

Programme AIE 2011
Manuel du Programme d'aide
financière d'urgence

Mars 2011

BUT

Le présent Manuel du Programme d'aide financière d'urgence du Programme AIE (le manuel du Programme AIE) a été rédigé par le Groupe de travail en matière d'aide financière de la Commission de l'énergie de l'Ontario (la « Commission »). Son but est de servir de guide pour la mise en œuvre et la prestation du Programme d'aide financière aux impayés d'énergie (Programme AIE). Comme en fait état le *Rapport de la Commission : Programme d'aide aux impayés d'énergie*, publié en mars 2009, la Commission est d'avis que l'aide financière d'urgence pour les impayés d'énergie devrait être offerte de façon uniforme dans toute la province. Tous les clients à faible revenu devraient avoir accès aux mêmes services quels que soient leur lieu de résidence ou leur fournisseur de services. Dans ce but, la Commission appuie le manuel du Programme AIE car il est conforme aux politiques et principes de la Commission en matière d'aide aux consommateurs d'énergie à faible revenu. La Commission désire encourager tous les distributeurs et leurs partenaires de services sociaux régionaux de suivre les consignes du manuel du Programme AIE afin de faire en sorte que l'aide financière d'urgence du Programme AIE soit distribuée de façon uniforme partout en Ontario.

REMERCIEMENTS

Le manuel du Programme AIE a été rédigé par le Groupe de travail en matière d'aide financière qui était composé de membres du personnel de la Commission de l'énergie de l'Ontario et de représentants des organisations suivantes :

- Conseil canadien des consommateurs
- Coalition of Large Distributors
- Cornerstone Hydro Electric Concepts
- Direct Energy
- Enbridge Gas Distribution
- EnerCare Connections¹
- Housing Help Association of Ontario
- Hydro One Networks Inc.
- Low Income Energy Network
- Ministère de l'Énergie
- Neighbourhood Information Post
- Ontario Power Authority
- Peterborough Distribution Inc.
- Salvation Army Centre of Hope
- Union Gas
- CentreAide Toronto
- Vulnerable Energy Consumers Coalition / Energy Probe

Le manuel du Programme AIE se base sur les travaux antérieurs des rédacteurs du manuel sur le Winter Warmth Program. Nos sincères remerciements aux organisations suivantes pour leurs contributions antérieures :

- Enbridge Gas Distribution
- Hydro Ottawa Limitée
- Neighbourhood Information Post
- Toronto Hydro-Electric System Limited
- CentreAide Toronto

¹ Au nom du Groupe de travail sur le comptage divisionnaire qui est composé de : Carma Industries Inc., EnerCare Connections, Hydro Connection Inc., Intellimeter Canada Inc., Provident Energy Management Inc., Stratacon Inc., et Wyse Meter Solutions.

TABLE DES MATIÈRES

1. APERÇU DU PROGRAMME	1
1.1 Qu'est-ce que le Programme AIE?	1
1.2 Qui offrira le Programme AIE en 2011?	2
2. PRESTATION DU PROGRAMME AIE : qui fait quoi?	3
2.1 Organismes d'admission	3
2.2 Organismes responsables	4
2.3 Compagnies de services publics	4
2.4 Fournisseurs de compteurs divisionnaires.....	5
3. OUTILS À LA DISPOSITION DES CLIENTS DES COMPAGNIES DE SERVICES PUBLICS	6
4. PROGRAMMES DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE	8
4.1 Programmes des économies de gaz naturel	8
4.2 Programmes des économies d'électricité	8
5. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ ET DIRECTIVES DE PRÉSÉLECTION	10
5.1 Critères d'admissibilité.....	10
5.2 Directives de présélection.....	10
5.3 Pouvoir discrétionnaire de l'organisme.....	11
6. MONTANT DE LA SUBVENTION	12
7. PROCESSUS DE DEMANDE	13
7.1 ÉTAPE 1 : Présélection.....	13
7.2 ÉTAPE 2 : Fixer la date de l'entrevue	14
7.3 ÉTAPE 3 : Entrevue de demande.....	15
7.4 ÉTAPE 4 : Vérification auprès du fournisseur des services	16
7.5 ÉTAPE 5 : Recommandation relative au financement	16
7.6 ÉTAPE 6 : Examen de l'organisme responsable.....	17
7.7 ÉTAPE 7 : Renvoi à d'autres programmes et services	19
7.8 ÉTAPE 8 : Établissement des rapports sur les programmes et autres exigences administratives	20
8. AUTRES SOURCES de FINANCEMENT	21
8.1 Fonds d'aide d'urgence aux impayés d'énergie	21
8.2 Bénéficiaires du Programme Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.....	21
Annexe C – Exigences de l'organisme responsable en matière d'établissement de rapports et de suivi	25
Annexe D – Liste des fournisseurs de services	32
Annexe E – Échantillon du processus de recours ou de révision interne	35
Annexe F – Formulaires standards	37
Demande d'aide financière d'urgence de Programme AIE	38
Consentement de divulgation des renseignements personnels	43
Formulaire du versement des paiements	44
Demande de révision interne de la demande d'aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE.....	45

1. APERÇU DU PROGRAMME

1.1 Qu'est-ce que le Programme AIE?

En 2008, la Commission de l'énergie de l'Ontario a entamé une consultation avec les intervenants pour évaluer le besoin et la nature de politiques qui pourraient aider les consommateurs d'énergie à faible revenu. Grâce à cette consultation, la CEO a déterminé trois volets d'un « programme d'aide aux impayés d'énergie » ou Programme AIE qui pourrait aider les clients à faible revenu à mieux gérer leurs factures et leurs coûts d'énergie. Ces volets sont :

(1) l'aide financière d'urgence; (2) les règles régissant le service à la clientèle; et, (3) les programmes des économies visés et de gestion de la demande.

Ce manuel se penche sur le premier volet du Programme AIE – Programme d'aide financière d'urgence. Pour des raisons pratiques, tout au long du présent manuel, le terme « AIE » est utilisé pour faire référence à l'aide financière d'urgence.

La prestation du Programme AIE compte beaucoup sur la coopération entre les compagnies de services publics et les organismes de services sociaux. On s'attend à ce que lorsque les organismes sélectionnent et évaluent les demandeurs dans le besoin, ils peuvent non seulement diriger les consommateurs vers le Programme AIE, mais également leur faire profiter des mesures offertes par le service à la clientèle ou des programmes des économies.

Le Programme AIE est un programme de subventions destiné à fournir de l'aide en cas *d'urgence* aux clients à faible revenu admissibles de compagnies de services publics et de fournisseurs de compteurs divisionnaires² qui font face à des difficultés pour payer les arriérés. Le programme n'est pas destiné à fournir de l'aide régulière ou continue pour payer les factures.

Le Programme AIE est semblable au Programme Winter Warmth que plusieurs organismes ont déjà adopté et avec lesquels ils sont familiers.

Le manuel du Programme AIE³ servira de guide pour la mise en œuvre du programme. Il définit les critères d'admissibilité, les rôles des organismes de service et le processus de demande afin d'assurer une prestation uniforme du Programme AIE dans toute la province. Afin de répondre aux besoins particuliers des organismes de services et des compagnies de services publics locaux, certains aspects de l'administration du Programme AIE seront laissés à la discrétion de ces organismes et des compagnies de services publics.

² Les fournisseurs de compteurs divisionnaires dans des immeubles sont des entreprises certifiées par la CEO et qui installent et assurent le fonctionnement des compteurs dans des immeubles à plusieurs logements, comme des appartements ou des condominiums, dans lesquels le branchement électrique passe par un compteur central.

³ On s'attend à ce que les règles et les processus du Programme AIE soient modifiés avec le temps, et le présent manuel sera également modifié au besoin.

1.2 Qui offrira le Programme AIE en 2011?

Le Programme AIE est financé par les clients d'une compagnie de services publics au moyen des taux de distribution de chacune d'elle. Les fonds fournis par une compagnie de services publics en particulier ne peuvent être utilisés que par les clients de celle-ci, ou les clients des fournisseurs de compteurs divisionnaires qui assurent ce service dans le secteur de service de cette compagnie. Généralement, la Commission de l'énergie de l'Ontario oblige les compagnies d'électricité et de gaz à financer les clients à faible revenu admissibles dans le cadre du Programme AIE. Cependant, certaines exceptions décrites ci-dessous s'appliquent.

Une compagnie d'électricité et deux compagnies de gaz ne sont pas réglementées par la Commission de l'énergie de l'Ontario. Ceci signifie que la Commission ne peut pas exiger que ces compagnies offrent le Programme AIE à leurs clients, mais elle les a incités à le faire. La compagnie d'électricité est la Cornwall Street Railway Light and Power Company Limited et les deux compagnies de gaz sont Utilities Kingston et Kitchener Utilities.

Cependant, les compagnies Cornwall Street Railway Light, Power Company Limited et Kitchener Utilities ont confirmé à la Commission qu'elles offriront le Programme AIE en 2011.

Pour 2011, Enbridge Gas Distribution et Union Gas continueront d'offrir le programme Winter Warmth plutôt que le Programme AIE. Les clients de ces deux compagnies qui ont besoin d'aide financière pour régler leurs factures de gaz devraient être redirigés vers le programme Winter Warmth.

Le Programme AIE est également disponible aux clients admissibles à faible revenu de fournisseurs de compteurs divisionnaires. Les fonds pour ces clients proviennent de la compagnie d'électricité qui dessert le secteur où le client réside. Si un demandeur présente une facture d'électricité d'un fournisseur de compteur divisionnaire, l'organisme doit déterminer qu'elle est la compagnie de services publique qui s'applique à ce cas. Les renseignements peuvent être confirmés en téléphonant au fournisseur de compteur divisionnaire.

Une liste des fournisseurs de compteurs divisionnaires se trouve à l'appendice D.

2. PRESTATION DU PROGRAMME AIE : qui fait quoi?

Dans certaines collectivités, le Programme AIE peut être offert par un organisme qui est responsable de toutes les fonctions. Ailleurs, un réseau d'organismes est responsable des fonctions nécessaires à la prestation du programme. Ces fonctions se divisent en deux catégories : les fonctions d'« admission » qui assurent la liaison avec les demandeurs et les fonctions de « responsabilité » qui voient à la coordination, à la gestion financière et aux comptes rendus du programme. Dans les sections qui suivent nous donnons un aperçu des rôles et responsabilités des principaux acteurs de la prestation du Programme AIE : les organismes d'admission, les organismes responsables, les compagnies de services publics et les fournisseurs de compteurs divisionnaires.

2.1 Organismes d'admission

Les organismes d'admission sont responsables des tâches suivantes :

- Sélection préliminaire des demandeurs pour vérifier leur admissibilité au Programme AIE, les seuils d'admissibilité relative au revenu pour les services à la clientèle et les programmes des économies d'énergie, le cas échéant;
- Traitement des demandes, y compris la collecte des renseignements nécessaires (factures, bordereaux de paiement, information sur les revenus), vérification des renseignements sur le demandeur avec le fournisseur de service⁴ et remplir tous les formulaires nécessaires;
- S'assurer que toute la documentation et les formulaires nécessaires sont remplis;
- Informer le fournisseur de service du demandeur que l'évaluation de l'admissibilité est en cours afin de s'assurer que les mesures appropriées sont prises par le fournisseur de service, ce qui peut signifier l'arrêt d'un débranchement de service prévu;
- Examiner les demandes et faire les recommandations à l'organisme responsable pendant la période d'arrêt du débranchement;
- Communiquer les renseignements au demandeur au sujet de l'approbation ou du rejet des demandes;
- Assurer le suivi des renseignements et faire un compte rendu à l'organisme responsable pour corroborer le rapport de l'organisme responsable aux compagnies de services publics;
- Aider à la collecte de statistiques;
- Fournir les références appropriées et le soutien de suivi aux demandeurs.
- Aviser les demandeurs des décisions prises au sujet des demandes, de façon à ce que les fournisseurs prennent les mesures appropriées (NOTA : la décision à savoir qui est responsable de cette tâche est laissée à la discrétion de l'organisme d'admission et de l'organisme responsable).

⁴ « Fournisseur de service » signifie compagnie de services publics ou fournisseur de compteur divisionnaire, selon le cas.

2.2 Organismes responsables

Les organismes responsables doivent exécuter les tâches suivantes :

- Exécuter les tâches d'admission lorsqu'il n'existe pas d'organisme d'admission;
- Sélectionner les organismes d'admission pour entreprendre les fonctions d'admission ou donner un contrat à ces mêmes organismes;
- Prendre les décisions quant à l'approbation ou le refus des demandes selon les recommandations des organismes d'admission;
- Recevoir le financement du programme des compagnies de services publics et faire le suivi nécessaire des fonds;
- Remettre le paiement à la compagnie de services publics au nom du demandeur conformément aux recommandations de l'organisme d'admission et s'assurer que les fonds de la compagnie de services publics sont remis strictement pour ses clients ou ceux d'un fournisseur de compteurs divisionnaires dans le secteur de responsabilité de la compagnie;
- Mettre au point et mettre en œuvre un processus d'examen des appels et d'examen interne;
- Faire le suivi des noms, des adresses et de numéro de compte des demandeurs pour éviter le dédoublement des demandes;
- Fournir aux compagnies de services publics partenaires une liste des organismes d'admissions, par secteur géographique, et en faire la mise à jour au besoin, pour que le personnel des centres d'appel puisse y diriger des demandeurs;
- Sur demande d'un fournisseur de compteur divisionnaire, fournir une liste des organismes d'admission qui œuvrent dans le secteur de la compagnie de services publics, pour que le personnel des centres d'appel puisse y diriger des demandeurs;
- Assurer le suivi du rendement, des dépenses et des comptes rendus du programme dans le respect du calendrier et des paramètres établis à l'appendice C;
- Assurer la surveillance de l'administration de l'organisme d'admission, y compris la formation et le soutien continus;
- Gérer les dossiers des clients, y compris la négociation de l'emplacement du stockage et du processus de transfert des dossiers avec les organismes d'admission;
- Aviser les demandeurs des décisions prises au sujet des demandes, de façon à ce que les fournisseurs prennent les mesures appropriées (NOTA : la décision à savoir qui est responsable de cette tâche est laissée à la discrétion de l'organisme d'admission et de l'organisme responsable).

2.3 Compagnies de services publics

Les compagnies de services publics sont responsables des tâches suivantes :

- Recueillir l'argent des clients pour l'aide financière d'urgence du Programme AIE, selon le montant convenu par la Commission de l'énergie;
- Transférer les fonds du programme aux organismes responsables;
- Déterminer les attributions de fonds dans les limites géographiques du territoire qu'elles desservent;

- Mettre sur pied des partenariats, des contrats, de procédures opérationnelles avec les organismes responsables;
- Recevoir et enregistrer les renseignements, et prendre les mesures nécessaires à la réception d'un avis de l'organisme d'admission (ou de l'organisme responsable selon le cas) qu'une évaluation d'admissibilité a été entreprise;
- Recevoir et enregistrer les renseignements, et prendre les mesures nécessaires à la réception d'un avis de l'organisme d'admission (ou de l'organisme responsable selon le cas) de décisions sur les demandes;
- Former le personnel du centre d'appel et de collecte sur le Programme AIE, les règles du service à la clientèle et les programmes des économies d'énergie;
- Confirmer les renseignements sur le client et le compte utilisés pour déterminer l'admissibilité au programme, y compris l'information sur l'historique du paiement;
- Faire rapport à la Commission de l'énergie conformément aux exigences de cette dernière en matière de reddition de compte.

2.4 Fournisseurs de compteurs divisionnaires

Les fournisseurs de compteurs divisionnaires sont responsables des tâches suivantes :

- Former le personnel du centre d'appel et de collecte sur le Programme AIE et les règles du service à la clientèle;
- Confirmer les renseignements sur le client et le compte utilisés pour déterminer l'admissibilité au programme, y compris l'information sur l'historique du paiement;
- Recevoir et enregistrer les renseignements, et prendre les mesures nécessaires à la réception d'un avis de l'organisme d'admission (ou de l'organisme responsable selon le cas) qu'une évaluation d'admissibilité a été entreprise;
- Recevoir et enregistrer les renseignements, et prendre les mesures nécessaires à la réception d'un avis de l'organisme d'admission (ou de l'organisme responsable selon le cas) de décisions sur les demandes.

3. OUTILS À LA DISPOSITION DES CLIENTS DES COMPAGNIES DE SERVICES PUBLICS

À l'heure actuelle, la Commission de l'énergie a mis en place certaines règles concernant les compagnies de services publics et les fournisseurs de compteur divisionnaires en ce qui a trait aux politiques de service à la clientèle. Les règles pour les compagnies d'électricité sont plus complètes que celles pour les fournisseurs de compteurs divisionnaires. Bien que les règles s'appliquent à tous les clients résidentiels, certaines peuvent offrir des avantages aux clients à faible revenu. Il est important de souligner que la Commission n'a pas actuellement de règles de services à la clientèle pour les compagnies de gaz naturel.

La Commission est également en train d'élaborer de nouvelles règles dans plusieurs domaines, notamment :

- Règles pour les compagnies d'électricité adaptées spécialement aux clients à faible revenu;
- Règles pour les compagnies de gaz naturels, semblables à celle pour les compagnies d'électricité et comprenant des règles adaptées spécialement aux clients à faible revenu;
- Règles pour les fournisseurs de compteurs divisionnaires semblables à celle pour les compagnies d'électricité et comprenant des règles adaptées spécialement aux clients à faible revenu.

Le manuel du Programme AIE sera mis à jour au besoin lorsque ces nouvelles règles entreront en vigueur.

La liste qui suit servira d'outil de référence pour les mesures de service à la clientèle qui peuvent être utiles aux clients à faible revenu. Cependant, les demandeurs et les organismes de services sociaux devraient communiquer avec la compagnie de services publics ou le fournisseur de compteur divisionnaire pour plus de renseignements sur ces autres outils ainsi que sur leur disponibilité.

Régime de paiements égaux :

- Offre aux clients la possibilité de faire des paiements égaux tous les mois afin de répartir les coûts de l'électricité sur une année. Ceci peut réduire l'inégalité des factures et permet au consommateur d'égaliser ses liquidités et de plus facilement gérer son budget.

Entente de paiements arriérés :

- Une entente de paiement entre le client et la compagnie de services publics qui peut aider les clients à mettre leurs comptes en règle en étalant le paiement des arriérés sur plusieurs mois.

Avis de mise en cause :

- Les clients peuvent, avant un débranchement, désigner une tierce partie pour qu'elle reçoive également l'avis de débranchement. Ceci peut être utile dans les cas

où un client est âgé, malade ou a besoin d'aide pour faire le suivi de ses obligations de paiements. La tierce partie qui reçoit l'avis n'est pas responsable de payer les arriérés du client, mais la réception de l'avis de débranchement en temps opportun peut donner à la tierce partie assez de temps pour trouver de l'aide pour le client.

Arrêt de débranchement :

- Un client qui a reçu un avis de débranchement pour factures impayées peut recevoir un arrêt de débranchement s'il est en train de prendre les mesures nécessaires pour demander de l'aide (comme faire une demande au Programme AIE). Ces arrêts de débranchement donnent aux clients le temps nécessaire pour entreprendre le processus normal d'aide financière.

4. PROGRAMMES DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Les consommateurs à faible revenu demeurent souvent dans des logements qui requièrent des réparations pour améliorer leur efficacité énergétique. Les programmes des économies d'énergie⁵ énergétique peuvent être des outils efficaces pour aider les consommateurs à faible revenu à gérer leur consommation énergétique et ainsi leurs frais énergétiques.

Certaines compagnies d'électricité et de gaz offrent des programmes des économies d'énergie. Certains de ces programmes sont destinés à éduquer les consommateurs sur la façon de faire baisser leurs coûts énergétiques par l'application de stratégies des économies d'énergie, et d'autres offrent des trousseaux d'économie d'énergie ou l'installation d'équipement qui peut améliorer l'efficacité énergétique, ce qui à long terme peut faire réaliser des économies d'énergie. Certains de ces programmes sont gratuits.

4.1 Programmes des économies de gaz naturel

Les programmes des économies d'énergie sont offerts aux consommateurs de certaines compagnies de gaz naturel. Enbridge Gas Distribution et Union Gas mettent au point un ensemble complet de programmes des économies d'énergie pour les consommateurs admissibles, qu'ils soient ou non à faible revenu. De plus amples renseignements à propos de ces programmes peuvent être obtenus des fournisseurs de services publics.

4.2 Programmes des économies d'électricité

En 2011, un programme des économies de l'électricité pour les consommateurs à faible revenu fourni par les compagnies d'électricité et financé par le truchement de l'Office de l'énergie de l'Ontario (OEO)⁶ sera offert à travers toute la province. Ce programme offrira l'installation gratuite de mesures d'efficacité énergétique ainsi qu'un programme d'éducation sur l'économie d'énergie pour les consommateurs d'électricité à faible revenu, qui seront coordonnés où ce sera possible avec les programmes des économies d'énergie des compagnies de gaz. Les participants qui se qualifient auront droit à une vérification énergétique de leur demeure afin de décider quelles mesures des économies d'énergie seront installées. Le programme mettra l'accent sur les plus importantes rénovations (comme l'isolation du grenier, le remplacement des vieux réfrigérateurs inefficaces par des modèles ENERGY STAR) dans les foyers participants

⁵ En Ontario, le terme « gestion de l'économie d'énergie et de la demande est normalement utilisé relativement aux programmes des économies D'ÉNERGIE par les compagnies d'électricité, alors que « gestion de la demande » est normalement utilisé pour les programmes des économies d'énergie des compagnies de gaz naturel.

⁶ L'Office de l'électricité de l'Ontario (OEO) est responsable d'assurer un approvisionnement en électricité fiable, économique et durable pour l'Ontario. Afin de respecter son mandat, l'OEO concentre ses activités sur la coordination stratégique des efforts d'économie d'énergie partout dans la province, la planification du système électrique à long terme et le développement des ressources nécessaires de génération.

afin de les aider à réduire leur consommation d'électricité et à mieux gérer les coûts de services publics à l'avenir.

Le programme est actuellement à l'étape de développement; on envisage toutefois que les organismes de services sociaux seront une importante source de sensibilisation et un lieu où les consommateurs peuvent demander de l'aide. Ces organismes recevront des renseignements leur expliquant le programme des économies d'énergie (c.-à-d., les critères d'admissibilité, les services gratuits auxquels les consommateurs ont droit, etc.) qu'ils peuvent utiliser pour informer les demandeurs et les clients au sujet du programme des économies d'énergie.

Les procédures d'intervention et d'admission au programme des économies d'énergie sont en cours d'élaboration; des questions ou des demandes d'information supplémentaires pourront être ajoutées au processus de demande d'aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE pour aider les organismes d'admission à filtrer les demandeurs en ce qui a trait à leur admissibilité aux programmes de conversions pour l'électricité et le gaz. Les demandeurs admissibles pourront être dirigés au personnel du programme des économies d'énergie pour entreprendre le processus de demande du programme des économies d'énergie. Une fois que les coordonnées seront disponibles, les organismes d'admission les recevront et s'en serviront pour obtenir de l'information pour l'organisme responsable de la prestation du programme des économies d'énergie dans chaque territoire couvert par une compagnie de services publics.

5. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ ET DIRECTIVES DE PRÉSÉLECTION

Le Programme AIE est conçu pour venir en aide aux foyers à faible revenu qui sont des clients d'une compagnie de services publics ou d'un fournisseur de compteurs divisionnaires. Chaque compagnie de services publics ne finance que ses clients ou ceux d'un fournisseur de compteurs divisionnaires qui sont dans le territoire qu'il dessert.

Les sections qui suivent présentent les critères d'admissibilité et les directives de présélection que les organismes doivent utiliser dans l'évaluation des demandes. De façon générale, les clients doivent répondre aux critères d'admissibilité décrits à la section 5.1 (bien que les organismes disposent d'un certain degré de latitude, décrit à la section 5.3). Un client qui répond aux critères d'admissibilité devrait alors être soumis à une autre présélection utilisant les directives décrites à la section 5.2.

5.1 Critères d'admissibilité

Pour être admissible à une subvention du Programme AIE, les demandeurs doivent satisfaire à tous les critères suivants. Ils doivent :

- (i) être un client d'une compagnie de services publics qui fournit le financement, ou être un client d'un fournisseur de compteurs divisionnaires qui dessert le territoire du fournisseur de services publics;
- (ii) Résider à l'adresse pour laquelle il existe des arriérés;
- (iii) Avoir un revenu avant impôts qui est égal ou inférieur au seuil de faible revenu (SFR) de Statistique Canada + 15 %, en tenant compte de la taille de la famille ou de la collectivité⁷.

Les chiffres utilisés par le SFR pour évaluer l'admissibilité sont établis à l'appendice B.

5.2 Directives de présélection

Pour présélectionner les demandeurs, les organismes devraient également tenir compte des points suivants :

- (i) La réception de l'aide financière devrait également permettre au demandeur de maintenir ou de rebrancher le service afin de permettre de conserver le branchement du client.

⁷ Comme nous l'avons souligné à la section 4.2, le programme de conversion de l'OEO est encore en cours de développement et peut avoir des seuils de revenus différents de ceux imposés par l'aide financière d'urgence du Programme AIE.

- (ii) Le demandeur a démontré sa volonté de régler la facture. Le fournisseur de service peut, au besoin, être rejoint afin de vérifier le dossier des paiements du demandeur. Les organismes devraient prendre en considération le maintien futur du branchement du demandeur en plus de son dossier passé de paiements;
- (iii) Le demandeur est menacé de débranchement ou a été débranché. Les organismes devraient mettre l'accent sur l'aide d'*urgence*, mais se devront de conjuguer cet aspect avec une intervention précoce (p. ex., aide à un demandeur qui a des arriérés, mais qui n'a pas encore fait l'objet d'un avis de débranchement ou qui a été débranché).
- (iv) Le financement ne devrait être accessible qu'une fois par année pour chaque type de combustible, jusqu'à la limite du seuil financier (voir la section 6).

5.3 Pouvoir discrétionnaire de l'organisme

Si un demandeur ne répond pas aux critères de seuil de revenu ou aux directives de présélection établies respectivement aux sections 5.1 et 5.2, l'organisme peut utiliser son pouvoir discrétionnaire dans des circonstances exceptionnelles et approuver le demandeur. Dans de tels cas, l'organisme devrait consigner sa justification par écrit.

Veillez toutefois noter que les critères qui exigent que le demandeur soit un client de la compagnie de services publics qui fournit le financement, ou client d'un fournisseur de compteurs divisionnaires dans le territoire desservi par la compagnie de services publics, et enfin qu'il réside à l'adresse pour laquelle il y a des arriérés (sections 5.1 (i) et (ii)) sont obligatoires et doivent être respectés.

6. MONTANT DE LA SUBVENTION

Le montant maximum de la subvention a été établi à 500 \$ par type de combustible, par foyer, par année⁸. Les organismes doivent utiliser leur jugement pour les clients dont les logements sont chauffés à l'électricité, afin d'augmenter la subvention si nécessaire jusqu'à un maximum de 600 \$.

Si le demandeur doit *moins* que la valeur maximum, la subvention ne peut pas dépasser le montant qui est dû.

Si le demandeur doit *plus* que la valeur maximum permise, la subvention maximum de 500 \$ (ou 600 \$ approuvés pour les logements chauffés à l'électricité) peut être versée, à condition que le demandeur soit en mesure de maintenir le service après la subvention. Dans de tels cas, l'organisme devrait consigner sa justification par écrit.

Les options pour maintenir leur service pour les demandeurs qui doivent plus que le maximum sont les suivantes :

- Négocier une entente de paiement avec le fournisseur de service pour le solde à payer;
- Obtenir une aide supplémentaire au moyen d'autres formes de financement. La section 8 fait un résumé des autres fonds disponibles.

Si ces options ne sont pas disponibles, l'aide peut être refusée au demandeur, car il ne peut pas maintenir le service et devrait être redirigé vers un autre programme d'aide. Les subventions ne devraient pas inclure des montants qui sont dus pour la location d'équipement (p. ex., un chauffe-eau) ou des frais de financement de l'équipement.

⁸ Un ménage pourrait donc recevoir 500 \$ pour des arriérés sur une facture d'électricité et 500 \$ pour des arriérés sur une facture de gaz naturel.

7. PROCESSUS DE DEMANDE

Il est prévu que les renvois au Programme AIE proviennent de diverses sources, notamment des représentants du service à la clientèle des compagnies de services publics ou des fournisseurs de compteurs divisionnaires, des organismes d'aide sociale, du numéro 211 de la ligne d'information sur l'aide sociale, des représentants du centre des relations avec la clientèle de la CEO et des représentants gouvernementaux ou politiques. On doit désigner aux demandeurs l'organisme d'admission ou l'organisme responsable qui dessert le secteur dans lequel ils résident.

7.1 ÉTAPE 1 : Présélection

Pour aider à faire face au grand nombre de demandes de renseignements au cours de la prestation du programme, les travailleurs sociaux de chaque organisme d'admission doivent présélectionner les demandeurs par téléphone avant de leur fixer un rendez-vous. Au cours de la présélection, on pose cinq questions aux demandeurs :

1. Êtes-vous un client d'une compagnie de gaz naturel ou d'électricité ou d'un fournisseur de compteurs divisionnaires?
2. Résidez-vous à l'adresse qui cumule des arriérés?
3. Quel est le revenu brut (avant impôts) de votre ménage par année ou par mois?
4. Quelles sont les sources de revenu de votre ménage?
5. Combien de personnes composent votre ménage?

Les demandeurs, qui ne sont pas présentement des clients d'une compagnie de services publics ou d'un fournisseur de compteurs divisionnaires, ou qui ne répondent pas aux critères relatifs au revenu, ne sont pas admissibles au Programme AIE. Ils pourraient cependant être admissibles aux programmes des économies d'énergie et doivent donc en être informés. Si un demandeur n'est pas admissible, on doit l'informer sur les autres ressources.

Si, en se basant sur l'information fournie au cours de la présélection, le travailleur social détermine que le demandeur pourrait être admissible à une aide, il doit procéder à une demande. Il appartient à l'organisme de décider s'il conviendrait d'entamer le processus de demande par téléphone avec le demandeur et ensuite le convoquer à une entrevue de demande, ou s'il faut d'abord convoquer le demandeur en entrevue avant d'*entamer* le processus de demande.

Avant de remplir une demande, l'organisme doit nécessairement obtenir le consentement du demandeur de divulgation des renseignements personnels en vue d'effectuer la demande. Si l'organisme entame le processus de demande par téléphone, le consentement pourrait être verbal pour ce qui est de cette étape, mais un consentement écrit doit être obtenu lorsque le demandeur se présentera à l'organisme pour passer son entrevue de demande.

Les entrevues en personne sont nécessaires dans la plupart des cas au cours du processus de demande en vue de confirmer et de vérifier les renseignements personnels. Cependant, pour régler les questions relatives à la mobilité ou au transport ou à la distance géographique qui sépare le demandeur du bureau de l'organisme (en particulier dans le Nord), les entrevues téléphoniques sont autorisées dans certaines situations comme les suivantes :

- La collectivité dont l'organisme est chargé constitue une vaste zone géographique, où le voyage nécessaire pour se rendre à une entrevue en personne présenterait des difficultés au client (cette décision est à la discrétion de l'organisme d'admission ou de l'organisme responsable);
- Le demandeur éprouve des difficultés liées à la mobilité et au voyage en raison de son âge, d'un handicap, d'une maladie ou d'une blessure.

Dans ces cas, l'organisme pourrait effectuer une entrevue par téléphone pour discuter de la situation et examiner les documents. Les demandeurs devront toujours fournir tous les documents requis et apposer toutes les signatures nécessaires, par exemple par télécopieur ou par courriel, ce qui pourrait retarder le processus de subvention.

7.2 ÉTAPE 2 : Fixer la date de l'entrevue

Chaque travailleur social est responsable de fixer des rendez-vous pour son organisme et d'informer le demandeur des critères de l'entrevue de demande et les documents nécessaires qu'il doit y apporter. Le travailleur social doit inscrire la date du rendez-vous, le nom du client, son adresse, le numéro de son compte chez son fournisseur de services.

Les demandeurs doivent être informés de la nécessité d'apporter les documents suivants à l'entrevue :

1. Factures d'énergie courantes de leur résidence pour vérifier le montant des arriérés;
2. Avis de débranchement des services, s'il y a lieu;
3. Identification du demandeur; deux pièces d'identité du demandeur principal, et une pièce d'identité pour chacun des autres membres du ménage sont exigées;
4. Une copie du reçu du loyer, du bail ou du document hypothécaire;
5. Preuve de revenu du ménage : talon de chèque, lettre de la part de l'employeur ou déclaration de revenus;
6. Dernier relevé bancaire mensuel, si l'organisme l'exige.

Le travailleur social doit aviser le demandeur que, dans la mesure du possible, tous les adultes qui vivent dans le même ménage doivent assister à l'entrevue.

7.3 ÉTAPE 3 : Entrevue de demande

Au cours de l'entrevue de demande, le travailleur social examine tous les documents, fait signer le formulaire de consentement par le demandeur et remplit le *formulaire de demande du Programme AIE* de pair avec le demandeur.

7.3.1. Signature du formulaire de consentement

Avant d'entamer la demande, l'organisme doit faire signer le formulaire de consentement de divulgation des renseignements personnels nécessaire en vue d'effectuer la demande. On demande à l'organisme de faire signer le formulaire de consentement de divulgation des renseignements personnels (voir annexe F). Notez que le travailleur social pourrait avoir à faire signer par le demandeur plusieurs formulaires de consentement différents si la demande du client concerne plusieurs fournisseurs de services et organismes d'aide sociale (p. ex. Programme Ontario au travail, POSPH, etc.).

Le demandeur doit être informé qu'aucun renseignement ne peut être communiqué à des compagnies ou à des organismes sans qu'il ait signé le formulaire de consentement.

7.3.2. Documents

On doit vérifier tous les documents nécessaires et en faire des copies à des fins de constitution du dossier. Si le demandeur ne fournit pas les documents nécessaires au moment de l'entrevue, il est important de lui expliquer qu'il n'est pas possible d'étudier la demande avant qu'il fournisse **tous** les documents nécessaires.

7.3.3. Remplir le formulaire de demande du Programme AIE

Le *formulaire de demande du Programme AIE* (voir annexe F) doit être rempli par le travailleur social au cours de l'entrevue de demande pour tous les demandeurs admissibles. Il est important de remplir tout le formulaire pour tous les demandeurs.

Les renseignements inscrits dans le *formulaire de demande du Programme AIE* doivent faire l'objet d'une vérification auprès du demandeur et du fournisseur de services, le cas échéant, et être comparés aux documents soumis.

Pour 2011, les organismes qui ont déjà des formulaires de demande existants pourraient utiliser leurs propres formulaires au lieu du formulaire de demande du Programme AIE pourvu que tous les renseignements exigés dans le formulaire du Programme AIE y soient recueillis. Dans le présent manuel, formulaire de demande du Programme AIE fait référence au formulaire de demande du Programme AIE ou à tout autre formulaire approprié utilisé par l'organisme.

7.4 ÉTAPE 4 : Vérification auprès du fournisseur des services

Il est important de vérifier les renseignements relatifs aux arriérés fournis par le demandeur avec le fournisseur de services du demandeur. Les renseignements à confirmer comprennent ce qui suit : le montant dû dans le compte; l'émission ou non d'un avis de débranchement; tout paiement effectué dans le compte et toute discussion que le client aurait eue avec le fournisseur de service.

Dans certaines circonstances, la CEO oblige les fournisseurs de services d'électricité de mettre en attente un débranchement prévu. Pour ce faire, les organismes sociaux doivent communiquer avec les compagnies de services publics pour les aviser que le client en question fait l'objet d'une étude d'admissibilité au Programme AIE. Il appartient à l'organisme d'admission et à l'organisme responsable de décider lequel d'entre eux doit entreprendre cette étape et à quelle étape du processus de demande ils doivent aviser les compagnies de services publics de l'étude de la demande d'aide. Cependant, il est important de noter que lorsqu'une compagnie de services publics émet un avis de débranchement pour défaut de paiement, le client dispose de dix jours à partir de la date de l'émission de l'avis pour payer ses factures en vue d'éviter le débranchement des services publics. Ainsi, les compagnies de services publics doivent être informées de l'étude de la demande d'aide de la part de l'organisme social durant ce délai de dix jours.

Il n'existe pas actuellement de règles semblables pour les fournisseurs de compteurs divisionnaires ou les fournisseurs de services de gaz naturel au sujet de la mise en attente d'un débranchement. Cependant, l'organisme doit quand même communiquer avec les fournisseurs de compteurs divisionnaires ou les fournisseurs de services de gaz naturel, s'il y a lieu, pour les aviser de l'étude de l'admissibilité de leur client à une aide.

En raison de préoccupations relatives à la protection de la vie privée, les fournisseurs des services doivent également recevoir une copie télécopiée du formulaire signé du *consentement de divulgation des renseignements personnels* (fourni à l'Annexe F) avant de discuter des renseignements relatifs au client et à son compte avec le travailleur social.

7.5 ÉTAPE 5 : Recommandation relative au financement

Une fois que la demande aura été dûment remplie et signée et que les renseignements auront fait l'objet de vérification (y compris celle auprès du fournisseur des services), il appartient au travailleur social de l'organisme d'admission de formuler une recommandation relative au financement. La recommandation doit relever de l'approbation ou du refus de la demande et du montant de la subvention à accorder. Le travailleur social doit inscrire les renseignements dans la section appropriée du formulaire de demande du *Programme AIE*.

L'un des facteurs principaux à prendre en considération pour formuler une recommandation sur le financement est la question qui consiste à savoir si le débranchement sera arrêté ou non et si le demandeur sera toujours en mesure de s'acquitter de ses factures d'énergie à l'avenir. Le Programme AIE ne vise pas à fournir une aide financière à long terme et les demandeurs doivent être en mesure d'assumer leurs coûts d'énergie après qu'on leur ait accordé une subvention.

Si la recommandation consiste à refuser la demande, il est important de documenter les raisons pour lesquelles la demande est refusée. On a réservé une section dans le *Formulaire de demande du Programme AIE* afin d'inscrire ces renseignements.

7.6 ÉTAPE 6 : Examen de l'organisme responsable

Si votre collectivité a un organisme d'admission et un organisme responsable, un *formulaire d'application du Programme AIE* dûment rempli doit être envoyé à l'organisme responsable à des fins de traitement en joignant tous les documents exigés suivants :

1. Une copie du *formulaire de demande du Programme AIE*;
2. Une copie d'une facture d'énergie;
3. Une copie du bordereau de paie du demandeur d'aide, d'une lettre d'un employeur ou d'une déclaration de revenus de tous les membres adultes du ménage;
4. Une copie signée du formulaire de consentement de divulgation des renseignements personnels;
5. Une copie d'une preuve des montants relatifs au loyer ou à l'hypothèque;
6. Une copie du dernier relevé bancaire mensuel.

L'organisme responsable doit vérifier si la demande est complète et examiner la recommandation relative au financement formulée par le travailleur social de l'organisme d'admission. Les demandes incomplètes ne seront pas traitées aux fins de financement jusqu'à ce qu'elles soient complètes. Il est du devoir de chaque travailleur d'un organisme d'admission de s'assurer que toutes les demandes sont complètes avant de les soumettre à l'organisme responsable.

Si l'organisme responsable juge que la demande est complète et que les critères d'admissibilité sont remplis et si, en cas de refus, l'organisme responsable juge que les justifications du refus de l'organisme d'admission sont satisfaisantes et consentit à la recommandation du travailleur social relativement au financement, la demande est donc approuvée. (Si votre organisme offre les services d'un organisme d'admission et d'un organisme responsable, cette étape ne sera, bien entendu, pas nécessaire.)

Une fois que la demande est approuvée, on doit communiquer avec la compagnie de services publics pour lui demander d'arrêter tout débranchement ou toute mesure de recouvrement relativement au compte du demandeur. Si la demande est refusée, on

doit communiquer avec la compagnie de services publics pour l'informer de la décision. Il appartient à l'organisme d'admission et à l'organisme responsable de décider lequel d'entre eux devrait effectuer cette étape.

7.6.1. Questions en suspens

Si le travailleur social formule une recommandation relative au financement, mais laisse en suspens certaines questions relatives à la demande, l'organisme responsable communiquera avec lui pour aborder ces questions. La demande pourrait être renvoyée à l'organisme d'admission afin d'être complétée ou pourrait être refusée, car elle ne répond pas aux critères exigés.

7.6.2. Aviser le demandeur

Le travailleur social n'est en aucun moment autorisé de communiquer avec un demandeur pour lui annoncer qu'il va recevoir une subvention dans le cadre du Programme AIE, avant d'avoir d'abord une confirmation officielle de la part de l'organisme responsable. Une fois que l'organisme d'admission aura reçu une confirmation de la part de l'organisme responsable, le travailleur social peut communiquer avec le demandeur pour l'informer de la décision.

Il est important que les demandeurs d'une aide dans le cadre du Programme AIE soient avisés aussitôt que possible de la décision relative à l'approbation ou au refus de leur demande pour les deux raisons suivantes :

1. Si la demande est approuvée, mais que le paiement n'apparaît pas dans le compte du demandeur chez le fournisseur de services publics dans un délai raisonnable, le demandeur doit être orienté au travailleur social de l'organisme d'admission. Celui-ci doit ensuite communiquer avec l'organisme responsable ou la compagnie de services publics pour une mise à jour.
2. Si la demande est refusée, le demandeur doit en être avisé pour qu'il puisse conclure d'autres ententes de paiement avec le fournisseur de services.

7.6.3. Recours ou demande de révision interne

Si le demandeur est refusé, il doit être informé du processus de recours et de la manière d'y avoir accès. L'organisme responsable est chargé d'élaborer et de mettre en œuvre un processus de recours ou de révision interne pour les demandeurs qui ne sont pas d'accord avec la décision prise à l'égard de leur demande. L'organisme responsable peut se servir d'un processus existant, *pourvu qu'il* comprenne une révision indépendante de la demande (c.-à-d. la demande doit être révisée par une personne qui n'a pas participé à l'examen et à l'étude originaux). Subsidiairement, un échantillon du processus de recours est

inséré dans l'Annexe E aux fins d'étude par les organismes responsables, et un modèle de formulaire de recours est fourni dans l'Annexe F.

7.6.4. Paiement de la subvention

Les subventions sont versées par l'organisme responsable de la part du demandeur directement au fournisseur de services. Le paiement n'est JAMAIS effectué directement au demandeur.

Les paiements sont effectués au fournisseur de services conformément au calendrier convenu par l'organisme responsable et le fournisseur de services. Chaque paiement (chèque) comprendra des montants à payer qui sont inscrits dans plusieurs comptes bénéficiaires dans le cadre du Programme AIE. On n'émet pas un chèque distinct pour chaque compte bénéficiaire. Chaque chèque est accompagné de la liste des demandeurs acceptés, de leur numéro de compte et d'autres renseignements pertinents. Les organismes peuvent utiliser le formulaire du versement de paiement fourni à l'Annexe F à cet effet.

Veillez prendre en note que le traitement du chèque et l'envoi du paiement au compte du bénéficiaire pourraient prendre jusqu'à deux semaines. En raison de la durée du processus de demande de chèque, les bénéficiaires pourraient recevoir une autre facture avant le traitement du paiement dans leur compte. Les bénéficiaires doivent communiquer avec le bureau de l'organisme d'admission à des fins de suivi. S'ils ont des questions, leur travailleur social peut communiquer avec l'organisme responsable de faire une mise à jour de leur compte. L'organisme responsable travaillera de pair avec le travailleur social et la compagnie de services publics ou un remplaçant désigné en vue de résoudre un quelconque problème.

7.7 ÉTAPE 7 : Renvoi à d'autres programmes et services

En plus, ou au lieu, du Programme AIE, certains demandeurs tirent avantage d'autres programmes ou d'autres services d'aide tels que les programmes des économies d'énergie ou les mesures du service à la clientèle. On énumère dans une section du formulaire de demande du Programme AIE une liste de renvois à d'autres programmes et services. Il est important d'inscrire tous les programmes et les services auxquels le demandeur a été renvoyé à des fins de statistiques en vue d'évaluer les programmes et d'en établir des rapports.

Une fois que le programme des économies d'énergie de l'OEO sera prêt et en vigueur, on prévoit que si un demandeur est admissible en se basant sur son revenu et sur les réponses aux questions de présélection relatives au programme des économies d'énergie et s'il consent de communiquer des renseignements personnels aux administrateurs du programme des économies d'énergie, ses coordonnées seront envoyées à l'organisme responsable de l'administration des programmes des économies d'énergie qui dessert son secteur de résidence (selon la liste des coordonnées à fournir à tous les organismes d'admission du Programme AIE).

7.8 ÉTAPE 8 : Établissement des rapports sur les programmes et autres exigences administratives

Les **rapports mensuels** établis par les organismes responsables doivent être soumis à leurs compagnies partenaires de services publics vers le 15 du mois suivant. Ce rapport permet aux compagnies de financement de surveiller les niveaux du financement et de s'assurer d'informer les organismes et les centres d'appel lorsque les fonds sont en voie d'épuisement.

Le **rapport de fin d'année**, qui doit être soumis par les organismes responsables aux compagnies de services publics vers le 31 janvier de l'année suivante, sert aux deux fins suivantes : les compagnies de services publics ont besoin des renseignements relatifs aux dépenses du programme en vue de remplir leurs obligations réglementaires en matière d'établissement de rapports pour le compte de la CEO. En plus des renseignements relatifs aux dépenses du programme, les renseignements démographiques peuvent servir de rétroaction précieuse à la CEO, aux compagnies de services publics et aux organismes sociaux relativement au fonctionnement du Programme AIE et à la nécessité d'un quelconque changement au programme.

Puisque la grande partie des renseignements ne peuvent être recueillis qu'au cours du processus de l'entrevue avec le demandeur, il est d'une importance primordiale de remplir les demandes intégralement.

Les paramètres qui feront l'objet d'un suivi et de rapport sont indiqués à l'Annexe C.

7.8.1. Dossiers

Tous les formulaires de demande et les documents connexes (peu importe que la demande soit approuvée ou non) doivent être consignés en dossiers et entreposés à cet emplacement en utilisant la méthode convenue entre les organismes d'admission et les organismes responsables. Les dossiers doivent être entreposés conformément aux exigences juridiques applicables.

7.8.2. Confidentialité

Les renseignements recueillis de la part des demandeurs tout au long du processus de demande comprennent des renseignements de nature personnelle, tels que celui qui dévoile le revenu, ce qui serait normalement un renseignement privé et confidentiel. Les organismes d'admission et les organismes responsables doivent tous prendre les mesures appropriées pour protéger la confidentialité de ces renseignements en sauvegardant les copies électroniques et en entreposant les copies papier de manière sécuritaire.

8. AUTRES SOURCES de FINANCEMENT

Les demandeurs peuvent être en mesure d'accéder à d'autres sources de financement à des fins d'aide relative aux arriérés des factures d'énergie. Ce financement pourrait être particulièrement utile aux clients qui ne sont pas admissibles au Programme AIE, ou lorsque la subvention maximum n'est pas suffisante pour couvrir les arriérés du client.

8.1 Fonds d'aide d'urgence aux impayés d'énergie

Le Fonds d'aide d'urgence aux impayés d'énergie est un programme gouvernemental provincial qui finance les arriérés dus aux fournisseurs de services, les dépôts de garantie et les coûts de rebranchement d'un client aux services d'électricité, de gaz naturel, de mazout ou de toute autre forme d'énergie. Le Fonds est administré par les municipalités. Mais, certaines d'entre elles accordent des contrats de sous-traitance aux organismes des services sociaux. La subvention maximale par ménage est le montant exigé par la compagnie de services publics pour s'acquitter d'une facture ou rebrancher un service. Ce Fonds est accessible toute l'année, ou au moins aussi longtemps que la répartition annuelle dure.

8.2 Bénéficiaires du Programme Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Les demandeurs qui sont admissibles au Programme Ontario au travail (Programme OT) ou au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) pourraient être en mesure d'obtenir de l'aide pour couvrir leurs arriérés d'énergie au moyen de la prestation pour l'établissement d'un nouveau domicile et le maintien dans la collectivité (PENDMC). Pour offrir de l'aide aux demandeurs de la PENDMC, les organismes doivent communiquer avec le bureau local qui offre le Programme OT ou le POSPH au besoin.

8.2.1. Prestation discrétionnaire dans le cadre du Programme OT et du POSPH

Les personnes qui bénéficient du Programme OT ou du POSPH pourraient être admissibles à une prestation discrétionnaire en vue de payer leurs arriérés relatifs, entre autres, à des services publics ou à un service de chauffage. Ce fonds est administré par la municipalité.

8.2.2. Intervenir en faveur des bénéficiaires des prestations dans le cadre du Programme OT ou du POSPH

Le travailleur social d'un organisme d'admission pourrait intervenir en faveur d'un demandeur qui bénéficie du Programme OT ou du POSPH. Toutefois, le demandeur en question doit signer le formulaire de consentement approprié qui doit ensuite être parvenu au travailleur social qui est chargé de son cas. Veuillez

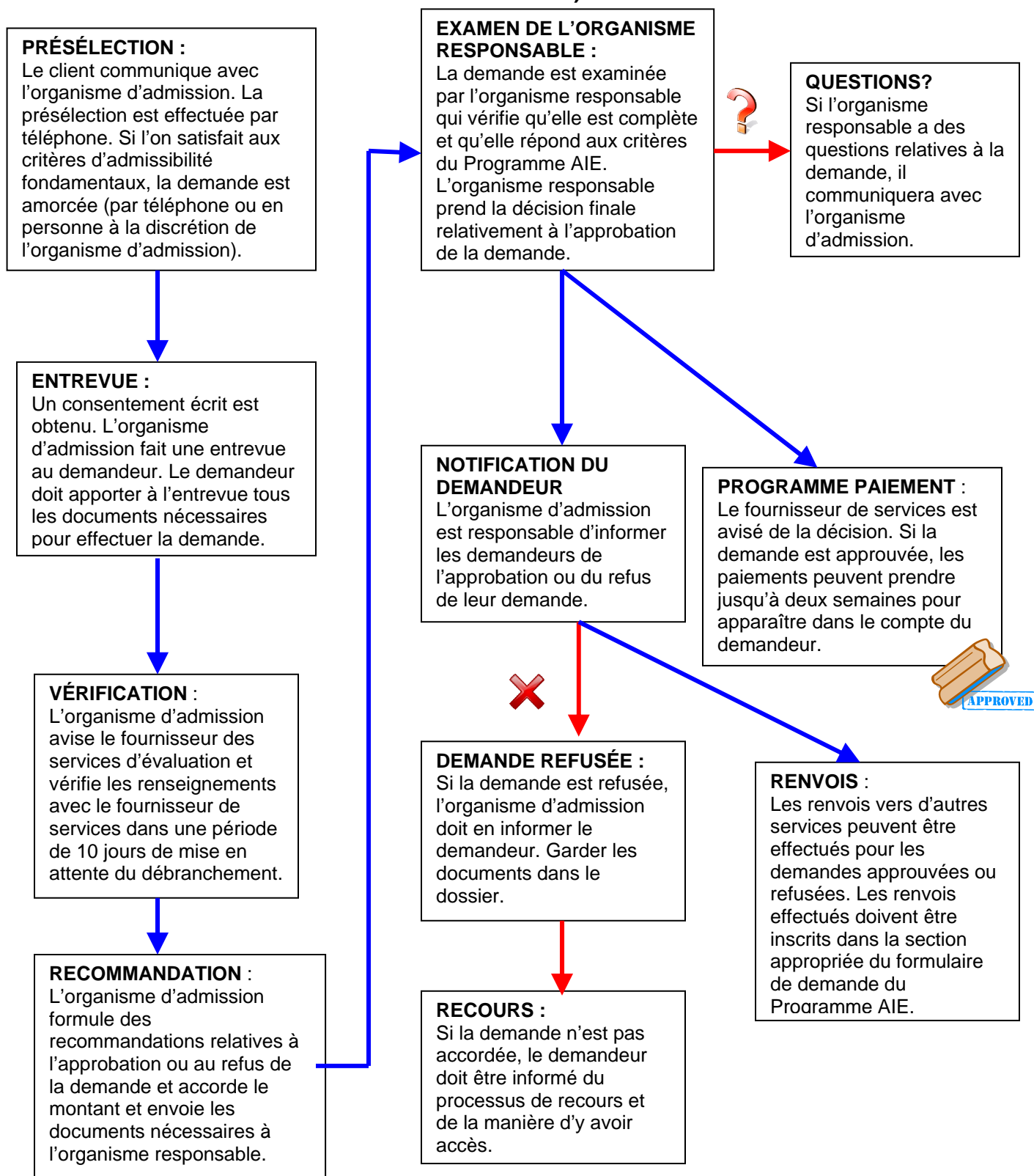
garder une copie de tous les formulaires signés dans le dossier de demande du demandeur, dans le cas où le travailleur social ne les reçoit pas.

8.2.3. Programme de financement des centres de refuge de Toronto

Les demandeurs qui résident à Toronto, qui sont admissibles au Programme OT ou au POSPH et qui ont au moins une personne à charge ayant moins de 18 ans, pourraient être en mesure d'accéder à une aide relative à leurs arriérés d'énergie dans le cadre du Programme de financement des centres de refuge s'ils ne sont plus admissibles à la PENDMC. Pour offrir une aide à ces demandeurs dans le cadre du Programme de financement des centres de refuge, les organismes doivent communiquer avec le bureau local qui offre le Programme OT ou le POSPH au besoin.

Annexe A – Diagramme d’acheminement des demandes

(pour les collectivités avec des organismes responsables et des organismes d’admission)



Annexe B – Tableaux des seuils d’admissibilité du revenu

En ce qui concerne l’aide financière d’urgence dans le cadre du PROGRAMME AIE, le revenu du ménage avant impôts doit être égal ou inférieur au **seuil de faible revenu (SFR) + 15 %**, en prenant en compte la taille de la famille et la taille de la collectivité.

Le seuil de faible revenu (SFR) de Statistique Canada, 2009, avant impôts (dollar courant)⁹:

TAILLE DE LA FAMILLE		Aide financière d’urgence dans le cadre du PROGRAMME AIE				
		TAILLE DE LA COLLECTIVITÉ				
		Régions rurales	Moins de 30 000 habitants	30 000 à 99 999 habitants	100 000 à 499 999 habitants	500 000 habitants et plus
1 personne	SFR	15 302 \$	17 409 \$	19 026 \$	19 144 \$	22 229 \$
	+15%	17 597 \$	20 020 \$	21 880 \$	22 016 \$	25 563 \$
2 personnes	SFR	19 050 \$	21 672 \$	23 685 \$	23 832 \$	27 674 \$
	+15%	21 908 \$	24 923 \$	27 238 \$	27 407 \$	31 825 \$
3 personnes	SFR	23 419 \$	26 643 \$	29 118 \$	29 299 \$	34 022 \$
	+15%	26 932 \$	30 639 \$	33 486 \$	33 694 \$	39 125 \$
4 personnes	SFR	28 435 \$	32 349 \$	35 354 \$	35 573 \$	41 307 \$
	+15%	32 700 \$	37 201 \$	40 657 \$	40 909 \$	47 503 \$
5 personnes	SFR	32 250 \$	36 690 \$	40 097 \$	40 345 \$	46 850 \$
	+15%	37 088 \$	42 194 \$	46 112 \$	46 397 \$	53 878 \$
6 personnes	SFR	36 374 \$	41 380 \$	45 223 \$	45 504 \$	52 838 \$
	+15%	41 830 \$	47 587 \$	52 006 \$	52 330 \$	60 764 \$
7 personnes et plus	SFR	40 496 \$	46 071 \$	50 350 \$	50 661 \$	58 827 \$
	+15%	46 570 \$	52 982 \$	57 903 \$	58 260 \$	67 651 \$

⁹ Source : <http://www.statcan.gc.ca/pub/75f0002m/2010005/tbl/tbl02-fra.htm>

Annexe C – Exigences de l'organisme responsable en matière d'établissement de rapports et de suivi

Lorsqu'un organisme d'admission accorde une aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE pour plus d'un service public, il est important de garder à l'esprit que le financement de différents services publics ne peut pas être regroupé. Les renseignements relatifs au financement et à l'établissement de rapports doivent être suivis de manière distincte pour chaque service public.

Aux fins de la présente section, un demandeur est défini comme étant un ménage pour lequel on a rempli et vérifié un formulaire de demande. D'une façon plus claire, ces ménages comprennent ceux auxquels on a accordé une aide et ceux auxquels on a refusé une aide.

1. Exigences d'établissement de rapports mensuels :

Voici une liste de renseignements que les organismes responsables doivent envoyer à leurs compagnies partenaires de services publics respectives le 15 du mois suivant :

- **Fonds non utilisés** : l'argent qui reste après les dépenses totales jusqu'à ce jour (versements) est déduit des fonds totaux donnés par les compagnies de services publics au début de l'année du programme. Le total du fonds dépensé devrait comprendre les montants des subventions accordées aux clients et les coûts du programme (maximum de 15 %).
- **Fonds dépensés répartis comme suit** :
 - **Total** : le total de l'argent dépensé.
 - **Frais de gestion de l'organisme et de prestation du programme** : l'argent total alloué à la gestion de l'organisme d'admission et à la prestation du programme (maximum de 15 %).
 - **Subventions accordées aux clients des compagnies de services publics** : total de l'argent dépensé dans des subventions pour des clients directs de compagnies de services publics (c.-à-d. des consommateurs qui reçoivent des factures directement de la part d'une des compagnies de services publics énumérées dans l'Annexe D du présent manuel)
 - **Subventions accordées aux clients des fournisseurs de compteurs divisionnaires** : total de l'argent dépensé dans des subventions pour les clients des fournisseurs de compteurs divisionnaires qui desservent le secteur des services publics (c.-à-d. les clients qui reçoivent des factures directement de l'un des fournisseurs de compteurs divisionnaires énumérés dans l'Annexe D du présent manuel)
- **Le nombre des demandeurs acceptés (c.-à-d. dont les demandes ont été approuvées) est réparti comme suit** :
 - **Total des demandeurs** : le nombre total des demandeurs dont la demande a été approuvée et qui ont reçu une aide.

- **Demandeurs clients d'une compagnie de services publics** : le nombre total des demandeurs dont la demande a été approuvée, qui ont reçu une aide et qui sont des clients directs d'un fournisseur des services publics.
- **Demandeurs clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires** : le nombre total des demandeurs dont la demande a été approuvée, qui ont reçu une aide et qui sont des clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires.

2. Exigences relatives à l'établissement du rapport annuel

Voici une liste de renseignements que les organismes responsables doivent envoyer à leurs compagnies partenaires de services publics pour respecter les obligations réglementaires des compagnies de services publics en matière d'établissement de rapport pour le compte de la CEO. Ces renseignements doivent être envoyés aux services publics avant le 31 janvier de l'année suivante :

- **Budget** : le total de l'argent reçu des compagnies de services publics pour une année civile;
- **Fonds dépensés répartis comme suit** :
 - **Total** : le total de l'argent dépensé.
 - **Frais de gestion de l'organisme et de prestation du programme** : total de l'argent alloué à la gestion de l'organisme d'admission et à la prestation du programme (maximum de 15 %).
 - **Subventions accordées aux clients des compagnies de services publics** : total de l'argent dépensé dans des subventions pour des clients directs des compagnies de services publics (c.-à-d. des consommateurs qui reçoivent des factures directement de la part d'un des services publics énumérés dans l'Annexe D du présent manuel)
 - **Subventions accordées aux clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires** : total de l'argent dépensé dans des subventions pour les clients des fournisseurs de compteurs divisionnaires qui desservent le secteur des services publics (c.-à-d. les clients qui reçoivent des factures directement de l'un des fournisseurs de compteurs divisionnaires énumérés dans l'Annexe D du présent manuel)
- **Le nombre des demandeurs est réparti comme suit** :
 - **Total des demandeurs** : le nombre total des demandeurs qui ont fait une demande d'aide (les clients des compagnies de services publics et les clients des fournisseurs de compteurs divisionnaires).
 - **Demandeurs clients d'une compagnie de services publics** : le nombre total des demandeurs qui ont fait une demande d'aide et qui sont des clients directs d'un fournisseur des services publics.
 - **Demandeurs clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires** : le nombre total des demandeurs qui ont fait la demande d'aide et qui sont des clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires.
- **Le nombre des demandeurs qui bénéficient d'une aide (c.-à-d. les demandeurs dont la demande a été approuvée) est réparti comme suit** :
 - **Total des demandeurs** : le nombre total des demandeurs dont la demande a été approuvée et qui ont reçu une aide.
 - **Demandeurs clients d'une compagnie de services publics** : le nombre total des demandeurs dont la demande a été approuvée, qui ont reçu une aide et qui sont des clients directs d'un fournisseur des services publics.

- **Demandeurs clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires** : le nombre total des demandeurs dont la demande a été approuvée, qui ont reçu une aide et qui sont des clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires.
- **Le nombre des demandeurs refusés est réparti comme suit :**
 - **Total des demandeurs** : le nombre total des demandeurs qui ont fait une demande d'aide qui n'a pas été approuvée.
 - **Demandeurs clients d'une compagnie de services publics** : le nombre total des demandeurs qui sont des clients directs d'une compagnie de services publics qui ont fait une demande d'aide qui n'a pas été approuvée.
 - **Demandeurs clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires** : le nombre total des demandeurs qui sont des clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires et qui ont fait une demande d'aide qui n'a pas été approuvée.

- **Subvention moyenne par demandeur accepté qui bénéficie d'une aide :**
 - **Total** : montant de la subvention moyen alloué par demandeur, mesuré de part et d'autre des clients des compagnies de services publics et des fournisseurs de compteurs divisionnaires.
 - **Subvention moyenne des demandeurs des services publics** : montant moyen de la subvention alloué par demandeur client direct d'un fournisseur de services publics.
 - **Subvention moyenne des demandeurs clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires** : montant moyen de la subvention alloué par demandeur client d'un fournisseur de compteurs divisionnaires.

- **Fonds qui ne proviennent pas des compagnies de services publics** : le total des fonds provenant de sources autres que les services publics qui ont été affectés et utilisés pour augmenter les fonds offerts dans le cadre du Programme AIE.

3. Surveillance mensuelle

Voici une liste de renseignements qui devraient faire l'objet d'un suivi mensuel de la part des organismes d'admission et des organismes responsables. Ces renseignements pourraient être utiles pour examiner et évaluer le rendement du programme à l'avenir.

- **Nombre total des adultes qui bénéficient d'une aide**
- **Nombre total des enfants qui bénéficient d'une aide**
- **Revenu mensuel moyen par demandeur**
- **Source principale de revenu – nombre total :**
 - Revenu d'emploi
 - Programme Ontario au travail (Programme OT)
 - Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE)
 - Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)
 - Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT)
 - Aide sociale (p. ex. POSPH, Programme OT, etc.)
 - Assurance-emploi (AE)
 - Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO)
 - Régime de pensions du Canada (RPC)
 - Autre
- **Arriérés moyens exigibles par demandeurs**
- **Type de logement du demandeur – nombre total :**
 - Loyer
 - Propriété
 - Logement communautaire ou social
 - Autre
- **État civil du demandeur – nombre total :**
 - Célibataire (sans enfants)
 - Célibataire (avec enfants)
 - Marié ou conjoint de fait (sans enfants)
 - Marié ou conjoint de fait (avec enfants)
 - Autre
- **Raisons justifiant le refus du demandeur – nombre total :**
 - Ne répond pas aux critères d'admissibilité relatifs au revenu
 - On lui a déjà accordé des fonds au cours de l'année du programme
 - Solde des fonds insuffisant
 - Autre
- **Nombre total de demandes dans lesquelles le montant de la subvention était suffisant pour couvrir les arriérés – nombre total**
- **Raison de la nécessité de l'aide – nombre total :**
 - Perte d'emploi

- Maladie
- Facture exceptionnellement très élevée
- AE en cours
- Autre
- **Comment les demandeurs ont-ils entendu parler du programme – nombre total :**
 - De bouche à oreille
 - Recommandation de la part d'un fournisseur de services publics
 - Site Web d'un fournisseur de services publics
 - Organisme social
 - Site Web de la Commission de l'énergie de l'Ontario
 - Centre des relations avec la clientèle de la Commission de l'énergie de l'Ontario
 - Télévision
 - Radio
 - Journal
 - Carte-annonce envoyée avec la facture
 - Affiche
 - Autre
- **Nombre total des demandeurs qui n'ont pas besoin de fonds en raison de leur bonne image au sein des fournisseurs des services publics**
- **Nombre total des demandeurs qui sont renvoyés aux programmes des économies des services publics**

Annexe D – Liste des fournisseurs de services

Les compagnies de services d'électricité qui offrent une aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE en 2011

Algoma Power Inc.
Atikokan Hydro Inc.
Attawapiskat Power Corporation
Bluewater Power Distribution Corporation
Brant County Power Inc.
Brantford Power Inc.
Burlington Hydro Inc.
COLLUS Power Corporation
Cambridge and North Dumfries Hydro Inc.
Canadian Niagara Power Inc.
Centre Wellington Hydro Ltd.
Chapleau Public Utilities Corporation
Chatham-Kent Hydro Inc.
Clinton Power Corporation
Cooperative Hydro Embrun Inc.
Cornwall Street Railway Light and Power Company Ltd.
Dubreuil Forest Products Ltd.
E.L.K. Energy Inc.
ENWIN Utilities Ltd.
Enersource Hydro Mississauga Inc.
Erie Thames Powerlines Corporation
Espanola Regional Hydro Distribution Corp.
Essex Powerlines Corporation
Festival Hydro Inc.
Fort Albany Power Corporation
Fort Frances Power Corporation
Greater Sudbury Hydro Inc.
Grimsby Power Inc.
Guelph Hydro Electric Systems Inc.
Haldimand County Hydro Inc.
Halton Hills Hydro Inc.
Hearst Power Distribution Company Limited
Horizon Utilities Corporation
Hydro 2000 Inc.
Hydro Hawkesbury Inc.
Hydro One Brampton Networks Inc.
Hydro One Networks Inc.
Hydro One Networks Inc./Cat Lake Power
Hydro One Remote Communities Inc.
Hydro Ottawa Limited
Innisfil Hydro Distribution Systems Limited
Kashechewan Power Corporation
Kenora Hydro Electric Corporation Ltd.
Kingston Hydro Corporation
Kitchener-Wilmot Hydro Inc.
Lakefront Utilities Inc.
Lakeland Power Distribution Ltd.
London Hydro Inc.
Middlesex Power Distribution Corporation
Midland Power Utility Corporation
Milton Hydro Distribution Inc.
Newmarket - Tay Power Distribution Ltd.
Niagara Peninsula Energy Inc.
Niagara-on-the-Lake Hydro Inc.
Norfolk Power Distribution Inc.
North Bay Hydro Distribution Limited
Northern Ontario Wires Inc.
Oakville Hydro Electricity Distribution Inc.
Orangeville Hydro Limited
Orillia Power Distribution Corporation
Oshawa PUC Networks Inc.
Ottawa River Power Corporation
PUC Distribution Inc.
Parry Sound Power Corporation
Peterborough Distribution Incorporated
Port Colborne Hydro Inc.
PowerStream Inc.
Renfrew Hydro Inc.
Rideau St. Lawrence Distribution Inc.
Sioux Lookout Hydro Inc.
St. Thomas Energy Inc.
Thunder Bay Hydro Electricity Distribution Inc.
Tillsonburg Hydro Inc.
Toronto Hydro-Electric System Limited
Veridian Connections Inc.
Wasaga Distribution Inc.
Waterloo North Hydro Inc.
Welland Hydro-Electric System Corp.
Wellington North Power Inc.
West Coast Huron Energy Inc.
West Perth Power Inc.
Westario Power Inc.
Whitby Hydro Electric Corporation
Woodstock Hydro Services Inc.

Compagnies de services de gaz naturel qui offrent une aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE en 2011

Natural Resource Gas Limited
Kitchener Utilities

Compagnies de services de gaz naturel qui offrent le programme Winter Warmth en 2011

Enbridge Gas Distribution
Union Gas

Compagnies de services publics dont les tarifs ne sont pas réglementés qui offrent une aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE en 2011

Certaines compagnies de services publics ont des tarifs qui ne sont pas réglementés par la CEO, ce qui signifie que la CEO ne peut pas exiger à ces compagnies de services publics d'offrir une aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE. Cependant, les compagnies suivantes ont choisi d'offrir une aide financière d'urgence dans le cadre de ce programme.

Les fournisseurs des services d'électricité dont les tarifs ne sont pas réglementés

Cornwall Street Railway Light and Power Company Limited

Les fournisseurs des services de gaz dont les tarifs ne sont pas réglementés

Utilities Kingston
Kitchener Utilities

Fournisseurs de compteurs divisionnaires

Voici les fournisseurs de compteurs divisionnaires qui sont par la CEO :

1221981 Ontario Limited
Atop Communications Inc.
Carma Industries Inc.
Chatham-Kent Utility-compagnies de services publics Services Inc.
David Ferracuti Investments Limited o/aDynergy Energy Management Solutions
EnerCare Connections Inc.
Enercan Energy Management - Division of 373948 Ontario Inc.
Golden Horseshoe Metering Systems Inc.
Hydro Connection Inc.
Intellimeter Canada Inc.
Odem Electric Billing Services Inc.
Olameter Inc.
Priority Submetering Solutions Inc.
Provident Energy Management Inc.
Stratacon Inc.
Triacta Power Technologies, Inc.
Trilliant Energy Services Inc.

Whitby Hydro Energy Services Corp.
Wyse Meter Solutions

Annexe E – Échantillon du processus de recours ou de révision interne

Tel qu'il est indiqué dans la section 7.6.3 du présent manuel, les organismes responsables doivent accorder un processus de révision aux demandeurs qui contestent la décision relative à leur demande de financement dans le cadre du Programme AIE. Le processus doit être clairement expliqué à tous les demandeurs lorsqu'on leur refuse la demande d'aide, par téléphone ou par courrier. Les organismes peuvent utiliser le modèle ci-joint pour fournir des renseignements sur le processus de recours aux demandeurs dont la demande d'aide a été refusée.

Il est recommandé d'inclure les renseignements suivants dans le processus de révision pour chaque organisme :

- Le processus que les demandeurs doivent suivre pour soumettre leur demande de révision. Par exemple, par courrier ou par téléphone;
- Le délai au cours duquel les demandes de révision sont prises en considération. Il conviendrait d'établir un délai de dix jours;
- La révision d'un refus d'une demande d'aide doit être effectuée par le personnel de l'organisme qui n'a pas participé au processus ou à la décision. Si les organismes ne disposent pas d'un personnel interne compétent à cet effet, vous pourriez envisager de faire appel à une personne appartenant au personnel d'un organisme partenaire. Vous pourriez aussi envisager de mettre sur pied un jury constitué d'un membre du personnel interne, d'un organisme partenaire ou du conseil;
- On doit fournir aux personnes qui s'occupent du processus de recours la demande du client, les documents d'appui et la description de la situation du client. Si ces renseignements sont fournis à un organisme extérieur, il sera important de s'assurer que le formulaire de consentement de divulgation des renseignements personnels a bien été signé par le demandeur avant de communiquer les renseignements;
- On doit respecter un délai approprié pour informer les demandeurs de la décision de la révision de leur demande. Il est recommandé de les informer dans un délai de cinq jours en raison de l'urgence de la situation. Les demandeurs doivent en être informés par téléphone ou par courrier.

Processus de demande d'une révision interne d'une demande d'aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE

Vous pourriez demander une révision interne pour votre demande d'aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE si vous contestez la décision de refus de votre demande. Vous pouvez demander une révision de votre demande seulement si votre demande a été refusée. Vous ne pouvez pas demander une révision interne pour augmenter le financement accordé. Votre demande de révision doit être effectuée **dans les dix jours** suivant la date à laquelle vous avez été informé du refus de votre demande. Vous pouvez demander une révision interne en remplissant le formulaire de demande de révision interne ci-joint ou en rédigeant une demande écrite à l'adresse du traitement de la demande originale. Vous devez fournir au moins les éléments suivants : (que vous ayez utilisé le formulaire de demande de révision interne ou une lettre) :

- * Un énoncé expliquant la raison pour laquelle vous pensez que la décision devrait être réétudiée ou était incorrecte.
- * Votre nom, votre date de naissance, le numéro de votre compte chez votre compagnie de services publics et votre adresse
- * Signature et date

Votre demande sera révisée par le membre de l'organisme qui n'a pas participé à l'étude de votre demande ou à la décision qui porte sur la subvention originale. Vous recevrez une confirmation verbale ou écrite vous informant de la décision de la révision interne dans les cinq jours suivants.

Annexe F – Formulaires standards

Demande d'aide financière d'urgence du Programme AIE
Formulaire de consentement de divulgation des renseignements personnels
Formulaire du versement des paiements
Formulaire de demande de révision interne de la demande

Demande d'aide financière d'urgence de Programme AIE

Nom de l'organisme : _____

Les renseignements recueillis ici sont à notre usage interne seulement. Tous les renseignements recueillis sont considérés comme confidentiels et ne seront communiqués à personne à l'extérieur de notre organisme et à des fins autres que l'aide financière d'urgence Programme AIE sans votre autorisation.

1. Information sur le demandeur

Date de la demande : _____ Date de l'entrevue de suivi : _____

Nom du demandeur : _____ Client n° : _____

Date de naissance : _____ Sexe : _____

Nom du codemandeur (s'il y a lieu) : _____

Adresse : _____
Adresse municipale *Unité* *Ville* *Code postal*

N° de tél. (M) : _____ (T) : _____

Autre numéro d'une personne à contacter : _____

Recommandé par : _____

2. Information sur le ménage

	Nom	Relation avec le demandeur	Date de naissance (jour/mois/année)	Sexe
1)	_____	_____	_____	_____
2)	_____	_____	_____	_____
3)	_____	_____	_____	_____
4)	_____	_____	_____	_____
5)	_____	_____	_____	_____
6)	_____	_____	_____	_____
7)	_____	_____	_____	_____

3. Information sur le logement

Locataire Propriétaire

Type d'habitation : Maison Grand immeuble Petit immeuble Logement social
 Autre (veuillez préciser) : _____

Méthode de chauffage principale : Électricité Gaz naturel Autre

Loyer mensuel : _____ \$ Hypothèque : _____ \$

Souhaitez-vous recevoir de l'information sur les programmes des économies d'énergie? Oui Non

4. Information sur le revenu

	Information vérifiée en se servant des documents fournis?	
Revenu d'emploi (avant impôt)		
Demandeur :	\$	<input type="checkbox"/>
Autres membres du ménage :	\$	<input type="checkbox"/>
Paiement de pension alimentaire		
Assurance-emploi	\$	<input type="checkbox"/>
Programme Ontario au travail	\$	<input type="checkbox"/>
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)	\$	<input type="checkbox"/>
Prestation fiscale canadienne pour enfants	\$	<input type="checkbox"/>
Régime de pension du Canada	\$	<input type="checkbox"/>
Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO)	\$	<input type="checkbox"/>
Perte de gains (CSPAAT)	\$	<input type="checkbox"/>
Autre (veuillez préciser) : _____	\$	<input type="checkbox"/>
Autres revenus des autres membres du ménage :	\$	<input type="checkbox"/>
Autre (mensuel) :		<input type="checkbox"/>
Revenu mensuel total : _____ \$	Revenu annuel total : _____ \$	

Si vous êtes sous l'aide sociale, vous a-t-on accordé le Programme de financement des centres de refuge ou les prestations pour l'établissement d'un nouveau domicile et le maintien dans la collectivité au cours des 24 derniers mois? Oui No

Nom du travailleur d'aide social : _____

Numéro de téléphone : _____

5. Information sur les arriérés et le fournisseur des services

Nom du fournisseur des services : _____

Type du fournisseur des services : services publics compteurs divisionnaires

Si vous avez coché la case du fournisseur des compteurs divisionnaires, inscrivez le nom du service public dont bénéficie l'immeuble où habite le demandeur :

Numéro de compte : _____

Montant des arriérés : _____ \$ Confirmé par le fournisseur des services? :

Les arriérés incluent-ils le dépôt sécuritaire, les frais de retranchement, location de matériel ou des coûts de financement?

Oui Montant : _____ Non

Provenance des arriérés courants et raisons de la demande d'aide :

Coûts élevés de chauffage Rupture de mariage

Perte d'emploi *Autre (fournir des détails) :*

Maladie

AE en cours

Subvention demandée : _____ \$

Le demandeur a-t-il communiqué avec la compagnie de services publics concernant les arriérés? Oui Non

Dans l'affirmative, quel était le résultat de la discussion? (*fournir des détails*) : _____

Détails sur l'avis de débranchement (*s'il y a lieu*) : _____

Date prévue du débranchement (*s'il y a lieu*) : _____

Date du dernier paiement effectué dans le compte : _____ Montant : _____ \$

Date de la dernière communication avec la compagnie de services publics : _____

Ententes de paiements (*fournir des détails*) : _____

Le client a-t-il déjà reçu une subvention dans le cadre du Programme AIE?

Oui Quand : _____ Non

6. Recommandation

Subvention : Oui Montant : _____ \$ Les critères ont été remplis
Non

Sinon, donner une justification (*cocher toutes les cases qui s'appliquent*) :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ne répond pas aux critères relatifs au revenu | <input type="checkbox"/> Aucune tentative de communiquer avec la compagnie de services publics |
| <input type="checkbox"/> Ne peut pas assumer les coûts liés au logement | <input type="checkbox"/> Aucune tentative de paiement récent |
| <input type="checkbox"/> Ne vit pas à l'adresse cumulant des arriérés | <input type="checkbox"/> N'est pas un client d'une compagnie de services publics |

Autre (*veuillez préciser*) : _____

7. Renvois effectués à d'autres services

Cocher les cases qui s'appliquent :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Banque alimentaire | <input type="checkbox"/> Ressources d'emploi |
| <input type="checkbox"/> Programme OT / POSPH | <input type="checkbox"/> Besoins des nourrissons |
| <input type="checkbox"/> Autres ressources dans l'organisme | <input type="checkbox"/> Services de logement |
| <input type="checkbox"/> Mesures du service à la clientèle du fournisseur de services | <input type="checkbox"/> Habillement |
| <input type="checkbox"/> Programmes des économies d'énergie | |
| <input type="checkbox"/> Autre (<i>veuillez préciser</i>) : _____ | |
- _____
- _____

8. Entente de prestation de services

Je soussigné, affirme que les renseignements fournis sont exacts. Je reconnais que si les renseignements fournis se révèlent inexacts, je ne serai pas admissible à l'aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE. Je comprends que le paiement des fonds n'est pas garanti, même si l'approbation préliminaire est accordée. Si ma facture dépasse les subventions de l'aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE, je conviens de conclure une entente de paiement avec mon fournisseur de services publics pour régler le solde de la facture. Je comprends que si je n'effectue pas les paiements que j'ai convenu de payer directement à mon fournisseur de services, mon service public pourrait être débranché, et je pourrais ne pas être admissible à une aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE à l'avenir. Je confirme avoir lu, compris et accepté ces conditions et ces exigences.

Signature du demandeur

Date

Nom du travailleur social (lettres moulées)

Signature du travailleur social

Consentement de divulgation des renseignements personnels

En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (L.C. 2000, chapitre 5, amendée) et des lois en vigueur sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, je _____ accorde mon

consentement à _____ de divulguer mes renseignements personnels conformément aux conditions et aux modalités énoncées ci-dessous en vue d'évaluer mon admissibilité aux services suivants :

- Aide financière d'urgence du Programme AIE
- Mesures du service à la clientèle du fournisseur de services
- Programmes des économies d'énergie suivants : _____

1. Les renseignements personnels qui peuvent être divulgués sont les suivants :

Les renseignements relatifs au statut de mon compte, dont le numéro est le suivant :

_____ auprès de _____
(auquel on fait référence ci-après comme étant « mon compte ») (inscrire le nom du fournisseur du service)
consommation à l'adresse :

_____ (adresse municipale) _____ (Unité) _____ (Ville) _____ (code postal)

2. Les renseignements personnels peuvent être divulgués aux personnes ou aux organisations suivantes :

- (a) _____ et,
(inscrire le nom de la personne)
- (b) N'importe quel représentant de _____
(inscrire le nom de l'organisme – s'il n'y en a pas, inscrire « Néant »)
- (c) N'importe quel représentant de _____
(inscrire le nom du programme des économies d'énergie – s'il n'y en a pas, inscrire « Néant »)
- (d) N'importe quel représentant de _____
(inscrire le nom de l'organisme des services sociaux – s'il n'y en a pas, inscrire « Néant »)

3. Le consentement permettant la divulgation de mes renseignements personnels ci-dessus cessera d'avoir effet le :

_____ (inscrire une date ultérieure à 30 jours après la date de la signature)

4. J'atteste avoir au moins 18 ans.

Signature de la personne consentante

Signature d'u témoin

Date

Date

Veuillez faire parvenir le formulaire dûment rempli à : _____ au _____
Nom de l'organisme No du télécopieur

Formulaire du versement des paiements

NOM DE L'ORGANISME :	_____
FOURNISSEUR DES SERVICES :	_____
PÉRIODE :	_____

	NOM DU CLIENT		No du compte	Montant de la subvention	Nom de la compagnie de financement	Commentaires (s'il y a lieu)
	Nom	Prénom				
1						
2						
3						
4						
5						

Nombre des clients :	Montant total des subventions :	0,00 \$
-----------------------------	--	----------------

Les subventions accordées dans le cadre du Programme AIE aux clients des fournisseurs de compteurs divisionnaires qui exploitent dans le secteur des services publics pour la période
(REMARQUE : cela n'apparaît pas dans le tableau ci-dessus)

Nombre des clients :

Total de la subvention du Programme AIE :

Demande de révision interne de la demande d'aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AIE

<i>Nom</i>	<i>Prénom</i>	<i>Numéro du dossier (à l'usage de l'administration seulement)</i>
<i>Adresse (Numéro, rue, numéro d'appartement ou de la route rurale)</i>		<i>Date de naissance (Mois/Jour/Année)</i>
<i>Ville</i>	<i>Code postal</i>	<i>() Numéro de téléphone</i>
<i>Nom du travailleur social d'admission (s'il est connu)</i>	<i>ID du membre du programme OT/POSPH (s'il y a lieu)</i>	

1. À quelle date vous a-t-on avisé du refus de votre demande?

2. Pourquoi contestez-vous la décision? Fournissez tout renseignement supplémentaire que vous pensez être utile.

Vous pourrez également joindre des documents d'appui. Veuillez nous faire parvenir que des copies.

Veuillez signer ce formulaire et l'adresser à : _____
(Nom de l'organisme)

(Adresse de l'organisme – adresse municipale, ville, code postal)

Signature

Date