

**Manuel du
programme d'aide financière
d'urgence
du Programme AIE**

Entrée en vigueur : 23 septembre 2013

BUT

Le présent Manuel du Programme d'aide financière d'urgence du Programme AIE (le « manuel du Programme AFU-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 AFU-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 organismes de services sociaux partenaires à suivre les consignes du manuel du Programme AFU-AIE afin de faire en sorte que l'aide financière d'urgence du Programme AIE (le « Programme AFU-AIE ») soit distribuée de façon uniforme partout en Ontario.

REMERCIEMENTS

Le manuel du Programme AFU-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 des consommateurs du Canada
- Coalition des grands distributeurs
- Cornerstone Hydro Electric Concepts
- Direct Energy
- Enbridge Gas Distribution Inc.
- 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 Limited
- CentreAide Toronto
- Vulnerable Energy Consumers Coalition / Energy Probe

Le manuel du Programme AFU-AIE se base sur les travaux antérieurs des rédacteurs du manuel du Programme Winter Warmth. 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. PRÉSENTATION DU PROGRAMME	1
1.1 Qu'est-ce que le Programme AIE?.....	1
1.2 Qui offre le Programme AFU-AIE?.....	3
2. PRESTATION DU PROGRAMME AFU-AIE : qui fait quoi?	4
2.1 Organismes d'admission.....	4
2.2 Organismes responsables.....	5
2.3 Compagnies de services publics.....	5
2.4 Fournisseurs de compteurs divisionnaires.....	7
3. RÉGLEMENTS EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE POUR LES CONSOMMATEURS D'ÉLECTRICITÉ À FAIBLE REVENU	8
3.1 À qui s'appliquent les règlements en matière de service à la clientèle pour les consommateurs à faible revenu et qui décide que les règlements s'appliquent à un consommateur?.....	8
3.2 Dépôts de garantie.....	9
3.3 Rajustements pour sous-facturation.....	10
3.4 Plans à versements ou à paiements mensuels égaux.....	10
3.5 Période de débranchement.....	10
3.6 Renseignements sur l'aide possible avant le débranchement.....	11
3.7 Accord de paiement des arriérés.....	11
3.8 Fournisseurs de compteurs divisionnaires.....	12
4. POLITIQUES EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE POUR LES CONSOMMATEURS DE GAZ NATUREL	13
4.1 Politique en matière de service à la clientèle pour les consommateurs résidentiels de gaz naturel.....	13
4.1 À qui s'appliquent les politiques en matière de service à la clientèle pour les consommateurs à faible revenu et qui décide que les politiques s'appliquent à un consommateur?.....	14
4.3 Politiques en matière de service à la clientèle pour les consommateurs de gaz naturel à faible revenu.....	15
4.4 Coordonnées de distributeurs de gaz naturel.....	15
5. PROGRAMMES D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE	17
5.1 Programmes d'économie d'électricité.....	17
5.2 Programmes d'économie de gaz naturel.....	18
6. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ ET DIRECTIVES DE PRÉSÉLECTION	19
6.1 Critères d'admissibilité.....	19
6.2 Directives de présélection.....	19
6.3 Pouvoir discrétionnaire de l'organisme.....	20
7. MONTANT DE LA SUBVENTION	21
8. PROCESSUS DE DEMANDE	22
8.1 ÉTAPE 1 : Présélection.....	22
8.2 ÉTAPE 2 : Fixer la date de l'entrevue.....	23
8.3 ÉTAPE 3 : Entrevue de demande.....	24
8.4 ÉTAPE 4 : Vérification auprès du fournisseur des services.....	25

8.5	ÉTAPE 5 : Recommandation relative au financement	25
8.6	ÉTAPE 6 : Examen de l'organisme responsable.....	26
8.7	ÉTAPE 7 : Renvoi à d'autres programmes et services	28
8.8	ÉTAPE 8 : Établissement des rapports sur les programmes et autres exigences administratives.....	29
9.	AUTRES SOURCES DE FINANCEMENT.....	31
9.1	Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités (IPIC)	31
9.2	Prestations discrétionnaires pour les bénéficiaires du Programme Ontario au travail (OT) et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)	31
	Annexe A – Diagramme d'acheminement des demandes	33
	Annexe B – Tableaux des seuils d'admissibilité du revenu	34
	Annexe C – Exigences de l'organisme responsable en matière d'établissement de rapports et de suivi	35
	Annexe D – Liste des fournisseurs de services	41
	Annexe E – Résumé des règlements en matière de consommation électrique résidentielle	43
	Annexe F – Échantillon du processus de recours ou de révision interne	51
	Annexe G – Formulaires standards	53
	Demande d'aide financière d'urgence du Programme AIE	53
	Consentement de divulgation des renseignements personnels	58
	Formulaire de versement des paiements	61
	Demande de révision interne.....	62

1. PRÉSENTATION 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 Commission 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 trois volets sont les suivants : (1) l'aide financière d'urgence; (2) les règlements régissant le service à la clientèle; et (3) les programmes d'économie visés et de gestion de la demande.

Le présent manuel se concentre notamment sur le premier volet du Programme AIE, l'aide financière d'urgence. Pour des raisons pratiques, tout au long du présent manuel, l'abréviation « AFU-AIE » est utilisée pour faire référence à l'aide financière d'urgence.

La prestation du Programme AFU-AIE compte beaucoup sur la coopération entre les compagnies de services publics et les organismes de services sociaux. Lorsque les organismes sélectionnent et évaluent les demandeurs dans le besoin, on s'attend à ce que ces organismes soient en mesure non seulement de diriger les consommateurs vers le Programme AFU-AIE, mais également de leur faire profiter des mesures offertes par le service à la clientèle ou des programmes d'économie.

Le Programme AFU-AIE est un programme de subventions destiné à fournir de l'aide en cas *d'urgence* aux clients à faible revenu admissibles des distributeurs et des fournisseurs de compteurs divisionnaires², qui se heurtent à des difficultés pour régler leurs impayés. Il s'applique normalement aux factures d'électricité en souffrance et non aux paiements de dépôts de garantie en retard. Le programme n'est pas non plus destiné à fournir de l'aide régulière ou continue pour payer les factures.

Le Programme AFU-AIE est semblable au Programme Winter Warmth, que nombre d'organismes ont déjà adopté et avec lequel ils sont familiers.

Le manuel du Programme AFU-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 AFU-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

² Les fournisseurs de compteurs divisionnaires dans des immeubles sont des entreprises certifiées par la Commission 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 règlements et les processus du Programme AFU-AIE soient modifiés avec le temps, et que le présent manuel soit également modifié au besoin.

l'administration du Programme AFU-AIE seront laissés à la discrétion de ces organismes et des compagnies de services publics.

1.2 Qui offre le Programme AFU-AIE?

Le Programme AFU-AIE est financé par tous les contribuables d'une compagnie de services publics au moyen des taux de distribution de chacune d'elle, bien que ces compagnies et les organismes de services sociaux soient également en mesure de lever des fonds grâce à des dons privés, qui viennent alors compléter le Programme AFU-AIE. 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 AFU-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 AFU-AIE à leurs clients, mais elle les a incitées 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 AFU-AIE.

En 2013, la compagnie Union Gas Ltd. va continuer de proposer le Programme Winter Warmth tout au long de l'année, en lieu et place du Programme AFU-AIE. La compagnie Enbridge Gas Distribution Inc. utilisera le financement du Programme AFU-AIE pour offrir une aide financière d'urgence à ses clients à faible revenu admissibles.

Le Programme AFU-AIE est également offert aux clients à faible revenu admissibles de fournisseurs de compteurs divisionnaires. Les fonds pour ces clients proviennent de la compagnie d'électricité qui dessert le secteur où le demandeur réside. Par conséquent, si un demandeur présente une facture d'électricité d'un fournisseur de compteur divisionnaire, l'organisme doit déterminer quel est le distributeur 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'annexe D.

2. PRESTATION DU PROGRAMME AFU-AIE : qui fait quoi?

Dans certaines collectivités, le Programme AFU-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 AFU-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 doivent exécuter les tâches suivantes :

- Effectuer une sélection préliminaire des demandeurs pour vérifier leur admissibilité au Programme AFU-AIE, les seuils d'admissibilité relative au revenu pour les services à la clientèle et les programmes d'économie d'énergie, le cas échéant;
- Traiter les demandes, y compris recueillir les renseignements nécessaires (factures, bordereaux de paiement, information sur les revenus), vérifier les renseignements sur le demandeur avec le fournisseur de services⁴ et remplir tous les formulaires nécessaires;
- S'assurer que toute la documentation et les formulaires nécessaires sont remplis;
- Informer le fournisseur de services 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 services, 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 (REMARQUE : il appartient à l'organisme d'admission et à l'organisme responsable de décider lequel d'entre eux devrait effectuer cette tâche).

⁴ Le terme « Fournisseur de services » désigne, selon le cas, une compagnie de services publics ou un fournisseur de compteur divisionnaire;

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 au 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 des numéros de compte des demandeurs pour éviter le dédoublement des demandes;
- Fournir aux distributeurs partenaires la 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 la liste des organismes d'admission qui œuvrent dans le secteur du distributeur, 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'annexe 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 (REMARQUE : il appartient à l'organisme d'admission et à l'organisme responsable de décider lequel d'entre eux devrait effectuer cette tâche).

2.3 Compagnies de services publics

Les compagnies de services publics doivent exécuter les tâches suivantes :

- Recueillir l'argent des clients pour l'aide financière d'urgence du Programme AFU-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 AFU-AIE, les règlements du service à la clientèle et les programmes d'économie 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 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 AFU-AIE et les règlements 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. RÈGLEMENTS EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE POUR LES CONSOMMATEURS D'ÉLECTRICITÉ À FAIBLE REVENU

En 2010 et en 2011, la Commission a mis en place de nouveaux règlements en matière de service à la clientèle, s'appliquant à tous les consommateurs résidentiels. Ces règlements figurent dans les modifications apportées au code régissant les réseaux de distribution (Distribution System Code, en anglais uniquement), au code régissant les règlements financiers des détaillants et consommateurs d'électricité (Retail Settlement Code, en anglais uniquement) et au code régissant les services d'approvisionnement standard (Standard Supply Service Code, en anglais uniquement). Un résumé des règlements en matière de service à la clientèle s'appliquant aux consommateurs résidentiels est disponible à l'annexe E.

Ces règlements sont entrés en vigueur le 1^{er} octobre 2011. De plus amples détails sur ces règlements ainsi que sur les conditions d'admissibilité sont disponibles ci-après⁵. Il convient de lire ces règlements en ayant bien en tête ceux en matière de service à la clientèle pour les consommateurs résidentiels, qui sont résumés à l'annexe E.

Le résumé ci-dessous des règlements en matière de service à la clientèle pour les consommateurs d'électricité à faible revenu n'est qu'un sommaire. Il ne doit pas être utilisé comme un outil d'interprétation des modifications apportées aux différents codes, à quelque fin que ce soit, ni dans aucun forum. Il s'agit d'une description narrative et informelle des différentes modifications apportées aux codes; elle n'a aucun rôle légal ni réglementaire dans son interprétation, sa mise en œuvre ou son application. Pour en savoir davantage, consultez les codes du secteur de l'électricité disponible sur le site Web de la Commission à l'adresse <http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Industry/Rules+and+Requirements/Rules+Code+Guidelines+and+Forms#electricity>.

3.1 À qui s'appliquent les règlements en matière de service à la clientèle pour les consommateurs à faible revenu et qui décide que les règlements s'appliquent à un consommateur?

Les consommateurs d'électricité à faible revenu admissibles sont des consommateurs résidentiels d'électricité dont le revenu familial avant impôt est inférieur ou égal au seuil de faible revenu (SFR) de Statistique Canada le plus récent plus 15 %, compte tenu du nombre de personnes dans la famille ou de la taille de la collectivité.

⁵ Pour obtenir plus de renseignements sur les règlements en matière de service à clientèle pour les consommateurs d'électricité à faible revenu admissibles, veuillez consulter le document disponible (en anglais) à l'adresse http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Documents/Press%20Releases/bckgrndr_lowincome.pdf

Lorsqu'un consommateur est admissible à l'aide financière d'urgence dans le cadre du Programme d'aide aux impayés d'énergie, tous les règlements en matière de service à la clientèle pour les consommateurs d'électricité à faible revenu s'appliquent automatiquement à lui.

Un consommateur doit être jugé admissible par un organisme de services sociaux ou un organisme gouvernemental qui :

- i) évalue, par le biais d'un partenariat avec un distributeur local d'électricité, l'admissibilité du consommateur à l'aide financière d'urgence ou
- ii) évalue l'admissibilité du consommateur à d'autres programmes d'aide financière dans le domaine de l'énergie ou à d'autres programmes d'aide financière aux consommateurs à faible revenu, et collabore avec le distributeur local pour évaluer l'admissibilité des consommateurs.

Lorsqu'il a été décidé que les règlements en matière de service à la clientèle pour les consommateurs d'électricité à faible revenu s'appliquent à un consommateur, le distributeur a la responsabilité de permettre au consommateur de bénéficier des règlements applicables. Le consommateur doit communiquer avec son distributeur pour bénéficier des règlements en matière de service à la clientèle pour les consommateurs d'électricité à faible revenu. Les organismes de services sociaux ou les organismes gouvernementaux qui sont associés aux distributeurs sont censés connaître les règlements en matière de service à la clientèle pour les consommateurs d'électricité à faible revenu, pour être en mesure d'aider les consommateurs en collaborant avec les distributeurs pour que ceux-ci répondent mieux aux besoins des consommateurs à faible revenu.

Une fois jugé admissible au titre de consommateur d'électricité à faible revenu, le statut de « consommateur à faible revenu » demeure en vigueur, aux fins des règlements en matière de service à la clientèle pour les consommateurs d'électricité à faible revenu, pour une période de deux ans à compter de la date d'admission du consommateur.

Les sections ci-après résument les règlements en matière de service à la clientèle pour les consommateurs à faible revenu admissibles.

3.2 Dépôts de garantie

Si un consommateur à faible revenu admissible a déjà versé un dépôt de garantie à son distributeur, il est en droit de demander son remboursement une fois tous les impayés réglés. Tout dépôt de garantie restant et remboursé sera crédité sur le compte du consommateur si le montant est inférieur au montant de la facture mensuelle moyenne du consommateur. Si ce montant est supérieur ou égal au montant de la facture

mensuelle moyenne du consommateur, celui-ci peut demander un remboursement par chèque.

Si c'est un consommateur à faible revenu admissible et que le service d'électricité demande un dépôt de garantie, le consommateur peut demander d'obtenir une exemption.

3.3 Rajustements pour sous-facturation

S'il y a eu erreur de facturation et qu'un consommateur à faible revenu admissible doit une certaine somme au distributeur, celui-ci doit informer le consommateur qu'il dispose pour payer :

- (i) d'une période égale à la période pendant laquelle il y a eu erreur (jusqu'à un maximum de 2 ans) ou encore
- (ii) d'une période de 10 mois si le montant sous-facturé est inférieur au double de sa facture mensuelle moyenne et d'une période de 20 mois si le montant sous-facturé est supérieur ou égal au double de sa facture mensuelle moyenne.

3.4 Plans à versements ou à paiements mensuels égaux

Outre le plan à paiements mensuels égaux proposé à tous les consommateurs d'électricité (y compris les consommateurs à faible revenu), lequel exige que les consommateurs aient un compte bancaire, les consommateurs d'électricité à faible revenu admissibles peuvent demander à leur distributeur un plan à versements égaux qui n'exige pas de retraits mensuels sur un compte bancaire.

Le terme « plan à versements égaux » désigne un plan de facturation par lequel un consommateur reçoit une facture, par exemple une ou deux fois par mois, dont le montant est identique quelle que soit la période de facturation de l'année.

Lorsqu'un consommateur à faible revenu admissible est fourni en électricité par un distributeur qui émet des factures mensuelles ou bimensuelles et que ce consommateur n'est pas inscrit auprès d'un détaillant d'énergie, il peut demander à bénéficier d'un plan à versements égaux, quelle que soit la période de facturation de l'année.

Certains services d'électricité peuvent, volontairement, proposer des plans à versements égaux ou des plans à paiements égaux aux consommateurs résidentiels, y compris les consommateurs à faible revenu, inscrits auprès de détaillants.

3.5 Période de débranchement

Si, pendant la période d'avis de débranchement, un organisme de services sociaux ou un organisme gouvernemental informe un distributeur qu'une procédure d'évaluation de l'admissibilité d'un consommateur d'électricité résidentiel à une aide au paiement des factures est en cours, le distributeur doit suspendre le débranchement pour une période de 21 jours après avoir reçu l'avis de l'organisme.

3.6 Renseignements sur l'aide possible avant le débranchement

Les renseignements fournis par le service public dans l'avis de débranchement écrit, ainsi que dans le dernier appel qu'il tente d'effectuer 48 heures avant le débranchement, doivent inclure une référence aux accords spéciaux concernant le paiement des arriérés disponibles pour les consommateurs d'électricité à faible revenu admissibles.

L'avis écrit et l'appel téléphonique effectué 48 heures avant le débranchement doivent également informer les consommateurs qu'un programme d'aide financière d'urgence, de même que d'autres programmes, sont proposés aux consommateurs à faible revenu admissibles et que de plus amples renseignements sont disponibles auprès de leur fournisseur d'électricité.

3.7 Accord de paiement des arriérés

3.7.1 Acomptes

On pourra exiger un acompte atteignant au maximum 10 % la première fois qu'un consommateur à faible revenu passe un accord de paiement des arriérés ou après qu'un consommateur a déjà mené à terme un tel accord.

3.7.2 Délais de remboursement

Les délais de remboursement des arriérés selon les termes d'un accord de paiement des arriérés sont les suivants :

- 8 mois, si le montant dû est inférieur ou égal au double de la facture mensuelle moyenne;
- 12 mois, si le montant dû est supérieur au double et inférieur ou égal à cinq fois la facture mensuelle moyenne;
- 16 mois, si le montant dû est supérieur à cinq fois la facture mensuelle moyenne.

3.7.3 Frais d'administration et frais de retard

Les services publics ne sont pas tenus d'annuler les frais de retard en cours lorsqu'un consommateur d'électricité admissible signe un accord de paiement des arriérés pour les consommateurs à faible revenu; toutefois, ce

consommateur ne peut pas se voir facturer des frais de retard additionnels sur le montant couvert par l'accord une fois que celui-ci a été signé.

Les frais d'administration relatifs à la collecte, au débranchement, aux impayés ou aux dispositifs de contrôle de la charge doivent être annulés lorsqu'un consommateur d'électricité à faible revenu signe un accord de paiement des arriérés pour la première fois ou après qu'il a déjà mené à terme un tel accord.

3.7.4 Défaut de paiement

Les services publics peuvent annuler un accord de paiement des arriérés si le consommateur à faible revenu admissible manque au moins deux fois d'effectuer un paiement d'arriérés, le paiement d'une facture en cours, un dépôt de garantie dû ou un rajustement pour sous-facturation dû.

Les défauts de paiement doivent survenir sur une période d'au moins deux mois.

3.7.5 Second ou nouvel accord de paiement des arriérés

Si un consommateur d'électricité à faible revenu admissible a déjà mené à terme un accord de paiement des arriérés, il peut demander ultérieurement un nouvel accord dès qu'il en a besoin.

Toutefois, si l'accord est demandé dans les 12 mois suivant la fin du premier accord, le distributeur peut offrir ce nouvel accord selon les mêmes modalités que les accords offerts aux autres clients résidentiels, même si c'est un client à faible revenu.

3.8 Fournisseurs de compteurs divisionnaires

Le 15 mars 2012, la Commission a fait connaître les modifications à apporter au code régissant les compteurs divisionnaires.⁶ Ces modifications obligeront les fournisseurs de compteurs divisionnaires à offrir aux consommateurs d'électricité résidentiels et aux consommateurs à faible revenu admissibles de nouveaux règlements en matière de service à la clientèle, similaires à ceux proposés par les distributeurs d'électricité. Ces modifications prendront effet le 15 mars 2013. Les personnes demandant à bénéficier du programme AFU-AIE et les organismes de services sociaux doivent communiquer avec le fournisseur de compteurs divisionnaires responsable pour obtenir plus de renseignements sur les règlements en matière de service à la clientèle pour les consommateurs résidentiels, y compris les consommateurs à faible revenu.

⁶ Pour obtenir de plus amples renseignements sur les modifications apportées aux normes du service à la clientèle concernant les fournisseurs de compteurs divisionnaires dans le secteur de l'électricité, consultez le site Internet (en anglais)

<http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Industry/Regulatory+Proceedings/Policy+Initiatives+and+Consultations/Unit+Sub-Metering+Code+Amendments>

4. POLITIQUES EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE POUR LES CONSOMMATEURS DE GAZ NATUREL

Les distributeurs de gaz naturel sont tenus d'élaborer des politiques en matière de service à la clientèle destinées aux consommateurs résidentiels à faible revenu.

4.1 Politique en matière de service à la clientèle pour les consommateurs résidentiels de gaz naturel

En octobre 2011, la Commission a adopté un règlement en vertu duquel les distributeurs de gaz dont les tarifs sont réglementés sont tenus de mettre au point des politiques en matière de service à la clientèle pour les consommateurs résidentiels, de s'y conformer et de mettre sur pied une procédure de traitement des plaintes. Les distributeurs de gaz ont l'obligation de mettre en place des politiques en matière de service à la clientèle dans les secteurs suivants :

- (a) émission et paiement des factures;
- (b) imputation des paiements (charges liées au gaz et charges non liées au gaz);
- (c) correction des erreurs de facturation;
- (d) plans à versements et à paiements égaux;
- (e) débranchement pour cause de non-paiement;
- (f) dépôts de garantie;
- (g) programmes de gestion des impayés;
- (h) gestion des comptes clients;
- (i) processus de résolution des plaintes des consommateurs.

En avril 2012, les distributeurs de gaz dont les tarifs sont réglementés (Enbridge, Union et Natural Gas Resources) ont modifié leurs conditions de service pour tenir compte de leurs politiques actuelles en matière de service à la clientèle pour les consommateurs résidentiels.

Kitchener Utilities, le distributeur de gaz dont les tarifs ne sont pas réglementés, a déclaré à la Commission qu'il élaborerait des politiques en matière de service à la clientèle pour les consommateurs de gaz résidentiels dans les domaines susmentionnés. Le distributeur Utilities Kingston a également informé la Commission qu'il a étendu à ses clients résidentiels consommateurs de gaz les politiques en matière de service à la clientèle dont bénéficient ses clients résidentiels consommateurs d'électricité.

4.2 À qui s'appliquent les politiques en matière de service à la clientèle pour les consommateurs à faible revenu et qui décide que les politiques s'appliquent à un consommateur?

Les consommateurs de gaz naturel à faible revenu admissibles sont des consommateurs résidentiels d'électricité dont le revenu familial avant impôt est inférieur ou égal au seuil de faible revenu (SFR) de Statistique Canada le plus récent plus 15 %, compte tenu du nombre de personnes dans la famille ou de la taille de la collectivité.

Lorsqu'un consommateur est admissible à l'aide financière d'urgence dans le cadre du Programme d'aide aux impayés d'énergie ou du Programme Winter Warmth, toutes les politiques en matière de service à la clientèle pour les consommateurs de gaz naturel à faible revenu s'appliquent automatiquement à lui.

Un consommateur doit être jugé admissible par un organisme de services sociaux ou un organisme gouvernemental qui :

- i) est associé à un distributeur local de gaz naturel pour évaluer l'admissibilité au Programme AFU-AIE, au Programme Winter Warmth ou à tout autre programme d'aide financière mis à la disposition des consommateurs à faible revenu par le distributeur; ou
- ii) évalue l'admissibilité du consommateur à d'autres programmes d'aide financière dans le domaine de l'énergie ou à d'autres programmes d'aide financière aux consommateurs à faible revenu, et collabore avec le distributeur local pour évaluer l'admissibilité des consommateurs.

Lorsqu'il a été décidé que les politiques en matière de service à la clientèle pour les consommateurs de gaz naturel à faible revenu s'appliquent à un consommateur, le distributeur a la responsabilité de permettre au consommateur de bénéficier des politiques applicables. Le consommateur doit communiquer avec son distributeur pour bénéficier des politiques en matière de service à la clientèle pour les consommateurs à faible revenu. Les organismes de services sociaux ou les organismes gouvernementaux qui sont associés aux distributeurs sont censés connaître les politiques en matière de service à la clientèle pour les consommateurs de gaz naturel à faible revenu, pour être en mesure d'aider les consommateurs en collaborant avec les distributeurs pour que ceux-ci répondent mieux aux besoins des consommateurs à faible revenu.

Une fois jugé admissible au titre de consommateur à faible revenu, le statut de « consommateur à faible revenu » demeure en vigueur, aux fins des politiques en matière de service à la clientèle pour les consommateurs à faible revenu, pour une période de deux ans à compter de la date d'admission du consommateur.

4.3 Politiques en matière de service à la clientèle pour les consommateurs de gaz naturel à faible revenu

En septembre 2012, la Commission a adopté un règlement en vertu duquel les distributeurs de gaz dont les tarifs sont réglementés sont tenus de mettre au point des politiques en matière de service à la clientèle pour les consommateurs résidentiels de gaz à faible revenu et de veiller à les publier et à s'y conformer.

La Commission a fixé au 1^{er} janvier 2013 l'entrée en vigueur des politiques en matière de service à la clientèle pour les consommateurs à faible revenu. À compter de cette date, les distributeurs de gaz dont les tarifs ne sont pas réglementés devront mettre à jour leurs politiques en matière de service à la clientèle qu'ils ont publiées, de manière à décrire les politiques qui s'adressent aux consommateurs à faible revenu et ils devront exercer leurs activités conformément à ces politiques.

Les politiques en matière de service à la clientèle pour les consommateurs de gaz à faible revenu doivent englober les domaines suivants :

- a) Définition d'un consommateur de gaz à faible revenu admissible;
- b) Dispenses de dépôt de garantie;
- c) Possibilités de bénéficier du plan à versements égaux ou du plan à paiements égaux;
- d) Rajustements pour sous-facturation;
- e) Avis et procédure de débranchement pour cause de non-paiement;
- f) Accord de paiement des arriérés, y compris la facturation de frais de retard.

Le distributeur Utilities Kingston a informé la Commission qu'il a étendu à ses clients consommateurs de gaz les politiques en matière de service à la clientèle que la Commission l'oblige à fournir à ses clients consommateurs d'électricité. Le distributeur Utilities Kitchener a revu ses politiques en matière de service à la clientèle pour les consommateurs résidentiels et apporté certaines modifications destinées à ses clients à faible revenu.

4.4 Coordonnées de distributeurs de gaz naturel

Pour obtenir plus de renseignements sur les politiques en matière de service à la clientèle, les consommateurs de gaz naturel, y compris ceux à faible revenu, peuvent communiquer avec les entreprises suivantes :

Enbridge Gas Distribution Inc.

Téléphone : 416-495-5765

Courriel : collectionssupport@enbridge.com

Site Web : <https://www.enbridgegas.com/homes/customer-service/Conditions-of-service.aspx>

Union Gas Limited

Téléphone : 1-888-774-3111 (Renseignements sur le compte et la facturation)

Courriel : UGLAgencyAssist@uniongas.com

Site Web : <http://uniongas.com/aboutus/policies/>

Natural Resource Gas Limited

Téléphone : 519-773-5321, poste 211

Courriel : creditdept@nrgas.on.ca

Adresse URL : http://www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Documents/EB-2010-0280/NRG_submission_20120614.pdf

Kitchener Utilities (renseignements sur la facturation)

Téléphone : 519-741-2450

Site Web : http://www.kitchenerutilities.ca/pdf/Customer_Service_Practices.pdf

Utilities Kingston

Téléphone : 613-546-0000 (centre d'appels)

Courriel : info@utilitieskingston.com

Site Web : <http://www.utilitieskingston.com/TermsOfService.aspx>

5. PROGRAMMES D'ÉCONOMIE 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'énergie⁷ peuvent être des outils efficaces pour aider les consommateurs à faible revenu à gérer leur consommation d'énergie et ainsi les frais qui s'y rapportent.

Certains distributeurs d'électricité et de gaz offrent des programmes d'économie 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 d'économie 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. La plupart de ces programmes sont gratuits pour les consommateurs à faible revenu.

Les organismes de services sociaux doivent renvoyer les consommateurs à faible revenu potentiel à ces programmes, qui pourraient les aider à réduire leurs coûts énergétiques.

5.1 Programmes d'économie d'électricité

5.1.1 Programme *AIDE AU LOGEMENT* *energiconomies*

Le programme **AIDE AU LOGEMENT énergiconomie** aide les propriétaires, les locataires et les fournisseurs de logements sociaux ou d'aide au logement ontariens à améliorer l'efficacité énergétique de leurs habitations. En participant à ce programme, ils sont ainsi mieux à même de réduire la consommation énergétique, de gérer les coûts énergétiques et d'améliorer le confort de leurs habitations. Le programme **AIDE AU LOGEMENT** est financé par l'Office de l'électricité de l'Ontario et proposé par les distributeurs d'électricité participants.

Lorsqu'un consommateur à faible revenu est admissible au Programme AFU-AIE, il peut également être admissible au programme **AIDE AU LOGEMENT**.

Le programme met l'accent sur l'amélioration de l'efficacité énergétique des habitations en offrant d'installer gratuitement l'équipement suivant :

- ampoules écoénergétiques;
- barres multiprises;

⁷ En Ontario, le terme « gestion de l'économie d'énergie et de la demande » est normalement utilisé relativement aux programmes d'économie d'énergie par les distributeurs d'électricité, alors que « gestion de la demande » est normalement utilisé pour les programmes d'économie d'énergie des distributeurs de gaz naturel.

- pommes de douche à faible débit (dans les habitations avec chauffe-eau électrique);
- aérateurs de robinets (dans les habitations avec chauffe-eau électrique).

Les consommateurs à faible revenu peuvent également être sélectionnés pour recevoir un nouveau réfrigérateur écoénergétique ou tout autre appareil, tel qu'un climatiseur individuel. Si leur habitation est chauffée à l'électricité, ils peuvent également recevoir un thermostat programmable, des bourrelets de calfeutrage autour des portes et des fenêtres et une isolation supplémentaire dans le grenier ou dans la cave.

Le programme comprend une évaluation énergétique détaillée de l'habitation, la mise en place par des professionnels de mesures écoénergétiques et des conseils sur les gestes qui peuvent être posés pour économiser encore plus d'énergie.

Tous les dispositifs et produits écoénergétiques fournis dans le cadre du programme **AIDE AU LOGEMENT** sont directement installés dans les habitations, gratuitement, pour les participants au programme.

Toutefois, le programme **AIDE AU LOGEMENT** n'est pas encore disponible partout dans la province. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le programme **AIDE AU LOGEMENT**, appelez l'Office de l'électricité de l'Ontario au 1-877-797-7534.

5.2 Programmes d'économie de gaz naturel

Les programmes d'économie sont offerts aux clients de certains distributeurs de gaz naturel. Les distributeurs Enbridge Gas Distribution Inc. et Union Gas Limited ont tous deux mis au point un ensemble plus complet de programmes d'économie d'énergie gratuits destinés aux consommateurs à faible revenu admissibles. De plus amples renseignements à propos de ces programmes peuvent être obtenus auprès des fournisseurs de gaz naturels.

6. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ ET DIRECTIVES DE PRÉSÉLECTION

Le Programme AFU-AIE est conçu pour venir en aide aux foyers à faible revenu qui sont clients d'un distributeur ou d'un fournisseur de compteurs divisionnaires. Chaque distributeur 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 pour évaluer les demandes. De façon générale, les clients doivent répondre aux critères d'admissibilité décrits à la section 6.1 (bien que les organismes disposent d'un certain degré de latitude, décrit à la section 6.3). Un client qui répond aux critères d'admissibilité devrait alors être soumis à une autre présélection utilisant les directives décrites à la section 6.2.

6.1 Critères d'admissibilité

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

- (i) être clients d'un distributeur qui fournit le financement ou être clients d'un fournisseur de compteurs divisionnaires qui dessert le territoire du distributeur;
- (ii) résider à l'adresse pour laquelle il existe des arriérés;
- (iii) avoir un revenu avant impôts qui est inférieur ou égal au seuil de faible revenu (SFR) de Statistique Canada plus 15 %, en tenant compte de la taille de la famille ou de la collectivité.

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

6.2 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.
- (ii) Le demandeur a démontré par le passé sa volonté de régler la facture. Le fournisseur de services peut, au besoin, être joint 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 7).

6.3 Pouvoir discrétionnaire de l'organisme

Si un demandeur ne répond pas aux critères de seuil de revenu ou aux directives de présélection établis respectivement aux sections 6.1 et 6.2, 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 client du distributeur qui fournit le financement ou client d'un fournisseur de compteurs divisionnaires dans le territoire desservi par le distributeur, et enfin qu'il réside à l'adresse pour laquelle il y a des arriérés (sections 6.1 (i) et (ii)) sont obligatoires et doivent être respectés.

7. MONTANT DE LA SUBVENTION

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

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 de 600 \$ pour les logements chauffés à l'électricité approuvés) 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 un accord de paiement des arriérés avec le fournisseur de services pour le solde à payer (voir la section 3.7 pour les consommateurs d'électricité et la section 4.3 pour les consommateurs de gaz naturel);
- Obtenir une aide supplémentaire au moyen d'autres formes de financement. La section 9 résume quelques 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.

8. PROCESSUS DE DEMANDE

Il est prévu que les renvois au Programme AFU-AIE proviennent de diverses sources, notamment des représentants du service à la clientèle des distributeurs 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 Commission 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.

8.1 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 client d'un distributeur 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 actuellement clients d'un distributeur ou d'un fournisseur de compteurs divisionnaires ou qui ne répondent pas aux critères relatifs au revenu ne sont pas admissibles au Programme AFU-AIE. Ils pourraient cependant être admissibles aux programmes d'économie 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 faudrait d'abord convoquer le demandeur en entrevue avant d'entamer le processus de demande.

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. 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 devra 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.

8.2 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. 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.

8.3 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 AFU-AIE* de pair avec le demandeur.

8.3.1 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 l'annexe G). Il est à noter que le travailleur social pourra faire signer au 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.

8.3.2 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.

8.3.3. Remplir le formulaire de demande du Programme AFU-AIE

Le formulaire de demande du Programme AFU-AIE (voir l'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 AFU-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.

Les organismes qui ont déjà des formulaires de demande existants pourraient utiliser leurs propres formulaires au lieu du formulaire de demande du Programme AFU-AIE pourvu que tous les renseignements exigés dans le formulaire du Programme AFU-AIE y soient recueillis. Dans le présent manuel, le terme « formulaire de demande du Programme AFU-AIE » fait référence au

formulaire de demande du Programme AFU-AIE ou à tout autre formulaire approprié utilisé par l'organisme.

8.4 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 services.

Dans certaines circonstances, la Commission oblige les distributeurs d'électricité à suspendre pendant 21 jours un débranchement prévu (comme précisé à la section 3.5, ci-dessus). Pour ce faire, les organismes sociaux doivent communiquer avec les distributeurs pour les aviser que le client en question fait l'objet d'une étude d'admissibilité au Programme AFU-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 distributeurs de l'étude de la demande d'aide. Cependant, il est important de noter que lorsqu'un distributeur 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. Ainsi, les distributeurs doivent être informés de l'étude de la demande d'aide de la part de l'organisme social durant ce délai de dix jours.

Les distributeurs de gaz doivent également suspendre un débranchement pendant 21 jours, le temps de permettre d'évaluer si le demandeur entre dans la catégorie des consommateurs à faible revenu. Il est conseillé de communiquer avec le distributeur de gaz local pour connaître les conditions de service actuelles (site Web fourni à la section 4.4).

Des règles similaires rendant obligatoire l'instauration d'une période de mise en suspens de 21 jours seront instituées par les fournisseurs de compteurs divisionnaires à compter du 13 mars 2013. Entre-temps, l'organisme continuera de communiquer avec le fournisseur de compteurs divisionnaires pour l'aviser que l'admissibilité du demandeur est en cours d'évaluation.

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 G) avant de discuter des renseignements relatifs au client et à son compte avec le travailleur social.

8.5 ÉTAPE 5 : Recommandation relative au financement

Une fois que la demande a 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 indiquer si la demande est acceptée ou refusée et, si elle est acceptée, le montant de la subvention à accorder. Le travailleur social doit inscrire les renseignements dans la section appropriée du *formulaire de demande du Programme AFU-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 d'acquitter ses factures d'énergie à l'avenir. Le Programme AFU-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 a accordé une subvention.

Si la recommandation consiste à refuser la demande, il est important de documenter les raisons pour lesquelles la demande est refusée. Une section du formulaire de demande du Programme AFU-AIE est réservée à cet effet.

8.6 ÉTAPE 6 : Examen de l'organisme responsable

Si votre collectivité a un organisme d'admission et un organisme responsable, un formulaire de demande du Programme AFU-AIE dûment rempli et tous les documents suivants doivent être envoyés à l'organisme responsable à des fins de traitement.

1. Une copie du formulaire de demande du Programme AFU-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 consent à la recommandation du travailleur social relativement au financement, la demande est 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 le fournisseur de services 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 le fournisseur de services 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.

8.6.1 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.

8.6.2 Aviser le demandeur

Le travailleur social n'est en aucun moment autorisé à communiquer avec un demandeur pour lui annoncer qu'il va recevoir une subvention dans le cadre du Programme AFU-AIE, avant d'avoir reçu une confirmation officielle de la part de l'organisme responsable. Une fois que l'organisme d'admission a 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 AFU-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 dans un délai raisonnable, le demandeur doit être orienté vers le travailleur social de l'organisme d'admission. Celui-ci doit ensuite communiquer avec l'organisme responsable ou le distributeur pour une mise à jour.
2. Si la demande est refusée, le demandeur doit en être avisé pour qu'il puisse conclure d'autres accords de paiement avec le fournisseur de services.

8.6.3 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 (autrement dit la demande doit être révisée par une personne qui n'a pas participé à l'examen initial et à l'évaluation). Subsidiairement, un échantillon du processus de recours figure à l'annexe F aux fins d'étude par les organismes responsables et un modèle de formulaire de recours est fourni à l'annexe G.

8.6.4 Paiement de la subvention

Les subventions sont versées par l'organisme responsable directement au fournisseur de services, au nom du demandeur. 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) correspond au montant à payer par divers comptes bénéficiaires dans le cadre du Programme AFU-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 de l'annexe G fourni 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.

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

En plus, ou au lieu, du Programme AFU-AIE, certains demandeurs tirent avantage d'autres programmes ou d'autres services d'aide tels que les programmes d'économie d'énergie (résumés à la section 5) ou les mesures du service à la clientèle pour les consommateurs à faible revenu (résumés aux sections 3 et 4). On énumère dans une

section du formulaire de demande du Programme AFU-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.

Pour le programme d'économie d'énergie de l'OEO, 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 à communiquer des renseignements personnels aux administrateurs du programme d'économie d'énergie, ses coordonnées seront envoyées à l'organisme responsable de l'administration des programmes d'économie d'énergie qui dessert son secteur de résidence (selon la liste des coordonnées que l'OEO doit fournir à tous les organismes d'admission du Programme AFU-AIE).

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

Le **rapport mensuel** établi par l'organisme responsable qui figure à l'annexe C.1 doit être soumis avant le 15 du mois suivant à leurs distributeurs partenaires. 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**, lequel inclut les exigences relatives à l'établissement du rapport annuel, disponible à l'annexe C.2, ainsi que la surveillance mensuelle, disponible à l'annexe C.3, doit être soumis par les organismes responsables aux distributeurs avant le 31 mars de l'année suivante. Le rapport de fin d'années à deux fonctions : les distributeurs 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 Commission. En plus des renseignements relatifs aux dépenses du programme, les renseignements démographiques peuvent servir de rétroaction précieuse à la Commission, aux distributeurs et aux organismes sociaux relativement au fonctionnement du Programme AFU-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.

8.8.1 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.

8.8.2 Confidentialité

Les renseignements recueillis de la part des demandeurs tout au long du processus de demande comprennent des renseignements de nature personnelle, comme le revenu, ce qui serait normalement un renseignement privé et confidentiel. Les organismes d'admission et les organismes responsables doivent 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.

9. 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 AFU-AIE, ou lorsque la subvention maximum n'est pas suffisante pour couvrir les arriérés du client.

9.1 Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités (IPIC)

À compter du 1^{er} janvier 2013, le financement des cinq précédents programmes relatifs à l'itinérance, y compris le Fonds d'aide d'urgence aux impayés d'énergie, seront regroupés en un seul programme appelé Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités (IPIC).

L'IPIC vise à permettre aux municipalités de disposer de la souplesse dont elles ont besoin pour proposer des solutions locales destinées à combler les besoins liés à l'itinérance.

Grâce aux fonds consolidés dont ils disposent, les gestionnaires de services municipaux ont la liberté de choisir les programmes et les services qu'ils souhaitent mettre à la disposition de leurs collectivités et de fixer leurs critères d'admissibilité. Cela peut comprendre des programmes et des services, comme l'aide d'urgence au paiement des arriérés pour services publics, visant à aider les ménages vulnérables à conserver leur logement.

Communiquez avec votre gestionnaire de services local pour en savoir davantage sur les programmes et services qui sont proposés à votre collectivité par l'intermédiaire de l'IPIC.

9.2 Prestations discrétionnaires pour les bénéficiaires du Programme Ontario au travail (OT) et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

Les personnes qui bénéficient du Programme OT ou du POSPH pourraient être admissibles à des prestations discrétionnaires 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.

9.2.1. 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 transmis 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.

9.2.2 *Fonds de stabilisation du logement (FSL) de la Cité de Toronto*

Les demandeurs de Toronto qui bénéficient du Programme OT ou du POSPH peuvent avoir droit à une aide au paiement des factures d'énergie impayées par l'intermédiaire du Fonds de stabilisation du logement (FSL). Pour demander à bénéficier de cette aide, les clients doivent communiquer avec leur travailleur social.

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 inférieur ou égal au **seuil de faible revenu (SFR) + 15 %**, en prenant en compte la taille de la famille et la taille de la collectivité.

La référence SRF + 15 % est basée sur le tableau du seuil de faible revenu de Statistique Canada avant impôts, lequel est mis à jour dès que l’indice des prix à la consommation est disponible. La référence du SFR pour le Programme AFU-AIE sera mise à jour en fonction des renseignements fournis par Statistique Canada. Pour en savoir davantage sur les tableaux des SFR créés par Statistique Canada, consultez le site <http://www.statcan.gc.ca/pub/75f0002m/2013002/tbl/tbl02-fra.htm>

Seuils de faible revenu avant impôts (dollar courant) établis par Statistique Canada pour l’année 2012⁹:

TAILLE DE L’UNITÉ FAMILIALE		Aide financière d’urgence du Programme AIE				
		TAILLE DE LA COMMUNAUTÉ				
		Régions rurales	Moins de 30 000 habitants	De 30 000 à 99 999 habitants	De 100 000 à 499 999 habitants	500 000 habitants et plus
1 personne	SFR	16 279 \$	18 520 \$	20 240 \$	20 366 \$	23 647 \$
	+ 15 %	18 721 \$	21 298 \$	23 276 \$	23 421 \$	27 194 \$
2 personnes	SFR	20 266 \$	23 055 \$	25 196 \$	25 353 \$	29 440 \$
	+ 15 %	23 306 \$	26 513 \$	28 975 \$	29 156 \$	33 856 \$
3 personnes	SFR	24 914 \$	28 343 \$	30 976 \$	31 168 \$	36 193 \$
	+ 15 %	28 651 \$	32 594 \$	35 622 \$	35 843 \$	41 622 \$
4 personnes	SFR	30 250 \$	34 414 \$	37 610 \$	37 843 \$	43 942 \$
	+ 15 %	34 788 \$	39 576 \$	43 252 \$	43 519 \$	50 533 \$
5 personnes	SFR	34 308 \$	39 031 \$	42 656 \$	42 920 \$	49 839 \$
	+ 15 %	39 454 \$	44 886 \$	49 054 \$	49 358 \$	57 315 \$
6 personnes	SFR	38 695 \$	44 021 \$	48 109 \$	48 408 \$	56 209 \$
	+ 15 %	44 499 \$	50 624 \$	55 325 \$	55 669 \$	64 640 \$
7 personnes et plus	SFR	43 080 \$	49 010 \$	53 562 \$	53 894 \$	62 581 \$
	+ 15 %	49 542 \$	56 362 \$	61 596 \$	61 978 \$	71 968 \$

⁹ Source : <http://www.statcan.gc.ca/pub/75f0002m/2013002/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 la liste des renseignements que les organismes responsables doivent envoyer à leurs distributeurs partenaires 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 le distributeur 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'agent 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 distributeurs** : total de l'argent dépensé dans des subventions pour des clients directs des distributeurs (c.-à-d. des consommateurs qui reçoivent des factures directement de la part d'un des distributeurs énumérés à 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 à l'annexe D du présent manuel).
- **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'un distributeur** : le nombre total des demandeurs dont la demande a été approuvée, qui ont reçu une aide et qui sont des clients directs d'un distributeur.
- **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 la liste des renseignements que les organismes responsables doivent envoyer à leurs distributeurs partenaires pour respecter les obligations réglementaires des distributeurs en matière d'établissement de rapport pour le compte de la Commission. Les renseignements doivent être envoyés au distributeur avant le 31 mars de l'année suivante :

- **Budget réparti comme suit :**
 - **Total** : le total de l'argent pour l'année en cours
 - **Montants reçus** : le total de l'argent reçu du distributeur pour l'année civile en cours
 - **Montants reportés** : le total de l'argent non utilisé au cours de l'année ou des années précédentes qui a été reporté pour une utilisation au cours de l'année en cours
- **Fonds dépensés répartis comme suit :**
 - **Total** : le total de l'agent 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 distributeurs** : total de l'argent dépensé dans des subventions pour des clients directs des distributeurs (c.-à-d. des consommateurs qui reçoivent des factures directement de la part d'un des distributeurs énumérés à 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 à 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'un distributeur** : le nombre total des demandeurs qui ont fait une demande d'aide et qui sont des clients directs d'un distributeur.

- **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’un distributeur** : le nombre total des demandeurs dont la demande a été approuvée, qui ont reçu une aide et qui sont des clients directs d’un distributeur.
 - **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’un distributeur** : le nombre total des demandeurs qui sont des clients directs d’un distributeur et 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 moyen de la subvention allouée par demandeur, mesuré à partir des clients des distributeurs et de ceux des fournisseurs de compteurs divisionnaires.
 - **Subvention moyenne des demandeurs clients d’un distributeur** : montant moyen de la subvention allouée à un demandeur qui est un client direct d’un distributeur.
 - **Subvention moyenne des demandeurs clients d’un fournisseur de compteurs divisionnaires** : montant moyen de la subvention allouée à un demandeur qui est client d’un fournisseur de compteurs divisionnaires.
- **Fonds qui ne proviennent pas d’un distributeur** : le total des fonds qui proviennent de sources autres que les distributeurs (comme des dons) et qui ont été affectés et utilisés pour augmenter les fonds offerts dans le cadre du Programme AFU-AIE.
 - **Sont inclus** : les fonds reçus par le distributeur provenant de tiers ou d’actionnaires du distributeur (c.-à-d. des fonds qui ne proviennent pas des revenus de la distribution) sous forme de dons, puis retransmis par le distributeur aux organismes sociaux partenaires.
 - **Sont exclus** : les fonds reçus dans le cadre du règlement d’une procédure de recours collectif concernant des pénalités pour paiement en retard.
- **Les fonds alloués au Programme AFU-AIE pour le mois étaient épuisés.**

3. Surveillance mensuelle

Voici la liste des renseignements qui devraient faire l'objet d'un suivi mensuel de la part des organismes d'admission et des organismes responsables. Ces renseignements doivent être collectés par les organismes tout au long de l'année et être envoyés aux distributeurs partenaires avant le 31 mars de l'année suivante. Ces renseignements doivent être déposés à l'aide du fichier Excel de suivi mensuel du Programme AFU-AIE pour l'année 2013.

Hormis le nombre total d'adultes et d'enfants bénéficiant de l'aide, les personnes ayant bénéficié à plusieurs reprises du Programme AFU-AIE, ainsi que les données relatives aux demandes refusées et à celles dont le montant de la subvention n'était pas suffisant pour couvrir le montant des arriérés, tous les renseignements suivis doivent englober les demandes acceptées et refusées.

- **Nombre total de demandes**
- **Revenu mensuel moyen par demande**
- **Arriérés moyens exigibles par demande**
- **Nombre total des personnes ayant bénéficié à plusieurs reprises du programme AFU-AIE¹⁰ (demandes acceptées uniquement)**
- **Nombre total d'adultes bénéficiant de l'aide (demandes acceptées uniquement)**
- **Nombre total d'enfants bénéficiant de l'aide (demandes acceptées uniquement)**
- **Source principale de revenu – nombre total :**
 - Revenu d'emploi
 - Assurance-emploi (AE)
 - Programme Ontario au travail (Programme OT)
 - Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)
 - Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE)
 - Régime de pensions du Canada (RPC)
 - Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO)
 - Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT)
 - Autre
- **Frais de logement mensuels moyens :**
 - Loyer
 - Paiement hypothécaire
- **Type de logement du demandeur – nombre total :**
 - Location
 - Logement social
 - Propriété

¹⁰ Une personne ayant bénéficié à plusieurs reprises du Programme AFU-AIE est quelqu'un qui a profité du programme plusieurs fois dans sa vie.

- **Type d'habitation du demandeur – nombre total :**
 - Maison isolée
 - Maison jumelée
 - Duplex
 - Maison en rangée
 - Habitation mobile
 - Immeuble de moins de 5 étages
 - Immeuble de 5 étages ou plus
 - Autre
- **Source principale de chauffage – nombre total :**
 - Électricité
 - Gaz naturel
 - Autre type de combustible
- **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 (demandes refusées uniquement) :**
 - Ne répond pas aux critères d'admissibilité relatifs au revenu
 - Ne peut pas assumer les coûts liés au logement
 - Ne vit pas à l'adresse cumulant les arriérés
 - Aucune tentative de paiement récent
 - Le demandeur n'a pas fourni les documents requis
 - On lui a déjà accordé des fonds au cours de l'année du programme
 - Solde des fonds insuffisant
 - Les arriérés sont trop élevés pour que la subvention allouée permette au client d'éviter le débranchement.
 - N'est pas client d'un fournisseur de services
 - Autre
- **Raison de la nécessité de l'aide – nombre total :**
 - Coûts élevés de chauffage
 - Perte d'emploi
 - Maladie
 - AE en cours
 - Séparation
 - Facture exceptionnellement très élevée
 - Dépenses imprévues
 - Problème associé à la Prestation fiscale canadienne pour enfants
 - Problème associé à la pension alimentaire pour enfant
 - Autre
- **Comment les demandeurs ont-ils entendu parler du programme? – nombre total :**

- De bouche à oreille
 - Recommandation de la part d'un distributeur
 - Site Web d'un distributeur
 - Organisme social
 - Programme Ontario au travail ou Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées
 - 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 demandes pour lesquelles le montant de la subvention n'était pas suffisant pour couvrir les arriérés (demandes acceptées uniquement)**
 - **Nombre total des demandeurs qui sont renvoyés aux programmes des économies des services publics**
 - **Nombre total des demandeurs qui n'ont pas besoin de fonds en raison de leur bonne image auprès des distributeurs**

Annexe D – Liste des fournisseurs de services

Distributeurs d'électricité offrant une aide financière d'urgence dans le cadre du Programme AFU-AIE

Algoma Power Inc.
Atikokan Hydro Inc.
Attawapiskat Power Corporation
Bluewater Power Distribution Corporation
Brant County Power Inc.
Brantford Power Inc.
Burlington Hydro Inc.
Cambridge and North Dumfries Hydro Inc.
Canadian Niagara Power Inc. – Eastern Ontario/Fort Erie/Port Colborne
Centre Wellington Hydro Ltd.
Chapleau Public Utilities Corporation
COLLUS Power Corporation
Cooperative Hydro Embrun Inc.
Cornwall Street Railway Light and Power Company Ltd.¹¹
Dubreuil Forest Products Ltd.
E.L.K. Energy Inc.
Enersource Hydro Mississauga Inc.
Entegrus Powerlines Inc.
ENWIN Utilities Ltd.
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./Cat Lake Power
Hydro One Remote Communities Inc.
Hydro Ottawa Limitée
Innisfil Hydro Distribution Systems Limited

Kenora Hydro Electric Corporation Ltd.
Kingston Hydro Corporation
Kitchener-Wilmot Hydro Inc.
Lakefront Utilities Inc.
Lakeland Power Distribution Ltd.
London Hydro Inc.
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
Parry Sound Power Corporation
Peterborough Distribution Inc.
PowerStream Inc.
PUC Distribution 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.
Westario Power Inc.
Whitby Hydro Electric Corporation
Woodstock Hydro Services Inc.

¹¹ Cornwall Street Railway Light and Power Company Limited est un distributeur dont les tarifs ne sont pas réglementés et qui n'est donc pas tenu de proposer le Programme AFU-AIE. Toutefois, la compagnie a fait le choix de le proposer quand même.

Distributeurs de gaz naturel proposant le Programme Winter Warmth/l'aide financière d'urgence du Programme AIE

Enbridge Gas Distribution Inc. (Programme AFU-AIE)
Kitchener Utilities (Programme AFU-AIE)¹²
Natural Resource Gas Limited (Programme AFU-AIE)
Union Gas Limited (Programme Winter Warmth)
Utilities Kingston (Programme AFU-AIE)¹³

Fournisseurs de compteurs divisionnaires

Voici les fournisseurs de compteurs divisionnaires qui sont autorisés par la Commission :

1221981 Ontario Limited
Carma Industries Inc.
Dynergy Energy Management Inc.
Enercan Energy Management - Division de 373948 Ontario Inc.
EnerCare Connections Inc.
Enerpro Systems Corp.
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.
Trilliant Energy Services Inc.
Whitby Hydro Energy Services Corp.
Wyse Meter Solutions
YES Energy Management Inc.

¹² Kitchener Utilities est un distributeur dont les tarifs ne sont pas réglementés et qui n'est donc pas tenu de proposer le Programme AFU-AIE. Toutefois, la compagnie a fait le choix de le proposer quand même.

¹³ Utilities Kingston est un distributeur dont les tarifs ne sont pas réglementés et qui n'est donc pas tenu de proposer le Programme AFU-AIE. Toutefois, la compagnie a fait le choix de le proposer quand même.

Annexe E – Résumé des règlements en matière de consommation électrique résidentielle¹⁴

Règlements en matière de service à la clientèle

Ci-dessous figure un résumé des règlements en matière de service à la clientèle s'appliquant aux consommateurs résidentiels et s'adressant aux distributeurs d'électricité. Ce résumé est un sommaire. Il ne doit pas être utilisé comme un outil d'interprétation des modifications apportées aux différents codes, à quelque que fin que ce soit, ni dans aucun forum. Il s'agit d'une description narrative et informelle des différentes modifications apportées aux codes. Il n'a aucun rôle légal ni réglementaire dans son interprétation, sa mise en œuvre ou son application. Pour obtenir plus de renseignements sur les règlements du service à la clientèle applicables aux consommateurs d'électricité à faible revenu, reportez-vous à la section 3.

1. Émission et paiement des factures

Le délai minimal de paiement (avant qu'une pénalité pour paiement en retard ne puisse être appliquée) sera d'au moins 16 jours à compter de la date où la facture a été émise au consommateur.

La date d'émission de la facture est réputée être trois jours après son impression, si elle est envoyée par la poste ou, si elle est envoyée par courriel, le jour de son envoi au consommateur par Internet. Le paiement d'une facture est considéré comme reçu du client trois jours avant sa réception par le distributeur, si le paiement est envoyé par la poste, à la date à laquelle la banque accuse réception du paiement, ou au moment où le paiement par carte de crédit est accepté par l'institution financière.

Tout paiement fait après 17 h est réputé avoir été fait le jour où il a été effectué. Si la date d'échéance est un jour non ouvrable, elle est prolongée jusqu'au prochain jour ouvrable.

Si une facture comprend des frais autres que les frais d'électricité, tout paiement doit d'abord être appliqué directement aux frais d'électricité et, s'il y a un excédent, aux autres frais dans l'ordre suivant : paiement des arriérés, dépôts de garantie en cours, rajustements pour sous-facturation et autres frais.

Si le paiement suffit à couvrir les frais d'électricité, le distributeur ne doit pas imposer de frais de retard ni débrancher l'approvisionnement en électricité. Ceci s'applique aux accords de facturation conjointe lors de leur renouvellement, ou après deux ans, selon le premier de ces événements.

2. Débranchements pour cause de non-paiement

¹⁴ Les distributeurs de gaz ont mis à jour leurs politiques en matière de service à la clientèle pour les consommateurs résidentiels à compter d'avril 2012. Pour en savoir plus, consultez leurs conditions de services actuelles (site Web fourni à la section 4.4).

Avis de débranchement

Tous les consommateurs doivent recevoir un avis de débranchement 10 jours avant d'être débranchés pour non-paiement.

Les résidents qui ont fourni des documents provenant d'un médecin qui précisent que le débranchement posera un important risque pour la santé doivent recevoir un avis de débranchement 60 jours avant d'être débranchés pour non-paiement.

Un consommateur résidentiel peut désigner un tiers, qui recevra alors les avis de débranchement ultérieurs.

Lorsqu'un avis de débranchement est émis dans un immeuble comportant plusieurs unités et un compteur général, un exemplaire de l'avis doit être affiché à un endroit bien en vue dans l'immeuble.

Les avis de débranchement envoyés à des consommateurs résidentiels doivent contenir des renseignements obligatoires, par exemple la date la plus rapprochée et la date la plus éloignée à laquelle le débranchement peut survenir, les modes de paiement que peut utiliser un consommateur, la possibilité d'avoir accès à un programme de gestion des impayés ou à un plan à paiements égaux prescrit par la Commission et la possibilité que le débranchement puisse avoir lieu en l'absence du consommateur.

Après envoi d'un avis de débranchement, le distributeur doit agir dans les 11 jours suivant le délai minimal applicable de 10 jours (ou 60 jours, en cas de risque important pour la santé).

Procédures de débranchement et de paiement

Les distributeurs doivent faire des efforts raisonnables pour entrer en contact avec le consommateur une dernière fois, en personne ou par téléphone, avant de débrancher le service, et ce, au moins 48 heures avant la date prévue de débranchement. Un distributeur doit fournir certains renseignements obligatoires, notamment les options de paiement jugées acceptables à cette étape de la procédure ainsi qu'un avis concernant la possibilité d'avoir accès à un programme de gestion des impayés ou à un plan à paiements mensuels égaux.

Les distributeurs doivent au minimum avoir des installations et du personnel disponibles durant les heures normales d'ouverture afin que les consommateurs résidentiels puissent payer les sommes en souffrance avec une carte de crédit émise par une institution financière.

Lorsqu'un distributeur se rend chez un consommateur pour débrancher le service pendant ou après les heures normales d'ouverture, celui-ci doit avoir des installations et du personnel disponibles afin que le consommateur résidentiel puisse payer les sommes en souffrance par carte de crédit ou tout autre mode de paiement que le distributeur est disposé à accepter.

Si un distributeur a été incapable de communiquer avec un consommateur 48 heures avant le débranchement prévu, il doit généralement faire une tentative raisonnable pour communiquer avec le consommateur à sa porte (sous réserve de considérations relatives à la santé et à la sécurité du personnel sur le terrain) afin de l'informer que le paiement peut être effectué à l'aide d'une carte de crédit émise par une institution financière.

85 % du temps, les distributeurs devraient rebrancher la propriété d'un consommateur dans les deux jours ouvrables suivant le paiement total ou la signature d'un accord de gestion des arriérés.

Suspension du débranchement

Si, pendant la période d'avis de débranchement, un organisme de services sociaux ou un organisme gouvernemental informe un distributeur qu'une procédure d'évaluation de l'admissibilité d'un consommateur résidentiel à une aide au paiement des factures est en cours, le distributeur doit suspendre le débranchement pour une période de 21 jours après avoir reçu l'avis de l'organisme.

Si, pendant la période d'avis de débranchement, un tiers ayant préalablement été désigné par le consommateur pour recevoir les avis de débranchement informe un distributeur qu'il tente actuellement d'obtenir pour le consommateur une aide pour le paiement de ses factures, le distributeur doit également suspendre le débranchement pour une période de 21 jours.

Si l'organisme décide que le consommateur n'est pas admissible à cette aide, le distributeur doit faire suite à l'avis de débranchement original au plus tard 11 jours après avoir été informé de la décision de l'organisme. Si le débranchement n'a pas lieu durant ce délai de 11 jours, le distributeur doit émettre un nouvel avis de débranchement et reprendre la procédure du début.

3. Dépôts de garantie

Les consommateurs résidentiels peuvent payer un dépôt de garantie exigé, une augmentation du dépôt de garantie ou un remplacement d'un dépôt appliqué à des arriérés, au moyen de paiements égaux étalés sur une période d'au moins six mois.

Le dépôt de garantie du consommateur résidentiel doit fait l'objet d'un examen durant l'année suivant le premier anniversaire du premier paiement échelonné.

La consommation mensuelle moyenne d'un consommateur résidentiel pendant une période de 12 mois consécutifs au cours des deux dernières années doit toujours être utilisée pour calculer le montant maximal qu'un distributeur peut exiger comme dépôt de garantie.

Le dépôt de garantie doit être appliqué aux arriérés et être insuffisant pour couvrir toutes les sommes dues avant qu'un avis de débranchement puisse être émis à l'égard d'un consommateur résidentiel.

Lorsqu'un dépôt de garantie a été déduit de tout arriéré, le consommateur peut avoir à repayer le dépôt de garantie et avoir la possibilité de le faire au moyen de paiements égaux étalés sur une période d'au moins six mois.

4. Plans à versements ou à paiements mensuels égaux

Les distributeurs sont tenus d'offrir à tous les consommateurs résidentiels abonnés au service d'approvisionnement ordinaire (c.-à-d. les consommateurs qui ne sont pas inscrits auprès de détaillants) la possibilité d'adhérer à un plan à versements ou à paiements mensuels égaux recommandé, et notamment dans les situations suivantes :

Si le distributeur émet des factures mensuelles, il doit proposer à ses consommateurs résidentiels la possibilité de souscrire à un plan à paiements mensuels égaux ou à un plan à versements mensuels égaux.

Lorsque la fréquence du cycle de facturation est plus espacée que la facturation mensuelle, le distributeur doit proposer à ses consommateurs résidentiels la possibilité de souscrire à un plan à paiements mensuels égaux.

Les consommateurs qui ont des arriérés et qui n'ont pas conclu d'accord pour leur paiement peuvent se voir refuser l'option des paiements mensuels égaux.

Les consommateurs peuvent adhérer à tout moment au cours de l'année à un plan à versements ou à paiements mensuels égaux.

Les consommateurs résidentiels qui choisissent les versements ou les paiements égaux doivent avoir le choix d'au moins deux dates dans le mois pour le prélèvement du paiement automatique ou pour l'échéance du paiement des factures.

Les distributeurs proposant un plan à paiements mensuels égaux peuvent continuer à produire des factures mensuellement, bimensuellement, trimestriellement ou annuellement.

Trimestriellement ou semestriellement, les distributeurs passeront en revue les plans à versements ou à paiements mensuels égaux des consommateurs et rajusteront les versements/paiements égaux si la consommation d'électricité ou les frais approuvés ont changé de façon importante.

Les distributeurs sont tenus d'effectuer un rapprochement de tous les plans à versements et à paiements mensuels égaux une fois par année civile, à l'exclusion du 12^e mois suivant l'adhésion du consommateur au plan. Si un consommateur se trouve dans la première année d'un plan, le rapprochement peut être fait plus tôt.

Si le rapprochement annuel montre que le distributeur doit au consommateur un montant supérieur ou égal à sa facturation moyenne mensuelle, cette somme sera créditée au compte du consommateur. Le consommateur sera avisé du versement de ce crédit et disposera de 10 jours pour demander un chèque de remboursement au lieu du crédit sur sa facture.

Si le rapprochement annuel montre que le distributeur doit au consommateur un montant inférieur à sa facture moyenne mensuelle, ce montant sera crédité au compte du consommateur.

Si le rapprochement annuel montre que le consommateur doit au distributeur une somme supérieure ou égale à sa facture mensuelle moyenne, le distributeur la recouvrera au cours des 11 premiers mois du plan à versements mensuels égaux ou à paiements mensuels égaux de l'année suivante (ou au cours des 10 premiers mois si le distributeur produit des factures bimensuelles).

Si le rapprochement annuel montre que la somme que doit le consommateur est inférieure à sa facture mensuelle moyenne, le distributeur peut recouvrer le montant entier par l'entremise de frais sur la facture du 12^e mois du plan à versements ou à paiements mensuels égaux (ou sur la dernière facture de l'année si le distributeur produit des factures bimensuelles).

5. Accord de paiement des arriérés

Les distributeurs doivent offrir des accords standard de paiement des arriérés à tous les consommateurs résidentiels qui se trouvent dans l'impossibilité de payer leurs frais d'électricité.

Les dépôts de garantie doivent être affectés aux sommes en souffrance avant toute signature d'un accord de paiement des arriérés.

Les consommateurs résidentiels peuvent être tenus de verser un acompte allant jusqu'à 15 % des arriérés, en plus de tous les frais de retard accumulés (excluant les autres frais de service, par exemple les frais de rebranchement) avant de conclure un accord de paiement des arriérés.

Si un consommateur doit moins du double de sa facture mensuelle moyenne après y avoir affecté le dépôt de garantie et l'acompte, le délai minimal pour payer la somme restante est de cinq mois.

Si un consommateur doit plus du double de sa facture mensuelle moyenne après y avoir affecté le dépôt de garantie et l'acompte, le délai minimal pour payer la somme restante est de 10 mois.

Les distributeurs peuvent annuler l'accord si un consommateur résidentiel omet à plus d'une reprise de payer ses arriérés, sa facture courante, un dépôt de garantie dû ou un rajustement pour cause de sous-facturation dû.

Les défauts de paiement susmentionnés doivent se produire sur une période d'au moins deux mois.

Le consommateur doit être avisé par écrit 10 jours avant l'annulation d'un accord et l'accord doit être rétabli si le consommateur paie la somme en entier avant la date d'annulation.

Si l'accord de paiement des arriérés est annulé avant son terme, le distributeur peut exiger du consommateur résidentiel qu'il attende une année avant de signer un autre accord.

Si le consommateur résidentiel refuse un accord de paiement des arriérés, le distributeur est en droit de procéder au débranchement et n'est pas tenu de proposer un accord après le débranchement.

6. Rajustements de facturation

Les rajustements en cas de surfacturation ou de sous-facturation sont permis sur une période pouvant aller jusqu'à deux ans pour toutes les catégories de consommateurs.

Si la somme surfacturée à un consommateur est supérieure ou égale à sa facture moyenne, le consommateur peut choisir de recevoir un chèque ou un crédit sur sa prochaine facture.

Si la somme surfacturée à un consommateur est inférieure à sa facture moyenne, le consommateur recevra un crédit sur sa prochaine facture. Si le consommateur a des arriérés de paiement importants, le distributeur peut choisir de déduire le montant facturé en trop des arriérés, ou de créditer ou repayer le solde au consommateur.

En cas de sous-facturation dont le consommateur n'est pas responsable, le consommateur pourra payer la somme due en versements égaux étalés sur une période égale à celle pendant laquelle le service lui a été sous-facturé, jusqu'à un maximum de deux ans (p. ex., si la sous-facturation a duré cinq mois, il aura cinq mois pour rembourser les sommes qui n'ont pas été facturées).

En cas de sous-facturation dont le consommateur est responsable, le distributeur peut exiger le paiement de la somme totale sur la prochaine facture ou sur une facture séparée.

Ces règlements ne s'appliquent pas lorsque la sous-facturation ou la surfacturation est due au distributeur, mais que celui-ci émet une facture corrigée dans les 16 jours suivant l'émission de la facture incorrecte.

7. Ouverture et fermeture de comptes

Si un distributeur ouvre un nouveau compte à la suite d'une demande provenant d'un tiers, une lettre doit être envoyée au nouvel utilisateur dans les 15 jours suivant l'ouverture du

compte. Le compte ne sera pas conservé si le nouvel utilisateur n'a pas approuvé l'ouverture du compte dans les 15 jours suivant l'envoi de la lettre. Cependant, un avocat ou une personne ayant une procuration peut accepter l'ouverture du compte au nom du nouveau consommateur.

Les distributeurs peuvent recouvrer des frais uniquement d'une personne qui a accepté par écrit de devenir cliente.

Lorsqu'un consommateur locataire déménage d'un logement locatif, les distributeurs ne peuvent chercher à recouvrer des frais auprès d'une autre personne, y compris du locataire, à moins que cette personne ait accepté par écrit d'être tenue responsable du compte.

Un distributeur et un locateur peuvent conclure un accord par lequel le locateur accepte d'assumer automatiquement la responsabilité de payer pour la continuation du service après la fermeture du compte de locataires.

Les règlements ci-dessus ne s'appliquent pas aux accords préexistants conclus avec les locateurs ou à tout accord de services ayant force légale.

8. Utilisation de dispositifs de contrôle de la charge

Le terme « dispositif de contrôle de la charge » désigne un limiteur de charge, un interrupteur de charge temporisé ou tout autre dispositif similaire. Un dispositif de contrôle de la charge permet au consommateur d'utiliser un certain nombre d'appareils électriques à un moment donné. Ainsi, si le consommateur dépasse la limite définie par le limiteur de charge, le dispositif va couper l'alimentation électrique jusqu'à ce que le consommateur le remette à zéro. Un interrupteur de charge temporisé coupe complètement l'électricité par intermittence et pour des périodes de temps données.

Si un distributeur installe un dispositif de contrôle de la charge (soit un limiteur de charge ou un interrupteur de charge temporisé) plutôt que de débrancher le client à cause des arriérés, il doit lui fournir une explication par écrit concernant le fonctionnement du dispositif et la façon dont il peut être remis à zéro, ainsi qu'un numéro de téléphone d'urgence à composer pour obtenir de l'aide. Il doit également lui remettre la documentation provenant du commissaire des incendies de sa localité concernant les risques associés au débranchement de l'électricité.

Il est interdit d'installer un dispositif de contrôle de la charge alors qu'un accord de paiement des arriérés est en cours.

Si le client adopte un plan de gestion des arriérés, ou après avoir remboursé la totalité des arriérés, le dispositif de contrôle de la charge doit être enlevé, et ce, dans les deux jours ouvrables.

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

Tel qu'il est indiqué dans la section 8.6.3 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 AFU-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 du 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 dans 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 distributeur et votre adresse.
- * Votre signature et la date.

Votre demande sera révisée par un 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 G – Formulaires standards

1. Demande d'aide financière d'urgence du Programme AIE
2. Consentement de divulgation des renseignements personnels
3. Formulaire de versement des paiements

Formulaire de demande de révision interne de la demande

Demande d'aide financière d'urgence du 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. Renseignements sur le demandeur

Date de la demande : _____ Date de l'entrevue de suivi : _____
Nom du demandeur : _____ N° du client : _____
Date de naissance : _____ Sexe : _____
Nom du codemandeur (s'il y a lieu) : _____
Adresse : _____
Adresse municipale *Unité* *Ville* *Code postal*
N° de tél. : _____ (M) : _____ (T) : _____
Recommandé par : _____
N° d'une autre personne avec laquelle communiquer : _____

Le client a-t-il déjà reçu une subvention dans le cadre du Programme AIE? Oui : Quand : _____ Non :

2. Renseignements sur le ménage

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

3. Renseignements sur le logement

Propriétaire? Logement social? Location?
Type Maison jumelée Duplex

d'habitation : Maison isolée

Maison en rangée

Immeuble de 5 étages ou plus Immeuble de moins de 5 étages

Habitation mobile

Autre (*précisez*) : _____

Méthode de chauffage principale :

Électricité

Gaz naturel

Autre type de combustible

Loyer mensuel : _____ \$ Hypothèque : _____ \$

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

Souhaitez-vous recevoir de l'information sur les règlements et politiques spéciaux en matière de service à la clientèle pour les consommateurs à faible revenu de votre distributeur local? Oui Non

4. Renseignements sur le revenu

Revenu d'emploi (avant impôts)

Information vérifiée en se servant des documents fournis?

Demandeur : _____ \$

Autres membres du ménage : _____ \$

Paiement de pension alimentaire

Assurance-emploi _____ \$

Programme Ontario au travail _____ \$

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) _____ \$

Prestation fiscale canadienne pour enfants _____ \$

Régime de pension du Canada _____ \$

Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) _____ \$

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) _____ \$

Autre (veuillez préciser) : _____ \$

Autres revenus des autres membres du ménage : _____ \$

Autre (mensuel) : _____ \$

Revenu mensuel total : _____ \$ Revenu annuel total : _____ \$

Si vous êtes bénéficiaire de l'aide sociale, vous a-t-on accordé le Programme de financement des centres de refuge ou l'Initiative communautaire de prévention de l'itinérance au cours des 24 derniers mois? Oui : Non :

Nom du travailleur d'aide social : _____

Numéro de téléphone : _____

5. Information sur les arriérés et le fournisseur de services

Nom du fournisseur de services : _____

Type de fournisseur de services : Compagnie de services publics Fournisseurs de compteurs divisionnaires
Si vous avez coché la case du fournisseur de 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 de services? :

Les arriérés incluent-ils le dépôt de garantie, les frais de rebranchement, les frais de location de matériel ou les frais de financement?

Oui : Montant : _____ \$ Non :

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

- Coûts élevés de chauffage
- Perte d'emploi
- Maladie
- AE en cours
- Séparation
- Facture exceptionnellement très élevée
- Dépenses imprévues
- Problème associé à la Prestation fiscale canadienne pour enfants
- Problème associé à la pension alimentaire pour enfant
- Autre (précisez) : _____

Subvention demandée : _____ \$

Le demandeur a-t-il communiqué avec le distributeur concernant les arriérés? Oui Non

Dans l'affirmative, quel a été le résultat de la discussion? (précisez) : _____

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 : Date : _____ Montant : _____ \$

Date de la dernière communication avec le distributeur : _____

Ententes de paiements (précisez) : _____

6. Recommandation

Subvention : Oui Montant : _____ Les critères ont été remplis.

\$

Non

Dans la négative, donnez une justification (*cochez toutes les cases qui conviennent*) :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ne répond pas aux critères relatifs au revenu | <input type="checkbox"/> Le demandeur n'a pas fourni les documents requis |
| <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 les arriérés | <input type="checkbox"/> N'est pas client d'un distributeur |
| <input type="checkbox"/> On lui a déjà accordé des fonds au cours de l'année du programme | <input type="checkbox"/> Solde des fonds insuffisant |
| <input type="checkbox"/> Les arriérés sont trop élevés pour que la subvention allouée permette au client d'éviter le débranchement. | |
| <input type="checkbox"/> Autre (précisez) : _____ | |

7. Renvois effectués à d'autres services

Cochez 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 d'économie d'énergie | |
| <input type="checkbox"/> Autre précisez) : | |

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, modifiée) et des lois en vigueur sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée,

je

soussi

gné

accorde mon

consentement à

 (inscrire le prénom, les initiales du second prénom et le nom)

 (inscrire le nom du fournisseur du service)

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 d'économie d'énergie
- sujets :

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

- (a) Les renseignements relatifs au statut de mon compte, dont le numéro est le suivant :

 (auquel on fait référence ci-après comme étant « mon compte »)

relativement à la consommation à l'adresse :

auprès de

 (inscrire le nom du fournisseur du service)

 (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 d'économie d'énergie – s'il n'y en a pas, inscrire « Néant »)

- (d) N'importe quel représentant de

 (inscrire le nom de l'organisme de 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'un témoin

_____ Date

_____ Date

Veillez faire parvenir le
formulaire dûment rempli à :

à

_____ Nom de l'organisme

_____ N° du télécopieur

Formulaire de versement des paiements

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

	NOM DU CLIENT		N° de 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 de clients :	##	Total de la subvention :	0,00 \$
----------------------------	-----------	---------------------------------	----------------

Les subventions accordées dans le cadre du Programme AFU-AIE aux clients des fournisseurs de compteurs divisionnaires qui exploitent dans le secteur des services publics pour la période

(REMARQUE : pas pris en compte dans le tableau ci-dessus)

Nombre de 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**

<hr/> <i>Nom de famille</i>	<hr/> <i>Prénom</i>	<hr/> <i>Numéro du dossier (à l'usage de l'administration seulement)</i>
<hr/> <i>Adresse (Numéro, rue, numéro d'appartement ou de la route rurale)</i>		<hr/> <i>Date de naissance (mois/jour/année)</i>
<hr/> <i>Ville</i>	<hr/> <i>Code postal</i>	<hr/> <i>() N° de téléphone</i>
<hr/> <i>Nom du travailleur social d'admission (s'il est connu)</i>	<hr/> <i>ID du membre du programme OT/PÔSPH (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 uniquement des copies.

Veillez signer ce formulaire et l'adresser à :

(Nom de l'organisme)

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

<hr/> <i>Signature</i>	<hr/> <i>Date</i>
------------------------	-------------------

