

**RÉGIE DE L'ÉNERGIE**

**DEMANDE D'APPROBATION DU PLAN D'APPROVISIONNEMENT DE  
GAZIFÈRE INC. ET DEMANDE DE MODIFICATION DE SES TARIFS  
À COMPTER DU 1ER JANVIER 2008**

**R-3637-2007**

**MÉMOIRE D'OPTION CONSOMMATEURS**

**PRÉPARÉ PAR ECONALYSIS CONSULTING SERVICES**

**5 OCTOBRE 2007**

## **MANDAT**

Option consommateurs (« OC ») a confié à Econalysis Consulting Services le mandat d'évaluer le dossier tarifaire 2008 déposé par Gazifère inc. et de lui faire des recommandations sur les sujets d'importance pour la protection et la défense des intérêts des consommateurs résidentiels et des ménages à faible revenu.

À cet effet, nous avons porté notre attention sur l'indice de satisfaction de la clientèle, la hausse tarifaire et sa répartition entre les tarifs et entre les paliers d'un même tarif ainsi que sur le Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ).

NOTA : Une erreur s'est glissée dans l'ordonnancement des questions posées à Gazifère et cette erreur a été reprise par le distributeur dans ses réponses. En effet, il y a deux questions no. 3. La première (GI-20, Doc. 1, p. 3) porte sur les conversions mazout/gaz naturel alors que l'autre (GI-20, Doc. 1, pp. 4-5) traite du nouvel indice. Nous prions les lecteurs de porter une attention particulière aux pages indiquées dans les notes en bas de page.

## **1. INTRODUCTION**

Les faits saillants que nous retenons pour les fins du présent dossier sont les suivants :

- La proposition initiale de Gazifère nécessite un ajustement tarifaire de 1,443 M\$, portant le revenu requis à 20,259 M\$, soit une hausse de 7,7%;
- Ce dernier montant se compose d'un revenu requis de 19,305 M\$ selon la formule du mécanisme auquel s'ajoute l'ajustement du coût en capital (156 k\$), les exclusions (865 k\$) et la part qui revient aux clients (- 67 k\$).<sup>1</sup>
- Une proposition quant à la répartition des hausses tarifaires qui porte l'indice d'interfinancement (R/C ratio) du Tarif 2 à 0,83 et une proposition quant à la question de l'intrafinancement (suivi D-2006-158).
- Une proposition<sup>2</sup> d'amortissement des soldes des comptes de stabilisation de la température et du gaz perdu qui pourrait faire augmenter le revenu requis de 296 k\$ (202 k\$ + 93 k\$) en 2008.
- Une proposition d'amortissement d'une partie du solde des charges réglementaires reliée à la cause tarifaire 2006 et au dossier des conditions de services qui pourrait réduire le revenu requis de 251 k\$ (152 k\$ + 99 k\$) en 2008;<sup>3</sup>
- L'effet net de ces deux dernières propositions sur le revenu requis du distributeur est évalué à environ 35 k\$.<sup>4</sup>

Nous abordons en premier lieu l'introduction d'un nouvel indice de qualité et de performance pour ensuite traiter du sujet de la répartition de la hausse tarifaire. Par la suite, nous traitons de l'amortissement des soldes des comptes de stabilisation de la température et du gaz perdu pour terminer sur l'amortissement du compte des charges réglementaires.

## **2. NOUVEL INDICE RELIÉ À LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**

Dans sa décision D-2006-158 (pages 26-27) la Régie acceptait de reconduire l'ensemble des indices de qualité de service utilisés par Gazifère mais lui demandait également de présenter une proposition pour l'ajout d'un 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 de son mécanisme incitatif.

---

<sup>1</sup> GI-14, Document 2.

<sup>2</sup> R-3637-2007, Phase 1, D-2007-90, page 9 et Phase 2, D-2007-105, page 4.

<sup>3</sup> GI-20, Document 1, pages 3-5, réponses 2.1 et 2.2.

<sup>4</sup> Les exclusions (GI-14, Document 2.3) passeraient de 0,865 M\$ à 0,9 M\$.

À cet effet, Gazifère propose l'introduction d'un indice portant sur la satisfaction de la clientèle envers le service reçu. Plus précisément, par le biais d'un sondage, Gazifère souhaite évaluer trois aspects du service offert, soit (1) l'accueil et la rapidité de compréhension du préposé au centre d'appels; (2) la flexibilité au moment de la prise de rendez-vous, les délais d'attente et le respect de l'heure du rendez-vous; et (3) la courtoisie et la compétence du technicien.

Gazifère indique que l'indice sera établi annuellement par la moyenne des résultats aux questions du sondage réalisé auprès des clients. Gazifère propose de baser l'échantillonnage « en fonction des clients résidentiels, commerciaux et institutionnels ayant été en contact avec l'entreprise ou ayant vécu une situation particulière [...] au cours de l'année »<sup>5</sup> plutôt que de procéder par l'échantillonnage de près d'un millier de clients comme cela se faisait pour les années passées.

Les questions du sondage ainsi que les seuils à atteindre sont présentés dans le tableau ci-dessous.<sup>6</sup>

**Tableau 1 : Indice de satisfaction de la clientèle : Questions et seuils**

| <b>Questions</b>                                                                                                                                                                   | <b>Options de réponse</b>                                                                       | <b>Seuils d'atteinte</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1) Comment qualifiez-vous la qualité de l'accueil de notre préposé lors de votre appel de service ?                                                                                | Très bien, Bien, Insatisfaisant ou Mauvais                                                      | Bien et Très bien        |
| 2) Comment qualifiez-vous la capacité de compréhension de notre préposé concernant votre situation ?                                                                               |                                                                                                 |                          |
| 3) Au moment de la prise de rendez-vous (lors de l'appel téléphonique), comment évaluez-vous la disponibilité et la flexibilité de nos équipes pour s'accommoder à votre horaire ? |                                                                                                 |                          |
| 4) Comment évaluez-vous le délai d'attente entre l'appel et l'intervention comme telle ?                                                                                           |                                                                                                 |                          |
| 5) A-t-on respecté l'heure du rendez-vous qu'on vous avait fixé ?                                                                                                                  | Totalemment en accord, Plus ou moins en accord, Plutôt en désaccord ou Totalemment en désaccord | Totalemment en accord    |
| 6) Le technicien vous a-t-il paru courtois ?                                                                                                                                       |                                                                                                 |                          |
| 7) Le technicien vous a-t-il paru compétent ?                                                                                                                                      |                                                                                                 |                          |
| 8) Est-ce que le technicien a complété le travail au cours de cette visite ?                                                                                                       | Oui ou non                                                                                      | Oui                      |

<sup>5</sup> GI-22, Document 1, page 4, réponse 3b.

<sup>6</sup> GI-20, Document 1, pages 6-7, réponse 3.1.

L'introduction du nouvel indice incitera également Gazifère à maintenir une qualité de service jugée satisfaisante par les clients comme en font foi les résultats des dernières années.<sup>7</sup>

En ce qui a trait à la question 3 (disponibilité), il y a lieu de soulever que pour les clients résidentiels, pour lesquels on présume que les disponibilités peuvent être à l'extérieur des heures normales de bureau, si le distributeur n'offre pas une plage horaire suffisamment grande, ces clients pourraient se montrer insatisfaits. Ainsi, il y aura peut-être lieu de scinder les résultats des réponses par segment de marché afin de bien mesurer la qualité du service offert à chacune des clientèles.

Finalement, la méthode d'établissement de l'indice<sup>8</sup> ainsi que les seuils retenus nous paraissent acceptables. **Conséquemment, notre recommandation est à l'effet que le nouvel indice proposé par Gazifère devrait être introduit aux fins du calcul servant au partage des trop-perçus de son mécanisme incitatif.**

**Par contre, il serait important que les résultats aux questions puissent être disponible par segment de marché.**

### **3. HAUSSES TARIFAIRES ET MÉTHODE DE RÉPARTITION DES HAUSSES**

#### **3.1 Proposition visant l'intrafinancement**

Dans la décision D-2006-158 (page 49), la Régie indiquait être « très sensible à toute variation de l'interfinancement entre les classes tarifaires ainsi que de l'intrafinancement entre les différents paliers d'un même tarif ». La préoccupation exprimée par la Régie quant à l'évolution de l'intrafinancement entre les différents paliers d'un même tarif est à l'effet que la méthodologie de répartition des hausses tarifaires suivie par le distributeur induit une hausse plus importante pour les clients facturés dans les paliers supérieurs d'un tarif. L'inverse se produit pour les clients ayant une consommation qui demeurent aux premiers paliers d'un même tarif.

Ainsi, la Régie demandait au distributeur (D-2006-158, page 49) de soumettre une méthodologie de répartition des hausses tarifaires qui « permettra de récupérer le revenu requis autorisé tout en évitant une augmentation de l'intrafinancement entre les différents paliers d'un même tarif ».

À la pièce GI-18, Document 1, le distributeur explique la méthodologie qu'il entend déployer pour répondre à la demande de la Régie. Essentiellement, la méthodologie retenue diffère de celle employée par le passé de la manière suivante :

Plutôt que d'appliquer une hausse uniforme au taux unitaire (per unit rate increase), c'est-à-dire l'ajout du même montant en  $\phi/m^3$  à chacun des taux unitaires par palier d'un

---

<sup>7</sup> GI-22, Document 1, page 5, réponse 3a.

<sup>8</sup> GI-22, Document 1, page 5, réponse 3d.

tarif, le distributeur propose une hausse uniforme en pourcentage (uniform percentage increase). Ainsi, on ajoute un montant en  $\text{¢}/\text{m}^3$  plus important pour les premiers paliers et de moins en moins important pour les paliers suivants.<sup>9</sup>

Cette nouvelle méthodologie paraît plus équitable dans la mesure où la hausse sur la facture est la même pour les clients peu importe leur palier de consommation contrairement à la méthodologie utilisée par le passé. Toutefois, pour les clients ayant de faibles volumes de consommation, dont certains ménages à faible revenu, la méthodologie proposée, quoiqu'équitable, est moins intéressante que la méthodologie utilisée par le passé. Cela s'explique par le biais qu'introduit la méthodologie actuelle à la faveur des clients de faibles volumes.

**Nous recommandons tout de même l'application de la méthodologie (proposée) de répartition uniforme des hausses tarifaire telle qu'avancée par le distributeur et ce, malgré les réserves indiquées.**

**Toutefois, compte tenu de l'effet nuisible de cette nouvelle méthodologie sur la facture des ménages à faible revenu qui ne consomment que dans les premiers paliers d'un tarif, nous suggérons que l'évolution de l'indice d'interfinancement du Tarif 2 se fasse le plus graduellement possible** (voir section suivante).

### **3.2 Proposition visant l'interfinancement**

Afin d'établir les tarifs de distribution qui permettront de récupérer le revenu requis de l'année, le distributeur répartit dans un premier temps, l'ajustement tarifaire requis (revenue deficiency) selon l'importance relative de chacune des classes tarifaires à sa base de tarification. Par la suite, le distributeur peut revoir l'ajustement tarifaire par classe en modifiant les revenus de distribution afin de répondre à certaines contraintes (e.g., position concurrentielle) ou maintenir des stratégies tarifaires (e.g., éviter la détérioration de l'interfinancement).<sup>10</sup> En l'instance, le distributeur n'a pas procédé à cette deuxième étape<sup>11</sup> :

In 2008, the Company's proposed rates result in an improvement to the revenue to cost ratios for all rate classes. This improvement to the revenue to cost ratios were obtained without making any adjustments to the allocated deficiency for each rate class.

(Nous soulignons)

Le distributeur est d'avis que sa proposition est raisonnable et qu'aucun ajustement ne devrait y être apporté comme l'indique l'extrait suivant<sup>12</sup> :

---

<sup>9</sup> Voir aussi : GI-24, Document 1, pages 6-7, réponse 8.1.

<sup>10</sup> GI-18, Document 1, page 5, réponse A.8.

<sup>11</sup> GI-22, Document 1, page 8, réponse 5c).

<sup>12</sup> GI-18, Document 1, page 6.

Gazifère submits that the revenue to costs ratios and resulting rate impacts are appropriate for the 2008 test year and therefore no adjustments should be made.

Nous ne partageons pas l'avis du distributeur. En effet, sa proposition induit une hausse importante pour les clients du Tarif 2. La proposition du distributeur crée une hausse du taux unitaire moyen de 9,2% ce qui est supérieur à la hausse pour d'autres tarifs.<sup>13</sup> De plus, l'impact sur la facture T-Service pour ces clients s'élève à 6,3%, ce qui va bien au-delà de la hausse pour ce service pour les autres tarifs (en fait, le double de la hausse au Tarif 1 qui est de 3,1% alors qu'elle se situe entre 1,5% et 2,1% pour les autres tarifs).<sup>14</sup> Aussi, l'indice d'interfinancement (R/C ratio) pour le Tarif 2 s'améliore passablement en passant de 0,79 en 2007 à 0,83 en 2008.

Nous sommes plutôt enclins à limiter l'évolution de l'indice à 0,81 pour le Tarif 2 en 2008. Cette correction plus graduelle des indices nous apparaît plus raisonnable puisqu'elle limiterait l'impact de la hausse pour les clients au Tarif 2 et va dans le sens de la préoccupation exprimée par la Régie l'effet qu'elle est « très sensible à toute variation de l'interfinancement entre les classes tarifaires ». <sup>15</sup> Préoccupation que la Régie réitère dans le dossier tarifaire précédent.<sup>16</sup>

À notre demande, le distributeur présente, à la pièce GI-22, Document 1.2, une simulation quant à un indice d'interfinancement de 0,81 pour le Tarif 2. Les résultats pour les indices de chacune des classes tarifaires sont présentés dans le tableau qui suit. On y constate que de limiter l'indice R/C à 0,81 pour le Tarif 2 permet quand même d'améliorer l'ensemble des indices des autres tarifs mais dans une moindre mesure que la proposition du distributeur.

**Tableau 2 : Comparaison des indices d'interfinancement**

|                                                        | Tarif 1 | Tarif 2 | Tarif 3 | Tarif 4 | Tarif 5 | Tarif 9 |
|--------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Résultats 2007 <sup>(1)</sup>                          | 1.66    | 0.79    | 2.76    | 2.70    | 1.97    | 2.59    |
| Proposition 2008 <b>avec</b> ajustement <sup>(2)</sup> | 1.55    | 0.81    | 2.75    | 2.28    | 1.90    | 2.24    |
| Proposition 2008 <b>sans</b> ajustement <sup>(1)</sup> | 1.48    | 0.83    | 2.68    | 2.20    | 1.82    | 2.15    |

(1) GI-18, Doc. 1, p. 6.

(2) GI-22, Doc. 1.2, p. 1.

La simulation présentée permet également de constater l'effet bénéfique de l'approche sur la facture T-Service des clients au Tarif 2 qui est réduit à 4,2% (plutôt que 6,3%), ce

<sup>13</sup> GI-18, Document 1.3, colonne 6.

<sup>14</sup> GI-18, Document 1, page 6, Tableau 1.

<sup>15</sup> R-3587-2005, D-2006-158, page 49.

<sup>16</sup> R-3621-2006, D-2007-52, page 10.

qui se rapproche de la hausse pour ce service aux autres tarifs (exception faite du Tarif 1 que nous abordons plus bas).

Toutefois, compte tenu de l'importance relative des revenus de distribution au Tarif 2 (et de la faiblesse relative des Tarifs 3, 4, 5 et 9), le distributeur dispose d'une marge de manœuvre limitée mais réelle quant aux ajustements qu'il peut faire. Dans la simulation proposée, la majeure partie des sommes retranchées des revenus de distribution au Tarif 2 est transférée au Tarif 1 étant donné l'impact occasionné sur les autres tarifs.<sup>17</sup>

Cela génère toutefois une situation paradoxale où la situation que l'on voulait corriger pour le Tarif 2 (i.e., réduire l'impact sur la facture T-Service) se produit pour le Tarif 1. En effet, l'impact sur la facture T-Service pour ces clients, qui était de 3,1%, est maintenant de 6,0%.

**Malgré cet effet pervers sur les clients du Tarif 1, nous recommandons de limiter l'évolution de l'indice d'interfinancement du Tarif 2 à 0,81 pour 2008 compte tenu du nombre important de clients à ce tarif et afin d'harmoniser<sup>18</sup> les hausses sur la facture T-Service de tous les tarifs.**

### **3.3 Comptes de frais reportés**

#### **3.3.1 Amortissement des comptes de stabilisation de la température et du gaz perdu**

Dans la décision procédurale D-2007-105 (page 4), la Régie indique qu'elle souhaite entendre les commentaires des participants relativement à l'amortissement des comptes portant sur la stabilisation de la température et du gaz perdu proposé par le distributeur dans la première phase du présent dossier.

Plus spécifiquement, le distributeur propose d'amortir les soldes des deux comptes sur une période de dix ans. Le distributeur a fait cette proposition suite à un questionnement de la Régie.<sup>19</sup> Ainsi, Gazifère intégrerait 295 630 \$ à son coût de service pour l'année 2008. L'inclusion de cette somme résulterait en une hausse du revenu requis d'environ 1,5%.<sup>20</sup> Avant de formuler des recommandations sur cette proposition, il y a lieu de commenter l'évolution de chacun de ces comptes.

Le compte de stabilisation de la température (CST) devrait normalement tendre vers zéro. Le tableau qui suit laisse plutôt voir que bien qu'il y ait des variations positives et négatives de quelques centaines de milliers de dollars annuellement, le compte ne tend

---

<sup>17</sup> GI-22, Document 1, page 7, réponse 5b).

<sup>18</sup> Il s'agit en fait de réduire l'écart entre les différentes hausses de facture T-Service pour chacun des tarifs.

<sup>19</sup> R-3637-2007, Phase 1, GI-11, Document 1, pages 6-7, réponse 7.1 : « Conséquemment, dans la cause tarifaire 2008, Gazifère pourrait ajouter à ses revenus requis 202 270\$ à titre d'amortissement pour le compte de stabilisation du gaz perdu et 93 360\$ à titre d'amortissement pour le compte de stabilisation de la température». (202 270\$ + 93 360\$ = 295 630\$)

<sup>20</sup> 295 630\$ ÷ 20 259 200\$ x 100.

pas vers zéro. Au contraire, on aurait tendance à croire que le compte s'est stabilisé autour de 970 000 \$ et que les variations, en plus ou en moins, avoisineront 270 000 \$.

**Tableau 3 : Évolution des soldes de certains comptes**

| Dossiers de fermeture | Comptes<br>Moyenne de 13 soldes                        |                                  |
|-----------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------|
|                       | Stabilisation de la température<br>(en milliers de \$) | Gaz perdu<br>(en milliers de \$) |
| 31 décembre 2006      | 933,6                                                  | 2 022,7                          |
| 30 septembre 2005     | 668,5                                                  | 1 155,8                          |
| 30 septembre 2004     | 825,9                                                  | -179,2                           |
| 30 septembre 2003     | 1 069,5                                                | -715,0                           |
| 30 septembre 2002     | 1 439,8                                                | -562,2                           |
| 30 septembre 2001     | 992,9                                                  | -973,5                           |
| 30 septembre 2000     | 869,9                                                  | -621,4                           |

Reproduit de : R-3637-2007, Phase 1, GI-11, Document 1, pages 6-7.

Dans ces circonstances, et compte tenu du solde, il y a certainement lieu de considérer amortir ce compte sur une période d'au moins cinq ans afin d'en réduire le solde.

Quant au compte pour le gaz perdu, il présente une évolution plus erratique. L'évolution nette du solde de ce compte de 2000 à 2006 se chiffre à plus de 2,6 M\$. La Régie s'est montrée préoccupée par le niveau élevé du solde de ce compte et intéressée par les moyens pour réduire le taux de gaz perdu dans la franchise.<sup>21</sup>

Compte tenu que le distributeur doit poursuivre sa démarche quant au taux de gaz perdu, qu'il doit présenter, lors du prochain dossier de fermeture des livres, une analyse sur le sujet et que le solde du compte pourrait évoluer d'ici là, **nous recommandons de seulement amortir, sur une période de dix ans, le solde du compte de stabilisation de la température.** Cela aura pour effet d'augmenter le revenu requis d'environ 93 k\$.

### **3.3.2 Amortissement des charges réglementaires**

Le solde des charges réglementaires à intégrer au présent dossier est de 523 039 \$ lequel comprend des charges de 379 432 \$ pour la cause tarifaire 2006 et de 123 902 \$ pour le dossier des conditions de service.<sup>22</sup> Suite à un questionnement de la Régie, Gazifère propose d'amortir ces charges sur une période de 5 ans ce qui aura comme effet de réduire le revenu requis de 251 k\$ (152 k\$ + 99 k\$) 2008. Le solde restant portera intérêt.

<sup>21</sup> R-3637-2007, Phase 1, D-2007-90, pages 9-10.

<sup>22</sup> GI-20, Document 1, pages 3-5, réponses 2.1 et 2.2.

Compte tenu que ces charges spécifiques visaient l'application sur plusieurs années d'un mécanisme incitatif (2006-2010) et l'examen des conditions de services (une première qui ne devrait pas se reproduire bientôt), il est tout à fait raisonnable d'en amortir le solde sur plusieurs années.

**Nous recommandons donc d'amortir les charges réglementaires de ces deux dossiers sur une période de cinq ans tel que proposé par le distributeur.**

#### **4. PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE 2008**

En ce qui a trait au PGEÉ, nous demeurons préoccupé par le taux de participation et le niveau d'investissement pour les programmes en efficacité énergétique destinés aux ménages à faible revenu. D'ailleurs, Gazifère confirme que, pour 2008, le pourcentage du budget du PGEÉ destiné à cette clientèle n'est que de 3%.<sup>23</sup> Cette proportion demeure très faible comparé à celle d'autres distributeurs réglementés, et ce, tant au Québec qu'ailleurs au Canada. Cette situation demeure d'autant plus préoccupante que Gazifère n'atteint souvent pas les cibles fixées pour les programmes visant cette clientèle.

Nous sommes d'avis que l'intégration de mesures de mitigation visant à réduire l'impact tarifaire du PGEÉ sur les non-participants, particulièrement pour les clients à faible revenu est justifiée et nécessaire. De telles mesures devraient être évaluées de manière plus exhaustive et intégrées au PGEÉ du distributeur le plus rapidement possible.

À cette fin, nous estimons que Gazifère devrait intégrer, entre autres choses, les changements suivants à son PGEÉ afin de le bonifier :

- Accroître l'investissement global pour les programmes visant les ménages à faible revenu;
- Effectuer les prévisions du PGEÉ sur une base triennale;
- Adapter les programmes résidentiels de Gazifère afin de pouvoir élargir l'éventail de programmes destinés aux ménages à faible revenu et développer de nouveaux programmes visant le logement social; et
- Déployer des plus d'efforts afin que Gazifère puisse mieux identifier des ménages à faible revenu.

---

<sup>23</sup> GI-20, Document 1, page 18, réponse 16a.

## 5. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS FINALES

- En ce qui a trait à l'introduction d'un **nouvel indice de qualité et de performance**, nous recommandons son intégration aux autres indices servant au partage des trop-perçus. Les résultats aux questions du sondage sur la qualité du service reçu devraient toutefois être disponible par segment de marché.
- En ce qui a trait à la méthodologie de répartition uniforme des hausses pour les paliers d'un même tarif (i.e., **intrafinancement**), nous recommandons son application. Toutefois, nous soumettons en contrepartie qu'afin de faire évoluer l'indice **d'interfinancement** du Tarif 2 le plus graduellement possible, ce dernier ne devrait pas excéder 0,81 en 2008.
- En ce qui a trait à l'amortissement des soldes de certains comptes, nous recommandons :
  - a) L'amortissement, sur dix ans, du solde du **compte de stabilisation de la température**;
  - b) L'amortissement, sur cinq ans, du solde des **charges réglementaires** de la cause tarifaire 2006 et du dossier des conditions de services.
- En ce qui a trait à l'amortissement du solde du **compte pour le gaz perdu**, nous sommes d'avis qu'il y a lieu d'attendre le dossier de fermeture des livres 2007 avant d'entreprendre l'amortissement de ce compte pour les raisons évoquées plus haut.
- En ce qui a trait au **PGEÉ**, nous estimons que des efforts supplémentaires doivent être fait afin de bonifier l'offre de programmes pour les ménages à faible revenu.