

CANADA

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

No : R-3637-2007 Phase II

GAZIFÈRE INC.

Demanderesse

-ET-

OPTION CONSOMMATEURS

-ET-

L'ASSOCIATION COOPÉRATIVE D'ECONOMIE
FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS
(« ACEF DE L'OUTAOUAIS »)

Intervenantes

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3637-2007
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date: 24 oct. 2007
Pièces n°: NON

COTÉE

**DEMANDE POUR LA FERMETURE RÉGLEMENTAIRE DES LIVRES POUR
LA PÉRIODE DU 1ER JANVIER 2006 AU 31 DÉCEMBRE 2006, DEMANDE
D'APPROBATION DU PLAN D'APPROVISIONNEMENT DE GAZIFÈRE INC.
ET DEMANDE DE MODIFICATION DE SES TARIFS À COMPTER DU 1ER
JANVIER 2008**

**PLAN D'ARGUMENTATION D'OPTION CONSOMMATEURS ET DE L'ACEF DE
L'OUTAOUAIS**

- I. **Intérêts d'Option consommateurs et de l'ACEF de l'Outaouais en l'instance;**
 1. Représenter et promouvoir les intérêts des consommateurs résidentiels, particulièrement ceux à faible revenu;
 2. Dans le cadre de cette demande tarifaire de Gazifère Inc. (ci-après « Gazifère ») et à l'issue de l'audience, Option consommateurs et l'ACEF de l'Outaouais (ci-après « OC-ACEF ») souhaitent aborder les sujets suivants :

- a. le nouvel indice relié à la satisfaction de la clientèle;
- b. la proposition de Gazifère visant l'intrafinancement ;
- c. la proposition de Gazifère visant l'interfinancement ;
- d. les comptes de frais reportés ;
- e. le plan global en efficacité énergétique 2008;

II. Le nouvel indice relié à la satisfaction de la clientèle;

3. OC-ACEF accueille favorablement l'ajout, suite à la demande de la Régie dans sa décision D-2006-158, du nouvel indice relié à la satisfaction de la clientèle dans le calcul du pourcentage global de réalisation des indices de qualité de service servant au partage des trop-perçus;
4. Toutefois et suite au contre-interrogatoire de Gazifère tenu par l'intervenante lors de la présente audience, OC-ACEF constate que le Distributeur n'a pas l'intention de déposer les résultats des sondages par segment de marché lors de prochains dossiers tarifaires, ce avec quoi OC-ACEF est en désaccord;
5. D'une part, le fait de comptabiliser les résultats par segment de marché semble être une tâche aisément réalisable pour le Distributeur, notamment compte tenu de la façon dont se fera le montage de l'échantillonnage à partir de 2007;
6. En effet, Gazifère précise qu'à partir de 2007, « l'échantillonnage sera établi en fonction des clients résidentiels, commerciaux et institutionnels ayant été en contact avec l'entreprise ou ayant eu une situation particulière au cours de l'année. Au début de l'entrevue du sondage, la situation sera validée avec le répondant pour s'assurer que ses réponses sont basées sur un souvenir précis du contact » (GI-22, doc. 1, rép. 3b);
7. Ainsi, au début de l'entrevue du sondage, OC-ACEF suggère que l'intervenante ou l'entreprise effectuant le sondage pour l'intervenante, valide également la situation avec le répondant afin de préciser à quel segment de marché il appartient. Cette dernière information apparaît donc facile à obtenir, notamment en demandant une simple question au répondant;
8. D'autre part, l'un des objectifs principaux de tels sondages est d'en analyser les données afin d'avoir un meilleur portrait de la situation dans le but d'améliorer le service à la clientèle, le cas échant. Il apparaît donc évident, pour OC-ACEF, que l'obtention des résultats aux sondages, par secteurs de marché, est logique, utile et efficace puisque cela permettra au Distributeur d'identifier les particularités ou problèmes reliés à un secteur de marché afin de prendre les mesures appropriées pour améliorer la qualité de ses services;
9. En conséquence, OC-ACEF réitère sa demande à l'effet que les données de tels sondages soient disponibles par secteur de marché;

III. L'intrafinancement (méthode de répartition des hausses tarifaires);

10. La nouvelle méthodologie de répartition des hausses tarifaires à l'intérieur d'un même tarif proposée par le Distributeur est équitable et répond, selon OC-ACEF, à la demande de la Régie (D-2006-158, p. 49);
11. Toutefois, tel que souligné par l'intervenante dans son mémoire (C-1.7-OC-ACEF aux pp. 5-6), la méthodologie proposée est moins intéressante que la méthodologie précédente pour les clients faible débit en ce que la hausse tarifaire pour ces derniers ne sera plus moindre que la hausse autorisée. C'est particulièrement le cas pour bon nombre de ménages à faible revenu (en présumant que la composition de la clientèle résidentielle de Gazifère ressemble à celle de Gaz Métro, R-3630-2007, Gaz Métro 2, doc. 7, p. 74);
12. Ainsi, compte tenu de l'effet nuisible de cette nouvelle méthodologie sur la facture, dont celle de la plupart des ménages à faible revenu qui ne consomment que dans les premiers paliers d'un tarif, OC-ACEF suggère que l'évolution de l'indice d'interfinancement du Tarif 2 se fasse le plus graduellement possible;

IV. L'interfinancement (répartition du revenu requis additionnel)

13. Avant de rappeler les recommandations de l'intervenante à ce sujet, il est important pour OC/ACEF de corriger un élément qui a été porté à son attention lors du contre-interrogatoire de son témoin par le procureur de la Régie;
14. D'une part, la notion « facture T-service » utilisée à quelques reprises aux pages 7 et 8 du mémoire d'OC-ACEF référait, selon la compréhension initiale de l'intervenante, aux composantes « Gas Supply Load Balancing » et « Distribution » de la facture des clients; autrement dit, à la facture totale d'un client sans la composante fourniture (« Gas Supply Commodity » en anglais);
15. Dans son contexte, elle ne faisait nullement référence à l'une ou l'autre des clientèles de Gazifère (i.e., d'un côté les clients « service de vente » et de l'autre les clients « service de transport » qui s'approvisionnent eux-mêmes);
16. Ainsi, on pourrait relire la section 3.2 du mémoire d'OC-ACEF en remplaçant le terme « facture T-Service » par « facture distribution - équilibrage » sans pour autant en modifier l'esprit ou la pertinence;
17. Dans son mémoire (C-1.7-OC-ACEF, à la p. 8), OC/ACEF recommande à la Régie de limiter la correction de l'indice d'interfinancement pour la distribution du Tarif 2 pour l'année 2008 à 0,81 (ou 81%);
18. Cette recommandation vise essentiellement deux objectifs : d'une part, il s'agit de limiter raisonnablement la hausse applicable au Tarif 2 (qui, selon la projection

initiale du distributeur, se chiffre à 9,2%) et, subsidiairement, niveler la hausse du tarif de distribution pour tous les tarifs;

19. D'autre part, l'intervenante cherche à corriger le plus graduellement possible l'indice d'interfinancement (distribution) du Tarif 2 qui était de 0,79 tant pour l'année 2006 (R-3621-2006, GI-6, doc. 1, p. 4) que 2007 (GI-18, doc. 1, p. 6);
20. OC/ACEF croit qu'avec l'évolution récente du dossier, notamment la réduction du rendement sur l'avoir (évalué à 62 500\$) et la mise-à-jour des soldes des comptes de stabilisation de la température et du gaz perdu (évalués maintenant à 242 310\$ plutôt que 295 630\$), il est possible de limiter l'effet pervers sur le Tarif 1 si la baisse du revenu requis additionnel était attribuée en entier à ce tarif;
21. Il s'agit donc de maintenir la répartition du revenu requis additionnel pour les Tarifs 2, 3, 4, 5 et 9 selon la simulation du Distributeur pour un indice d'interfinancement à 0,81 au Tarif 2 (GI-22, doc. 1.2, p. 2, colonne 4) tout en réduisant le revenu requis additionnel (revenue deficiency) du Tarif 1 de la diminution du revenu requis additionnel total (voir mémoire d'OC-ACEF, C-1.7-OC-ACEF, à la p.6, para.1 de la section 3.2);
22. Subsidiairement, si la Régie décidait de ne pas maintenir l'indice d'interfinancement du Tarif 2 à 0,81, elle devrait au moins indiquer au Distributeur, lors du dépôt des pièces nécessaires à l'approbation finale des tarifs, qu'il s'assure de faire en sorte de limiter la correction de l'indice d'interfinancement du Tarif 2;

V- Compte de frais reportés

23. OC/ACEF maintient les recommandations présentées dans son mémoire (C-1.7-OC-ACEF, aux pp. 9 et 10) quant à l'amortissement des soldes des charges réglementaires, du compte de stabilisation de la température et du compte pour le gaz perdu;
24. Ainsi, OC-ACEF recommande : (1) l'amortissement sur cinq ans des charges réglementaires pour les sommes reliées à la cause tarifaire 2006 et pour le dossier des conditions de service et (2) l'amortissement sur 10 ans du solde du compte de stabilisation de la température;
25. Quant au compte pour le gaz perdu, OC-ACEF est d'avis, pour les raisons énumérées dans son mémoire, qu'il serait préférable d'attendre le dossier de fermeture des livres 2007 avant d'entreprendre l'amortissement de ce compte et avant de déterminer la période sur laquelle un tel amortissement devrait porter;
26. De plus, suite à la présentation de la preuve du Distributeur lors de l'audience sur le sujet des soldes des comptes de stabilisation de la température et du gaz perdu, OC/ACEF est encore plus convaincue que sa proposition relative à l'indice d'interfinancement est pertinente et souhaitable;

27. En effet, si l'on se fit aux réponses sommaires des témoins du Distributeur à OC/ACEF quant à la répartition (ou l'allocation) de l'amortissement de ces comptes, les clients du Tarif 2 auront à supporter près de la moitié de la hausse du revenu requis entraînée, comme l'indique le tableau retrouvé à l'annexe 1 du présent document;
28. Ainsi, OC-ACEF est d'avis que la répartition de l'amortissement des charges réglementaires serait à la faveur des clients du Tarif 2 puisque, selon la compréhension d'OC-ACEF, ces derniers verraient leur coût de service diminué d'une portion supérieure à 50% de la réduction de 251 000\$ associés à ces charges;

VI. PGEÉ 2008;

29. En ce qui concerne le PGEÉ, OC/ACEF réitère les recommandations formulées dans son mémoire (C-1.7-OC-ACEF, page10), tout en précisant les éléments qui suivent;
30. OC/ACEF est d'avis que le budget proposé par Gazifère pour les programmes visant les ménages à faible revenu est insuffisant. À cet égard, OC/ACEF souligne que le budget 2008 proposé par Gazifère pour les programmes du PGEÉ visant cette clientèle représente moins de 3 % du budget total du PGEÉ 2008 (excluant les coûts indirects de communication, voir GI-22, doc.1, p.18, rép. 16-a);
31. Calculé sur la base du budget total résidentiel (excluant toujours les coûts indirects de communication), le budget proposé par Gazifère pour le programme communautaire n'est que de l'ordre de 4% du budget total résidentiel [soit 18 230\$ (subventions faible revenu) +1400\$ (communications) divisé par 464 050 (subvention totales résidentielles) +12 900 (budget de communication direct) ; il est à noter que les coûts reliés aux activités de communication sont résumés par le Distributeur à la pièce GI-1, doc. 4, p.27];
32. À titre comparatif, soulignons que d'autres distributeurs réglementés dévouent une proportion beaucoup plus importante du budget à des programmes visant les clients à faible revenu. Par exemple, HQD a proposé à la Régie un budget pour les programmes destinés aux ménages à faible revenu qui représentait 18% des investissements totaux en efficacité énergétique pour le marché résidentiel en 2007 (R-3610-2006, HQD-16, Doc 7, rép. 101-a, page 146) ;
33. Par ailleurs, dans le cadre du mécanisme incitatif de Gaz Métro approuvé par la Régie en vertu de la Décision D-2007-47, Gaz Métro s'est engagée à réserver un pourcentage d'au moins 13 % du budget annuel global des PGEÉ et FEÉ attribué aux clients résidentiels pour des programmes complets et adaptés réservés exclusivement aux ménages à faible revenu et à la clientèle socio-

communautaire s'adressant à ces ménages (R-3599-2006, mécanisme incitatif, p.34) ;

34. Dans un souci de cohérence et d'équité, ainsi que dans le but d'atténuer l'impact tarifaire sur les clients non participants, y compris les clients à faible revenu, OC/ACEF demande à la Régie de rejeter la proposition de Gazifère d'offrir une subvention couvrant 50 % du coût du thermostat électronique installé pour le volet location dans le marché de la nouvelle construction (GI-16, doc.1, p.21). Rappelons d'ailleurs que Gazifère propose d'éliminer la subvention dans ce marché pour la location d'une fournaise à haute efficacité en raison d'un taux d'opportunité de 100 % (GI-16, doc.1, p.9);
35. OC/ACEF est d'avis que le coût du thermostat électronique dans le marché de la nouvelle construction (volet location de fournaises) devrait plutôt être assumé par les clients qui bénéficient des économies d'énergie associées à cette option. Ainsi, OC/ACEF propose plutôt d'intégrer le coût d'un thermostat électronique installé au coût de location de la fournaise à haut rendement. Cette initiative devrait être couplée à une meilleure stratégie de sensibilisation de la clientèle relativement aux économies d'énergie associées à l'utilisation d'un thermostat programmable;
36. OC/ACEF est d'avis que Gazifère doit ré-évaluer la possibilité de créer, dès la prochaine année tarifaire, de nouveaux programmes visant le logement social ;
37. À cette fin et dans le but de proposer à la clientèle à faible revenu des programmes ciblés et complets, il apparaît évident, pour OC/ACEF, que Gazifère doit investir plus d'effort afin d'identifier les ménages à faible revenu qui se retrouvent parmi sa clientèle ;
38. OC-ACEF apprécie les efforts de communication fournis par Gazifère afin de faire la promotion de certains programmes auxquels la clientèle à faible revenu pourrait être éligible. Par contre, OC-ACEF rappelle que la tâche d'identifier les ménages à faible revenu fait partie des responsabilités de Gazifère en tant que Distributeur et que cette tâche ne doit pas être déléguée entièrement aux intervenants du milieu (voir par exemple B-11, GI-22, page 17, rép. à la question 15-a). OC-ACEF est d'avis que les efforts de communication et de promotion du Distributeur, bien qu'étant un pas dans la bonne direction, sont insuffisants en ce qui a trait à l'identification des ménages à faible revenu;
39. Afin de mieux identifier la clientèle à faible revenu, OC/ACEF estime que Gazifère devrait, dans un premier temps ajouter des questions portant sur le revenu familial et le nombre de personnes habitant un logement dans les sondages qu'elle effectue déjà auprès de sa clientèle. Lors de son témoignage, Gazifère a précisé qu'une telle mesure pouvait être effectuée;
40. OC/ACEF souligne également que Gazifère devrait effectuer, dès l'année 2008, une étude sur la base du croisement de données de Statistiques Canada tel

qu'explicité à la réponse 2.2 de la demande de renseignement no. 1 de la Régie à OC/ACEF (C-1.9 OC-ACEF);

41. Par ailleurs, afin de mieux identifier ces clients, Gazifère devrait également fournir un estimé des coûts reliés à une étude socio-démographique plus détaillée lors de sa demande de modification des tarifs 2009. Les bénéfices d'une telle étude dans le développement de programmes visant les ménages à faible revenu ont d'ailleurs été également soulevés dans d'autres juridictions;
42. À titre d'exemple, dans une décision rendue le 27 juillet 2007, la Manitoba Public Utilities Board a demandé à Centra Gas d'effectuer une étude socio-démographique auprès des ménages à faible revenu afin de concevoir des programmes bien ciblés visant cette clientèle :

"The Board agrees [...] that it would be beneficial to prepare a demographic study to understand the parameters of low-income household status. Such a study would assist in program development and should form part of the program design." (Manitoba PUB, Order 99/07, page 94).

43. OC/ACEF est d'avis qu'il est essentiel que Gazifère acquiert une meilleure connaissance de sa clientèle afin d'accroître le taux de participation des clients les plus nécessiteux aux programmes du PGEÉ. Une analyse du nombre de clients à faible revenu desservis par Gazifère, bien qu'insuffisante à elle seule, constitue un premier pas important dans cette direction;

VII. Conclusions;

44. OC-ACEF demande à la Régie de prendre en considération les préoccupations communiquées au cours de ce dossier et de mettre en application les recommandations formulées;
45. Le tout soumis respectueusement.

Annexe 1

Répartition (anticipée) de l'amortissement des soldes des comptes de stabilisation de la température et du gaz perdu

Comptes	Tarif 1	Tarif 2	Tarif 3	Tarif 4	Tarif 5	Tarif 9	Total
Température (volume chauffage) ⁽¹⁾	52,416	64,707	417	1,650	0	0	119,190
	44.0%	54.3%	0.3%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%
Impact coût de service	50,543 \$	62,395 \$	402 \$	1,591 \$	- \$	- \$	114,931 \$
Gaz perdu (volume total) ⁽¹⁾	56,922	67,433	417	1,650	13,992	7,803	148,217
	38.4%	45.5%	0.3%	1.1%	9.4%	5.3%	100.0%
Impact coût de service	48,919 \$	57,952 \$	358 \$	1,418 \$	12,025 \$	6,706 \$	127,379 \$
Impact total coût de service	99,462 \$	120,348 \$	760 \$	3,009 \$	12,025 \$	6,706 \$	242,310 \$

(1) GI-15, doc. 1.