Montréal, 7 juin 2010

PAR COURRIEL

Me Véronique Dubois
Secrétaire de la Régie de l'énergie
Régie de l'énergie
Tour de la Bourse
800, Place Victoria, bureau 255
Montréal (Québec) H4Z 1A2

OBJET : R-3724-2010 - Demande d'approbation du renouvellement du mécanisme de Gazifère Inc., demande pour la fermeture règlementaire des livres pour la période du 1er janvier 2009 au 31 décembre 2009, demande d'approbation du plan d'approvisionnement et demande de modification des tarifs de Gazifère Inc. à compter du 1er janvier 2011.

Chère consoeur,

Vous trouverez ci-joint les observations de l'ACEF de l'Outaouais transmises dans le cadre de la phase III du dossier mentionné en rubrique.

Veuillez agréer, chère consoeur, l'expression de nos meilleurs sentiments.

Me Stéphanie Lussier
788, rue Galt
Montréal (Québec), H4G 2P7
Tél. : 514.761.0032
Courriel : stephanie.lussier@sympatico.ca

cc: Me Louise Tremblay (Miller Thomson Pouliot).

Régie de l'énergie du Québec

R-3724-2010, Phase III

Demande d'approbation du renouvellement du mécanisme de Gazifère Inc., demande pour la fermeture règlementaire des livres pour la période du 1er janvier 2009 au 31 décembre 2009, demande d'approbation du plan d'approvisionnement et demande de modification des tarifs de Gazifère Inc. à compter du 1er janvier 2011.

Observations écrites de l'ACEF de l'Outaouais

Préparé par Mounir Gouja, Ph. D., ENER-GM

Pour

l'Acef de l'Outaouais

109, rue Wright,

Gatineau (Qué.)

J8X 2G7

07 juin 2010

6683, rue Jean Talon Est
H1S 0A5 St-Léonard (Qc)
Tél. : (514)249-8903 Fax : (514)448-7372
energm@gmail.com

TABLE DES MATIÈRES

1. Évolution des coûts du projet CIS 4

2. Traitement des écarts entre coûts réels et coûts projetés 5

3. Indices de qualité et performance du Distributeur 5

MANDAT

L'Acef de l'Outaouais a confié à monsieur Mounir Gouja de ENER-GM le mandat d'analyser la fermeture des livres dans la phase III du dossier réglementaire R-3724-2010 déposé par Gazifère Inc. auprès de la Régie de l'énergie et de lui faire part de ses observations à son sujet.

1. Évolution des coûts du projet CIS

Au 31 décembre 2009, le projet CIS avait presque atteint le budget qui lui a été accordé alors que son état d'avancement n'était pas celui que l'on attendait. Gazifère reconnait que beaucoup d'efforts restaient encore à être déployés afin de compléter les interfaces ainsi que certaines fonctionnalités. Ce qui se traduit en réalité par un dépassement du budget alloué d'environ 375 000$. Ce n'est pas seulement le niveau de complexité inattendue du développement de certaines interfaces du système qui sont derrière ce dépassement du budget. Une omission importante de la part du Distributeur dans la budgétisation des coûts des avantages sociaux associés aux salaires explique en grande partie ce dépassement. L'écart total associé à la rubrique *Internal Labor* monte à 275 000$. Par ailleurs, des coûts associés aux charges additionnelles de consultants et de main d'œuvre internes sont venus peser encore plus (131 000$) dans la rubrique *Post-production system stabilisation* qui doit intégrer entre autres la formation des employés au nouveau système, ce qui n'était pas prévu dans le budget.

L'Acef attribue à Gazifère une partie de responsabilité dans le dépassement du budget du CIS de 2009. Questionnée sur l'opportunité d'avoir engagé des études et recherches sur les coûts d'exploitation des systèmes d'information clients chez d'autres Distributeurs pour fin de comparaison, l'entreprise répond, en effet, qu'elle n'a pas effectué de balisage (voir la réponse à la question 7-c de l'Acef[1]). Par ce type de balisage, le Distributeur aurait pu s'arrêter sur les différentes composantes du coût d'un tel projet et bien préparer ses projections. Nous recommandons donc à la Régie de faire supporter au Distributeur sa part de responsabilité dans le dépassement du budget du CIS à raison du montant correspondant à l'omission faite, soit 175 000$, et de l'appeler à introduire de plus en plus le balisage, comme instrument d'aide à la décision, dans ses façons de faire.

[1] GI-28, Document 1, page 6

2. Traitement des écarts entre coûts réels et coûts projetés

Gazifère annonce avoir traité de façon particulière et exceptionnelle pour l'année 2009 l'écart enregistré entre les coûts projetés et les coûts réels CIS. Alors qu'il était prévu lors de la cause tarifaire 2009 que le nouveau système CIS serait implanté en avril 2009, son implantation réelle n'a eu lieu qu'en septembre 2009. Ce retard dans l'implantation du système a engendré une diminution de 827 479$ du revenu requis du Distributeur. Le traitement normal de la situation aboutit à un excédent de rendement gonflé de Gazifère (734 727$).

L'Acef trouve normal et raisonnable que Gazifère traite de façon particulière cet écart de coûts du CIS en versant sa totalité aux clients avant de procéder au partage de l'excédent de rendement selon le mécanisme de partage approuvé par la décision D-2006-158 de la Régie.

Alors que Gazifère considère ce traitement exceptionnel, pour l'Acef, ce traitement doit s'appliquer à tout écart négatif de coûts qui ne résulte pas d'un réel effort déployé par le Distributeur afin de réduire ses coûts. Dans le cas présent, en effet, cet écart de coûts est dû au retard dans la mise en service du nouveau CIS et ne traduit aucun effort d'amélioration de l'efficience du Distributeur, ce qui justifie bien le versement du montant en question aux clients avant de procéder au partage de l'excédent de rendement. L'Acef est d'avis que cela devrait faire la règle pour tout écart entre le projeté et le réalisé des coûts du Distributeur qui ne relèvent d'aucune action d'amélioration de la performance menées par le Distributeur durant l'année d'exercice considérée. Cela devrait donc concerner aussi bien le projet CIS que tout autre poste de coûts faisant ressortir un écart entre les coûts projetés et les coûts réalisés. Le traitement proposé par Gazifère ne devrait donc pas être exceptionnel.

3. Indices de qualité et performance du Distributeur

Cinq indices de qualité du service de Gazifère, dont l'indice de satisfaction de la clientèle, introduit en 2008, sont pris en compte dans le mécanisme de partage de l'excédent de rendement de 2009. Une pondération égale de 20% entre les différents

indices de qualité est appliquée dans le calcul de la performance réelle du Distributeur pour l'année 2009.

L'Acef exprime ses fortes réserves par rapport à l'indice Entretien préventif pris comme indice de qualité, d'autant plus que c'est le département d'ingénierie d'EGD qui détermine pour Gazifère les activités et le nombre d'entretiens à réaliser pour chaque année (voir les réponses aux demandes de renseignement de l'Acef[2]). Or, comme, selon Gazifère, le nombre d'interventions à réaliser pour une année témoin varie d'année en année en fonction des résultats des entretiens effectués au courant des années précédentes et comme cet indice intervient dans la rémunération des efforts du Distributeur, rien n'empêche le département d'ingénierie d'EGD d'aménager le Distributeur de la sorte qu'il puisse respecter le programme d'entretien préventif qu'il lui prépare sur une base annuelle. D'ailleurs, d'après la réponse de Gazifère à la question 2-c de l'Acef[3], l'on pourrait comprendre que les tâches planifiées ne sont pas déposées à la Régie et il serait alors difficile de vérifier la réalité du respect du programme d'entretien préventif.

C'est la raison pour laquelle nous recommandons à la Régie de demander au Distributeur, là où il est possible de le faire, de déposer les éléments de preuve concernant les indices de performance, y compris l'indice de respect du programme d'entretien préventif. Pour ce dernier indice, le minimum est de déposer lors du présent dossier tarifaire la liste des activités projetés et à la prochaine fermeture des livres la liste des activités d'entretien préventif accomplies prouvant ainsi le respect du programme. Avec cela, il reste encore à mettre en place un mécanisme ou procédure neutre et indépendante de préparation de ce programme d'entretien qui respecte des critères objectifs de fixation des priorités et de sélection des projets d'entretien à implanter.

Pour ce qui est de la pondération égale (20%) attribuée aux différents indices de performance, et dans l'état actuel d'appréciation de ces indices, il est clair, de l'avis de l'Acef, que ce traitement surestime certains indices et sous-estime d'autres.

---

[2] GI-28, Document 1, page 2
[3] GI-28, Document 1, page 2

L’Acef se questionne par ailleurs au sujet des composantes de l’indice de satisfaction des clients, des points évalués dans le sondage de satisfaction et des réponses différenciés des clients de Gazifère. L’Intervenante, ne disposant pas de toutes les questions du sondage pour pouvoir les analyser et donner son appréciation des résultats concernant les réponses recueillies, elle recommande à la Régie la mise en place d’un groupe de travail pour discuter et débattre de ce sondage, des indices et de leurs pondérations, afin que soit présentée à la Régie une recommandation bien réfléchie.