

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DEMANDE D'APPROBATION DU PLAN D'APPROVISIONNEMENT  
DE GAZIFÈRE INC. POUR L'EXERCICE 2012 ET  
MODIFICATION DE SES TARIFS À COMPTER DU 1ER  
JANVIER 2012

DOSSIER : R-3758-2011 - PHASE 3

RÉGISSEURS : Me LOUISE ROZON, présidente  
Mme LUCIE GERVAIS  
Me LISE DUQUETTE

AUDIENCE DU 8 NOVEMBRE 2011

VOLUME II

DENISE TURCOT  
sténographe officielle

R-3758-2011 - PHASE 3  
8 NOVEMBRE 2011

PR

COMPARUTIONS

Me LOUIS LEGAULT,  
procureur de la Régie

REQUÉRANTE :

Me LOUISE TREMBLAY,  
procureur de Gazifère inc.

INTERVENANTS :

Me STÉPHANIE LUSSIER,  
procureur de Association coopérative d'économie  
familiale de l'Outaouais (ACEFO)

Me ANDRÉ TURMEL,  
procureur de Fédération canadienne de l'entreprise  
indépendante (FCEI)

Me DOMINIQUE NEUMAN,  
procureur de Stratégies énergétiques et Association  
québécoise de lutte contre la pollution  
atmosphérique (SÉ-AQLPA)

Me MARTINE BURELLE,  
procureur de Union des municipalités du Québec (UMQ)

TABLE DES MATIÈRES

	Page
1	
2	
3	
4	LISTE DES PIÈCES . . . . . 4
5	SÉ-AQLPA
6	JACQUES FONTAINE
7	Interrogé par Me Dominique Neuman . . . . . 9
8	Interrogé par Me Lise Duquette . . . . . 24
9	Réinterrogé par Me Dominique Neuman . . . . . 27
10	UMQ
11	LOUIS-RENAULT ROZÉFORT
12	Interrogé par Me Martine Burelle . . . . . 29
13	Contre-interrogé par Me Louis Legault . . . . . 34
14	CONTRE-PREUVE DE LA REQUÉRANTE
15	JAMIE LEBLANC
16	Interrogé par Me Louise Tremblay . . . . . 37
17	Contre-interrogé par Me Lise Duquette . . . . . 43
18	PLAIDOIRIES
19	Me Louise Tremblay . . . . . 44
20	Me Dominique Neuman . . . . . 71
21	Me André Turmel . . . . . 80
22	Me Stéphanie Lussier . . . . . 88
23	Me Martine Burelle . . . . . 97
24	Réplique de Me Louise Tremblay . . . . . 105

-----

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25

LISTE DES PIÈCES

Page

B-0167 :	Pièce GI-34, document 2 . . . . .	6
B-0168 :	Pièce GI-35, document 2 . . . . .	6
B-0169 :	Pièce GI-27, documents 2 et 2.1 . . . . .	7

-----

1

2 EN L'AN DEUX MILLE ONZE (2011), ce huitième (8e)  
3 jour du mois de novembre,

4

5 LA PRÉSIDENTE :

6 Bonjour à vous tous. On va donc poursuivre  
7 l'audience en ce qui a trait à la phase 3 de la  
8 demande de Gazifère.

9

10 Peut-être avant de débiter avec la preuve  
11 de SÉ-AQLPA, Maître Tremblay, est-ce qu'il y a des  
12 réponses à certains engagements que vous pouvez

13 Me LOUISE TREMBLAY :

14 Oui, bonjour, Madame la Présidente. Bonjour,  
15 Mesdames les régisseurs.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Ah, excusez.

18 Me LOUISE TREMBLAY :

19 Je vous ai devancée.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Tout le monde est plus vite que moi.

22 Me LOUISE TREMBLAY :

23 Alors, je vais vous faire un petit peu un compte  
24 rendu de chacun des engagements.

25 Alors, la réponse au premier engagement,

1 on l'a distribuée. Alors, il s'agit dans le fond de  
2 la pièce, on va la coter sous GI-34, document 2 et  
3 ce sera la pièce B-0167 des pièces de la Régie.

4 PIÈCE B-0167 :

5 Pièce GI-34, document 2.

6 Me LOUISE TREMBLAY :

7 L'engagement numéro 2, GI-35, document 2 et B-0168  
8 des pièces de la Régie.

9 PIÈCE B-0168 :

10 Pièce GI-35, document 2.

11 Me LOUISE TREMBLAY :

12 Quant à l'engagement numéro 3 qui portait sur le  
13 nombre d'employés à temps complet au centre d'appels  
14 au cours des dernières années, ma cliente m'indique  
15 qu'elle serait en mesure de fournir cette réponse-là  
16 demain. Malheureusement, là, il y a des gens qui  
17 étaient absents chez Gazifère puis on n'a pas pu  
18 effectivement s'arrêter, être certains, là, des  
19 chiffres. Alors, on veut s'en assurer et on sera en  
20 mesure de produire ça demain sans faute.

21 Pour ce qui est des engagements numéros 4  
22 et 5 qui font suite à des questions de maître  
23 Legault par rapport à deux pièces qui ont été  
24 déposées par maître Legault, j'aimerais avoir  
25 l'opportunité, suite à la preuve des intervenants,

1 on va prendre cinq minutes, mais j'aimerais que  
2 monsieur Leblanc puisse avoir l'opportunité, on  
3 s'était engagé dans le fond à faire part de la  
4 position de Gazifère et monsieur Leblanc va avoir  
5 quelques petits commentaires à faire à cet égard-là.  
6 Alors, ça, je vous le dis tout de suite pour les  
7 engagements 4 et 5.

8 Pour ce qui est de l'engagement numéro 6  
9 même chose, nous l'avons distribué. Alors, ce sont  
10 finalement des pièces révisées, GI-27, document 2 et  
11 GI-27, document 2.1. Et finalement, là, Maître  
12 Legault, ça confirme que les calculs étaient  
13 corrects, d'accord? Alors, les pièces sont révisées  
14 et la cote des pièces de la Régie ça sera le B-0169.

15 PIÈCE B-0169 :

16 Pièce GI-27, documents 2 et 2.1.

17 Me LOUISE TREMBLAY :

18 Alors, voilà, Madame la Présidente, ça complète, là,  
19 en tout cas, selon moi, ça complète la liste  
20 d'engagements qui était en suspens.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 O.K. On pourra voir avec les intervenants si le  
23 dépôt de la réponse à l'engagement numéro 3  
24 nécessiterait...

25 Me LOUISE TREMBLAY :

1 Oui, c'était une demande de la FCII, alors je  
2 pourrai vérifier avec mon confrère s'il y a une  
3 problématique à ce niveau-là.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Parfait. Alors, donc, Maître Neuman, nous allons  
6 débiter avec la preuve de SÉ-AQLPA.

7 Me DOMINIQUE NEUMAN :

8 Merci, Madame la Présidente. Bonjour, Mesdames les  
9 régisseurs. Dominique Neuman pour Stratégies  
10 énergétiques et l'Association québécoise de lutte  
11 contre la pollution atmosphérique. Monsieur Jacques  
12 Fontaine est notre témoin. Il est prêt à être  
13 assermenté.

14 LA GREFFIÈRE :

15 Monsieur Fontaine, affirmez-vous solennellement de  
16 dire la vérité, toute la vérité, rien que la vérité?  
17 Dites: Je l'affirme.

18 M. JACQUES FONTAINE :

19 Je l'affirme.

20 LA GREFFIÈRE :

21 Veuillez, s'il vous plaît, donner vos noms,  
22 profession et adresse d'affaires.

23 M. JACQUES FONTAINE :

24 Jacques Fontaine, consultant en énergie. 10946,  
25 avenue de Rome, Montréal-Nord.

1 LA GREFFIÈRE :

2 Merci.

3 INTERROGÉ PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

4 Q.1 Bonjour, Monsieur Fontaine. Vous avez  
5 déposé un document qui est coté C-SÉ-  
6 AQLPA-0018, C-SÉ-AQLPA-2, document 1, qui  
7 est votre rapport en phase 3 du présent  
8 dossier. Est-ce que vous reconnaissez ce  
9 rapport comme ayant été préparé par vous  
10 ou sous votre supervision?

11 R. Oui, je le reconnais.

12 Q.2 O.K. Nous allons commencer et l'essentiel  
13 des questions porteront sur le plan global  
14 en efficacité énergétique 2012 de  
15 Gazifère.

16 Ma première question, Monsieur  
17 Fontaine, est-ce que, selon vous, les  
18 résultats du PGEÉ de Gazifère est-ce  
19 qu'ils sont vulnérables?

20 R. Oui, d'après moi, ils sont vulnérables.  
21 Nous constatons, en effet, au tableau 1 de  
22 la page 3 de notre rapport que les  
23 résultats du PGEÉ de Gazifère sont de plus  
24 en plus tributaires d'un seul programme,  
25 soit celui de l'appui aux initiatives et

1 optimisation énergétique des bâtiments.

2 Les résultats de ce seul programme  
3 ont représenté jusqu'à 69 % des résultats  
4 déclarés du PGEÉ des six premiers mois de  
5 2011.

6 La vulnérabilité des résultats du  
7 PGEÉ de Gazifère quant à ce seul programme  
8 a été illustrée lors de l'audience du 7  
9 novembre hier alors que la Régie a  
10 questionné la justesse de l'attribution de  
11 l'économie d'énergie de 60 % de la  
12 consommation qui sont associés à ce  
13 programme, lequel est considéré comme net  
14 d'opportunisme. C'est à la transcription  
15 du 7 novembre en pages 186 à 196.

16 C'est pourquoi nous recommandons à la  
17 Régie de l'énergie d'inviter Gazifère à  
18 étudier et lui soumettre des options  
19 visant à réduire la vulnérabilité  
20 qu'entraîne pour les résultats de son  
21 PGEÉ, sa trop grande dépendance à l'égard  
22 d'un seul programme comme actuellement.

23 En d'autres termes, même s'il est  
24 souhaitable que ce programme continue de  
25 fournir des gains importants, il est

1 également important de garder une  
2 diversité des gains obtenus par le  
3 programme du PGEEÉ. Et, à notre sens, nous  
4 constatons que l'introduction de trois  
5 nouveaux programmes par Gazifère que nous  
6 commenterons dans quelques instants est  
7 une mesure qui va dans le bon sens.

8 Q.3 Monsieur Fontaine, que pensez-vous de la  
9 proposition de Gazifère de fusionner les  
10 volets achat et location de son programme  
11 résidentiel de chaudières à efficacité  
12 supérieure et de ses programmes CII de  
13 chaudières à efficacité intermédiaire, de  
14 chauffe-eau à efficacité intermédiaire, de  
15 chaudières à condensation et de chauffe-  
16 eau à condensation?

17 R. Alors, pour valider le bien-fondé de cette  
18 proposition de Gazifère, nous avons  
19 procédé à la vérification des gains  
20 d'efficacité énergétique obtenus par  
21 participant au volet achat et location de  
22 ces différents programmes.

23 Cette vérification nous amène à la  
24 conclusion que, dans tous les cas, la  
25 subvention à un appareil loué et celle à

1 un équipement acheté sont, par définition,  
2 de nature différente, appelle une  
3 commercialisation différente, amène des  
4 gains différents et nécessite donc,  
5 d'après nous, des suivis distincts. C'est  
6 pourquoi nous recommandons à la Régie de  
7 l'énergie de requérir que Gazifère  
8 continue de maintenir un suivi distinct  
9 des volets achat et location de ses  
10 programmes résidentiels, c'est-à-dire de  
11 chaudières à efficacité supérieure et de  
12 thermostats programmables ainsi que de ses  
13 programmes commercial et institutionnel de  
14 chaudières à efficacité intermédiaire, de  
15 chauffe-eau à efficacité intermédiaire, de  
16 chaudières à condensation et de chauffe-  
17 eau à condensation.

18 Q.4 Et que pensez-vous, Monsieur Fontaine, de  
19 l'introduction du nouveau programme  
20 proposé par Gazifère de fenêtres Energy  
21 Star au marché résidentiel?

22 R. Oui, le programme de fenêtres Energy Star  
23 au marché résidentiel proposé par Gazifère  
24 est basé sur le programme PR-330 du FEI de  
25 Gaz Métro. Les tests du participant et du

1 coût total en ressource de ce programme  
2 chez Gazifère sont positifs alors que le  
3 test de neutralité tarifaire est le  
4 deuxième meilleur des programmes de  
5 Gazifère s'adressant au marché  
6 résidentiel.

7 Et le troisième meilleur résultat de  
8 l'ensemble des programmes de Gazifère pour  
9 le test de neutralité tarifaire.

10 Nous sommes, par ailleurs, satisfaits  
11 des réponses de Gazifère à l'effet que ce  
12 programme permettrait de rejoindre de  
13 façon plus rapide et efficiente des  
14 clients qui ne souhaiteraient pas  
15 participer aux démarches plus lourdes  
16 d'accès au programme Rénoclimat du  
17 ministère des Richesses naturelles et de  
18 la faune qui utilise notamment les  
19 subventions du programme écoÉnergie de  
20 l'Office de l'efficacité énergétique du  
21 gouvernement fédéral en requérant des  
22 évaluations avant et après travaux.

23 Nous constatons que Gazifère verra à  
24 éviter qu'un même client reçoive deux fois  
25 l'aide financière pour les mêmes

1 changements de fenêtres. C'est à la  
2 transcription du 7 novembre, en pages 205  
3 à 209.

4 Pour l'ensemble de ces raisons, nous  
5 recommandons à la Régie de l'énergie de  
6 permettre à Gazifère d'inclure leur  
7 programme résidentiel de fenêtres Energy  
8 Star à son PGEE à partir de 2012.

9 Q.5 Merci, Monsieur Fontaine. Maintenant, que  
10 pensez-vous de l'introduction du nouveau  
11 programme proposé par Gazifère de hotte à  
12 débit variable dans le marché CII?

13 R. Oui, bien, le programme de hotte à débit  
14 variable pour le marché CII proposé par  
15 Gazifère est inspiré du programme du  
16 marché affaires PE-224 de hotte à débit  
17 variable de Gaz Métro.

18 Le test du participant et le test du  
19 coût total en ressources de son programme  
20 chez Gazifère sont positifs alors que le  
21 test de neutralité tarifaire est le  
22 huitième sur 23 programmes ou volets de  
23 programmes de Gazifère. Alors, c'est  
24 pourquoi nous recommandons à la Régie de  
25 l'énergie de permettre à Gazifère

1 d'inclure le programme commercial et  
2 institutionnel de hotte à débit variable  
3 à son PGEE à partir de 2012.

4 Q.6 Merci, Monsieur Fontaine. Maintenant, que  
5 pensez-vous de l'introduction du nouveau  
6 programme proposé par Gazifère de  
7 thermostats programmables au marché CII?

8 R. Oui. Le programme de thermostats  
9 programmables pour le marché CII proposé  
10 par Gazifère est inspiré d'un programme  
11 équivalent chez Enbridge. Les tests du  
12 participant et du coût total en ressources  
13 sont positifs alors que le test de  
14 neutralité tarifaire se classe 11e sur 23  
15 programmes ou volets de programmes de  
16 Gazifère.

17 C'est pourquoi nous recommandons à la  
18 Régie de l'énergie de permettre à Gazifère  
19 d'inclure le programme CII de thermostats  
20 programmables marché affaires à son PGEE  
21 à partir de 2012. Et nous sommes un peu  
22 surpris que ça n'a pas été fait avant  
23 parce que ça a de l'air d'un très bon  
24 programme.

25 Q.7 Merci, Monsieur Fontaine. Gazifère a

1           proposé au présent dossier des  
2 modifications quant aux paramètres des cas  
3 types de ses programmes non évalués. Et  
4 je vous demanderais d'abord de commenter  
5 ces modifications en ce qui concerne les  
6 programmes du secteur résidentiel du PGEÉ?  
7 R.       Oui. Alors, Gazifère propose au présent  
8 dossier de systématiser les paramètres des  
9 cas types de ce programme non évalué de  
10 Gazifère dans son secteur résidentiel.  
11 Nous apprécions particulièrement le fait  
12 que la consommation totale en base et en  
13 chauffage et la consommation unitaire des  
14 cas types seront dorénavant basés sur les  
15 consommations moyennes depuis 2008,  
16 spécifiques au marché de Gazifère et non  
17 plus sur les consommations des clients des  
18 autres distributeurs dont Gazifère se  
19 s'inspire pour ce programme.

20           Alors, par rapport aux économies  
21 unitaires des programmes d'autres  
22 distributeurs dont Gazifère s'est  
23 inspirée, les économies unitaires du cas  
24 type de chaque programme de Gazifère  
25 seront donc pondérées au prorata de la

1 consommation de ses propres clients.

2 Par ailleurs, l'aide financière  
3 versée par Gazifère représentera  
4 généralement 50 % du sur-coût.

5 Nous considérons que l'approche  
6 préconisée par Gazifère est très  
7 raisonnable et souhaitable. Nous  
8 recommandons donc à la Régie d'approuver  
9 la nouvelle méthodologie proposée par  
10 Gazifère pour l'établissement des cas  
11 types des programmes non évalués du  
12 secteur résidentiel de son PGEÉ.

13 Q.8 Et en ce qui concerne les programmes de  
14 Gazifère dans son secteur CII?

15 R. Oui. Alors, Gazifère propose au présent  
16 dossier de systématiser les paramètres des  
17 cas types de ce programme non évalué de  
18 Gazifère dans son secteur CII d'une  
19 manière généralement comparable à ses  
20 programmes du secteur résidentiel.

21 En audience du 7 novembre, d'hier,  
22 Gazifère a précisé que pour tous ses  
23 programmes, y compris celui des chauffe-  
24 eau à efficacité intermédiaire, son cas  
25 type sera basé sur la consommation

1 historique de ses clients depuis 2008  
2 lorsque c'est disponible. Ceci répond  
3 donc de façon satisfaisante à la réserve  
4 que nous avons exprimée à la  
5 recommandation 6 et 7 et à la section 2.7  
6 de notre rapport à ce sujet.

7 Nous référons la Régie aux réponses  
8 de Gazifère aux questions de SÉ-AQLPA, à  
9 la transcription du 7 novembre, en pages  
10 182 à 186.

11 Nous avons toutefois une réserve  
12 quant au programme d'appui aux initiatives  
13 optimisation énergétique des bâtiments  
14 discuté précédemment et quant au programme  
15 d'études de faisabilité. Nous comprenons  
16 que Gazifère en estime les gains de ce  
17 programme en comparant des consommations  
18 des clients avant et après leur  
19 participation au programme. Compte tenu  
20 de l'importance de ces gains, qui sont  
21 notamment de l'ordre de 60% pour le  
22 programme optimisation, il nous semble  
23 qu'une vérification minimale peu coûteuse  
24 serait au moins souhaitable de la part de  
25 Gazifère, à savoir de vérifier si les

1           mesures recommandées ont bel et bien été  
2           implantées, ce qui permettrait de  
3           neutraliser les baisses de consommation  
4           énergétique qui pourraient n'être  
5           attribuables qu'à une baisse des activités  
6           économiques.

7           De plus le *design* du programme  
8           d'études de faisabilité pourrait par  
9           ailleurs être ajusté afin de s'assurer de  
10          suivre le participant pendant cinq ans  
11          afin de réduire l'effritement de ces  
12          mesures comportementales.

13          Alors, sous cette réserve, nous  
14          recommandons à la Régie de l'énergie  
15          d'approuver les autres aspects de la  
16          nouvelle méthodologie proposée par  
17          Gazifère pour l'établissement des cas  
18          types des programmes non évalués du  
19          secteur CII de son PGEÉ.

20      Q.9          Merci, Monsieur Fontaine. Je vais  
21                   maintenant passer à la question de  
22                   l'évaluation du gaz non facturé de  
23                   Gazifère.

24                  Monsieur Fontaine, pourquoi est-il  
25                  important d'évaluer le gaz non facturé de

1 Gazifère afin d'en attribuer les revenus  
2 présumés à l'année où ce gaz est consommé?  
3 R. Bien, s'il y a un transfert d'une année à  
4 l'autre des volumes non facturés, cela  
5 vient affecter la justesse de la prévision  
6 annuelle des ventes, et donc les tarifs  
7 des diverses catégories de consommateurs  
8 de sorte que les consommateurs sont  
9 susceptibles de payer davantage ou moins  
10 que leurs coûts. Le signal de prix serait  
11 alors faussé.

12 Nous sommes donc favorables à ce que  
13 Gazifère tente de développer une méthode  
14 qui lui permettra d'attribuer les ventes  
15 de gaz non encore facturées à l'année de  
16 la consommation de ce gaz. Nous  
17 recommandons à la Régie d'approuver le  
18 principe de l'établissement d'une telle  
19 méthode.

20 Q.10 Et, Monsieur Fontaine, que pensez-vous  
21 donc de la méthodologie proposée par  
22 Gazifère pour évaluer son gaz non encore  
23 facturé?

24 R. Bien, nous constatons que la méthodologie  
25 proposée par Gazifère pour évaluer son gaz

1 non facturé utilise deux facteurs.  
2 Premièrement, la consommation de base  
3 journalière, et deuxièmement, la  
4 consommation moyenne par degrés/jour.

5 Le premier facteur représente la  
6 consommation quotidienne moyenne du client  
7 durant la période où il n'y a pas de  
8 chauffage. Le second facteur est utilisé  
9 pour établir la consommation du client  
10 pour le chauffage des locaux qui est  
11 calculé en utilisant la consommation  
12 moyenne par degrés/jour multipliée par les  
13 degrés/jour réels. Cette consommation  
14 s'ajoute à la consommation de base durant  
15 la période de chauffe.

16 Ces deux facteurs sont régulièrement  
17 mis à jour par le système de facturation  
18 en fonction de la consommation réelle du  
19 client et de la température. L'outil  
20 développé permet d'estimer la consommation  
21 non facturée de tous les clients en fin de  
22 mois en considérant les deux facteurs ci-  
23 haut mentionnés, le nombre de jours  
24 écoulés entre la dernière facture émise au  
25 client et la fin du mois, ainsi que les

1           degrés/jour se rapportant à cette période.  
2           Les revenus attribuables à ce volume sont  
3           calculés en fonction des taux applicables  
4           de la période en question. Le rapport  
5           ainsi produit fournit le nombre de  
6           clients, une estimation du volume non  
7           facturé et les revenus présumés s'y  
8           attachant pour chaque tarif.

9           Gazifère nous informait qu'elle est  
10          en train de vérifier d'ici la fin de  
11          l'année témoin 2011 si l'outil permettra  
12          de générer des résultats fiables. Si  
13          cette vérification s'avère concluante,  
14          Gazifère indique qu'elle appliquera cette  
15          nouvelle méthode comptable dès la  
16          fermeture des livres 2011, laquelle  
17          correspond à la première année du  
18          mécanisme incitatif 2011-2015 approuvé par  
19          la Régie.

20          A l'audience du 7 novembre, en pages  
21          92 à 96 de la transcription, Gazifère a  
22          indiqué à SÉ-AQLPA éprouver des  
23          difficultés techniques préliminaires avec  
24          son modèle, mais est confiante de pouvoir  
25          attribuer les revenus présumés du gaz non

1 facturé à l'année où ce gaz est consommé  
2 dès son rapport annuel 2011.

3 Comme nous l'avons indiqué dans notre  
4 rapport, nous sommes d'opinion que le  
5 modèle présenté par Gazifère n'est pas  
6 suffisamment précis car la relation entre  
7 les volumes et les degrés/jour y reste  
8 inchangée durant toute l'année. Or, cette  
9 relation, dans les faits, n'est pas  
10 constante, elle varie en fonction de la  
11 courbe de l'ensoleillement. Le résultat  
12 serait donc plus précis et fiable si l'on  
13 tenait compte de cette dernière variable.  
14 Et c'est intégré dans les modèles de  
15 prévision d'Hydro-Québec là, la question  
16 de l'ensoleillement. Mais ici, je tenais  
17 que l'ensoleillement moyen, mettons comme  
18 du mois de décembre, jour par jour.

19 Alors, même si nous comprenons la  
20 réticence de Gazifère à complexifier son  
21 modèle, c'est évidemment la capacité de ce  
22 modèle à fournir des résultats fiables qui  
23 constituera son test véritable, ce que  
24 Gazifère continuera de vérifier au cours  
25 des prochaines semaines.

1                    Nous recommandons donc à la Régie de  
2                    l'énergie d'inviter Gazifère à intégrer  
3                    dans son modèle la courbe de  
4                    l'ensoleillement quotidien basée sur la  
5                    statistique moyenne du lieu si jamais le  
6                    distributeur constatait que le modèle,  
7                    privé de cette variable, ne fournit pas  
8                    des résultats fiables. Ceci permettrait  
9                    à Gazifère d'appliquer, le cas échéant,  
10                    cette nouvelle méthode comptable avec la  
11                    modification que nous proposons dès la  
12                    fermeture des livres 2011.

13                    Q.11            Je vous remercie beaucoup, Monsieur  
14                    Fontaine.

15                    Me DOMINIQUE NEUMAN :

16                    Alors, monsieur Fontaine est disponible pour  
17                    répondre à d'autres questions.

18                    LA PRÉSIDENTE :

19                    Merci beaucoup, Monsieur Fontaine, Maître Neuman.

20                    Alors, est-ce qu'il y a des participants  
21                    qui désirent contre-interroger le représentant de  
22                    SÉ-AQLPA? Maître Tremblay, non? Maître Legault?  
23                    Maître Duquette?

24                    INTERROGÉ PAR Mme LISE DUQUETTE :

25                    Q.12            Monsieur Fontaine, une seule question, et

1 c'est sur votre dernier sujet, c'est-à-  
2 dire la méthodologie d'évaluation du gaz  
3 non facturé.

4 Dans votre mémoire, et vous venez de  
5 le reprendre, vous indiquez que vous êtes  
6 d'opinion que le modèle présenté par  
7 Gazifère n'est pas suffisamment précis.  
8 A votre avis, quel est le degré  
9 d'imprécision de la méthodologie proposée  
10 par Gazifère du fait qu'ils ne prennent  
11 pas en compte les autres variables  
12 climatiques?

13 R. Oui.

14 Q.13 Qu'est-ce que ça ajouterait en termes de  
15 précisions ce que vous proposez?

16 R. Je pense que je l'ai mentionné quelque  
17 part dans mon rapport. On avait constaté  
18 à Hydro-Québec, dans le modèle équivalent,  
19 une erreur pouvant aller jusqu'à 7% sur  
20 les valeurs de... c'était à ce moment-là  
21 sur les valeurs de pointe puis ça, ça  
22 pouvait donner 7%. Ce n'est pas 100% là,  
23 ce n'est pas... ça n'améliore pas du  
24 double mais ça améliore de façon assez  
25 tangible. Et ce n'est qu'une valeur

1                   statistique. Dans le fond, ça sert à  
2                   distinguer des degrés/jour qui seraient de  
3                   décembre par rapport à des degrés/jour qui  
4                   seraient de novembre ou même, dans  
5                   certains cas là, s'il y a moins de  
6                   lectures réelles de compteurs, qui  
7                   seraient même auparavant. Alors, un  
8                   degré/jour d'octobre, d'après moi, ça n'a  
9                   pas la même valeur qu'un degré/jour de  
10                  décembre parce qu'il va y avoir une  
11                  chaleur induite par le soleil, il va y  
12                  avoir une source de chaleur de chauffage  
13                  passive qui est présente à même un  
14                  degré/jour assez froid en novembre là. Si  
15                  on avait au début de novembre, mettons une  
16                  température de moins cinq ou moins huit  
17                  là, je n'exagérerai pas, je n'irai pas  
18                  chercher des valeurs records. Mais la  
19                  même température en décembre, à cause du  
20                  fait que les journées sont plus courtes,  
21                  va avoir plus d'impact qu'en novembre.  
22                  C'est ça qu'on essaie de solutionner avec  
23                  la proposition que je fais.

24                  Q.14           Et pour vous, le modèle de Hydro-Québec  
25                  est applicable, un pour un, au modèle de

1 Gazifère?

2 R. Le modèle d'Hydro-Québec, premièrement,  
3 ils ne prennent pas la statistique du  
4 jour, ils prennent les valeurs  
5 prévisionnelles, température refaite  
6 trois, quatre fois par jour. Ce n'est pas  
7 tout à fait la même chose. Mais pour  
8 l'ampleur des écarts, ça devrait être le  
9 bon ordre de grandeur.

10 Q.15 Je vous remercie.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Alors, la formation n'aura pas d'autres questions  
13 pour vous.

14 Alors, ceci termine la preuve de SÉ-AQLPA?

15 RÉINTERROGÉ PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

16 Oui. J'aurais simplement une question de précision  
17 à poser à monsieur Fontaine, suite à la dernière  
18 réponse qu'il a fournie.

19 Q.16 Est-ce qu'il est correct de comprendre que  
20 votre modèle... enfin, que votre  
21 proposition concernant la prise en compte  
22 de l'ensoleillement est encore moins  
23 précise que ce qu'Hydro-Québec applique  
24 elle-même?

25 R. Oui, tout à fait. Mais Hydro-Québec font

1 des prévisions basées, je pense, aux  
2 dernières nouvelles là, des données aux  
3 deux minutes là qui ne sont pas  
4 disponibles dans le domaine du gaz.

5 Et qui se situent quand même au  
6 niveau de la production et non pas au  
7 niveau de la clientèle. Parce qu'Hydro-  
8 Québec n'a pas de programme équivalent  
9 pour faire le lien entre le non-facturé et  
10 les degrés/jour à ce... en tout cas, ne  
11 l'avait pas quand j'ai quitté, puis  
12 d'après moi ils ne l'ont pas encore.

13 Q.17 Et votre proposition pour Gazifère donc,  
14 c'est la moyenne d'ensoleillement...

15 R. Oui, à chacune des journées.

16 Q.18 Par jour, par lieu?

17 R. Par lieu, oui.

18 Q.19 Merci.

19 R. Bien là, le lieu, on suppose que c'est un  
20 lieu unique.

21 Q.20 Oui, c'est ça, oui.

22 R. Oui.

23 Q.21 Merci.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 Merci beaucoup. Merci, Monsieur Fontaine. Ceci

1 termine donc la preuve de SÉ-AQLPA.

2 ET LE TÉMOIN NE DIT RIEN DE PLUS.

3

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Nous allons poursuivre avec la présentation de la  
6 preuve de l'UMQ. Maître Burelle?

7 Me MARTINE BURELLE :

8 Alors bonjour, Mesdames les Régisseurs, consoeur.  
9 Ça va, monsieur Rozéfort? Alors, on peut procéder  
10 à l'assermentation du témoin.

11 LA GREFFIÈRE :

12 Monsieur Rozéfort, veuillez vous lever, s'il vous  
13 plaît? Affirmez-vous solennellement de dire la  
14 vérité, toute la vérité, rien que la vérité? Dites:  
15 Je l'affirme.

16 M. LOUIS-RENAULT ROZÉFORT :

17 Je l'affirme.

18 LA GREFFIÈRE :

19 Veuillez, s'il vous plaît, donner vos nom,  
20 profession et adresse?

21 M. LOUIS-RENAULT ROZÉFORT :

22 Louis-Renault Rozéfort, comptable agréé. 590,  
23 chemin du Bord-de-l'Eau, Laval.

24 LA GREFFIÈRE :

25 Merci.

1 INTERROGÉ PAR Me MARTINE BURELLE,

2 pour l'Union des municipalités du Québec (UMQ) :

3 Q.22 Alors, Monsieur Rozéfort, j'aimerais que  
4 vous preniez le mémoire de l'UMQ déposé  
5 sous la cote C-UMQ-0026. Est-ce que vous  
6 avez rédigé ce document?

7 R. Oui.

8 Q.23 Est-ce que vous souhaitez y apporter des  
9 modifications?

10 R. Non.

11 Q.24 Est-ce que vous l'adoptez comme étant  
12 votre preuve écrite aux fins du présent  
13 dossier?

14 R. Oui.

15 Q.25 Alors, je vais vous laisser procéder avec  
16 votre présentation.

17 R. Merci. Bonjour, Madame la Présidente.

18 Bonjour les autres membres du banc.

19 Je ne serai pas long à matin parce  
20 que finalement on est à la dernière phase  
21 d'un dossier qui a eu deux phases, comme  
22 vous le savez tous. Il y a eu la phase de  
23 fermeture. Il y a certains sujets qui  
24 sont encore d'actualité pour cette phase-  
25 ci. Il y a la phase portant sur les

1 conditions de service et tarifs. Il y a  
2 encore certains sujets qui sont  
3 d'importance et d'actualité pour cette  
4 phase-ci. Et il y a la phase finalement  
5 fondamentale je dirais qui aborde le plan  
6 d'approvisionnement et la fixation des  
7 tarifs pour l'année 2012.

8 En fait, l'UMQ n'a pas de désaccords  
9 fondamentaux avec Gazifère sauf pour deux  
10 points. C'est l'article 23.1.1.4, les  
11 frais à la suite d'une demande de  
12 vérification de l'appareil de mesurage.

13 En fait, le désaccord que l'UMQ a  
14 avec Gazifère c'est que, fondamentalement,  
15 quand Gazifère enlève le compteur pour  
16 lequel le client s'est plaint, là, on  
17 pourrait dire, et qu'il remet un autre  
18 compteur, il lui charge le coût d'un  
19 compteur. La prétention de l'UMQ est à  
20 l'effet que si le compteur enlevé a une  
21 valeur résiduelle, cette valeur résiduelle  
22 là devrait être prise en compte et on  
23 devrait l'enlever des frais chargés au  
24 client.

25 Un autre point de désaccord avec

1 Gazifère c'est sa demande de faire passer  
2 le délai maximal de réponse aux appels  
3 téléphoniques de 30 à 60 secondes. En  
4 fait, je ne voudrais pas qu'on prenne  
5 l'UMQ pour un sans-coeur, ce n'est pas  
6 fondamentalement qu'on n'ait pas une  
7 préoccupation humaine pour les préposés au  
8 téléphone de Gazifère, sauf que le  
9 désaccord de l'UMQ est plus fondamental.  
10 Dans le cas de mécanismes incitatifs, il  
11 y a une architecture globale, c'est-à-dire  
12 les éléments je pourrais dire monétaires  
13 sont complétés par des éléments de qualité  
14 de service. Je n'ai pas l'intention de  
15 vous faire un cours sur les mécanismes  
16 incitatifs, mais je voudrais juste dire  
17 que quand on touche à un des éléments, on  
18 a de fortes chances de détricoter  
19 l'ensemble. Et par équité, par respect  
20 pour le contrat je pourrais dire qu'il y  
21 a entre les *stakeholders*, comme on dit en  
22 anglais, les parties prenantes, et  
23 Gazifère, l'UMQ s'oppose à la demande de  
24 faire passer le délai de 30 à 60 minutes  
25 (sic).

1 L'UMQ soumet que si généralement il  
2 y a un problème, il faudrait que Gazifère  
3 prenne des dispositions, comme engager du  
4 monde, faire d'autre chose que toucher aux  
5 mécanismes incitatifs.

6 En fait, les autres points,  
7 généralement, on peut dire que je suis  
8 relativement satisfait de... l'UMQ est  
9 relativement satisfaite des éléments et on  
10 a eu certains débats autour du calcul de  
11 la formule. Il y avait un 3000 d'écarts  
12 avec mes calculs. Bon, là, cematin, on a  
13 déposé des pièces, il me semble que ça  
14 s'est réglé.

15 Il y a eu quelques éléments au sujet  
16 de prévisions volumétriques. L'UMQ avait  
17 recommandé d'augmenter de un million le  
18 client numéro 2, qui est sous la  
19 protection de la Loi sur les arrangements  
20 avec les créanciers. Gazifère proposait  
21 2 millions, on ne peut pas se plaindre.

22 Donc, fondamentalement, je pourrais  
23 dire que le reste du dossier, ça tient  
24 pour l'UMQ.

25 Quant au texte des conditions de

1 service et tarifs, l'UMQ n'a vraiment rien  
2 à dire; Gazifère a été très très  
3 collaborative. J'ai même l'impression de  
4 l'avoir coécrit avec eux autres parfois.

5 Donc, ceci étant dit, je vous  
6 remercie de m'avoir écouté. Et puis là je  
7 suis prêt à être interrogé.

8 Me MARTINE BURELLE :

9 Je n'ai plus rien à dire alors. Le témoin est prêt  
10 à être contre-interrogé.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Merci, Monsieur Rozéfort.

13 Alors, est-ce qu'il y a des participants  
14 qui désirent contre-interroger le représentant de  
15 l'UMQ? Maître Tremblay? Maître Legault?

16 CONTRE-INTERROGÉ PAR Me LOUIS LEGAULT :

17 Oui, Madame la Présidente.

18 Q.26 Juste peut-être une petite précision,  
19 Monsieur Rozéfort. J'essaie de comprendre  
20 encore votre position sur les frais  
21 rattachés au remplacement d'un compteur.  
22 Écoutez, dites-moi si je suis dans  
23 l'erreur, les gens de Gazifère sont dans  
24 la salle, ils vont entendre ma question  
25 puis ils pourront peut-être y répondre

1           aussi éventuellement mais... Est-ce que  
2           Gazifère facture vraiment le coût du  
3           compteur au client? Est-ce que le  
4           compteur n'appartient pas toujours à  
5           Gazifère? Moi, je ne pensais pas que  
6           Gazifère facturait le coût du compteur au  
7           client. J'ai compris que Gazifère facture  
8           des frais de remplacement mais le coût du  
9           compteur lui-même il n'est pas facturé au  
10          client. Écoutez, corrigez-moi si j'ai  
11          tort là, je veux juste essayer de  
12          comprendre votre proposition.

13          R.       Comme on dit en anglais,       *you stand*  
14          *corrected*. Je pense que Gazifère facture  
15          le compteur... ce n'est pas que je le  
16          pense, en fait, je l'ai vu dans une pièce  
17          puis je pense que mon avocate va peut-être  
18          vous citer la pièce exacte, là, parce que  
19          hier, on a comme réglé cette question-là.  
20          Il y a un coût de compteur qui est facturé  
21          au client.

22          Q.27       Et votre proposition, indépendamment des  
23          frais rattachés pour le fait que Gazifère  
24          est allée remplacer le compteur, il y a  
25          des frais applicables à ça là pour la

1                   vérification, et caetera, vous, votre  
2                   proposition est un peu à côté de celle-là.  
3                   Ce que vous êtes en train de dire c'est  
4                   que s'il y a un remplacement de compteur  
5                   et qu'on s'aperçoit que ce compteur-là  
6                   n'avait pas à être changé, Gazifère  
7                   devrait déduire du coût du compteur neuf  
8                   qu'elle a facturé au client la valeur  
9                   résiduelle du compteur qu'elle a enlevé.  
10                  Si je comprends bien, c'est ça votre  
11                  position?

12                R.            Vous comprenez très bien.

13                Q.28        Merci.

14                LA PRÉSIDENTE :

15                Alors, la formation n'aura pas d'autres questions,  
16                en fait, n'a pas de questions pour vous, Monsieur  
17                Rozéfort. Merci beaucoup pour votre témoignage.

18                LA PRÉSIDENTE :

19                Est-ce que cela termine la preuve de l'UMQ, Maître  
20                Burelle?

21                Me MARTINE BURELLE :

22                Oui.

23                LA PRÉSIDENTE :

24                Alors, merci, vous êtes libéré.

25                                ET LE TÉMOIN NE DIT RIEN DE PLUS.

1

-----

2

LA PRÉSIDENTE :

3

Alors, nous sommes prêts à passer aux argumentations. Nous allons prendre une pause avant de débiter les argumentations.

6

Est-ce que vous avez quelque chose à souligner, Maître Tremblay?

7

8

Me LOUISE TREMBLAY :

9

Oui, Madame la Présidente. Comme je l'ai mentionné tantôt, j'aimerais juste faire entendre monsieur Leblanc quelques minutes avant naturellement de procéder à l'argumentation.

10

11

12

13

LA PRÉSIDENTE :

14

Oui, tout à fait. Je m'excuse, j'avais oublié cette étape. Alors, vous pouvez procéder.

15

16

Me LOUISE TREMBLAY :

17

Procéder tout de suite?

18

LA PRÉSIDENTE :

19

Oui.

20

INTERROGÉ PAR Me LOUISE TREMBLAY :

21

Parfait, merci.

22

Alors, Madame la Présidente, je ne crois pas que c'est nécessaire de réassermenter monsieur Leblanc? Parfait.

23

24

25

Q.29 Good morning, Mr. Leblanc.

1 R. Good morning.

2 Q.30 As indicated during the hearing of  
3 November 7th, yesterday, did Gazifère have  
4 a chance to review the documents filed  
5 under exhibits A-0024 and A-0025 which  
6 were actually provided to Gazifère  
7 yesterday by the Régie's attorney? Did  
8 you have a chance to review the documents?

9 R. Yes.

10 Q.31 At this stage, what is Gazifère's position  
11 with respect to the suggestions made in  
12 these two exhibits by the Régie?

13 R. Just before I go into that, I noted the  
14 comment by the last witness about changing  
15 of *les indices* at this point may upset the  
16 balance of the mechanism. And I would  
17 just point out that drastic changes to the  
18 survey are in effect a very similar, in my  
19 opinion, adjustment to the mechanism.  
20 That's just my own comment, I would like  
21 to mention that.

22 But as to what we received, I would  
23 like to say that a number of things  
24 concern me about the proposal. First of  
25 all, the number of surveys on the

1 commercial side, particularly the 200 that  
2 was discussed briefly yesterday, I  
3 would... I'm not sure, just the number of  
4 surveys will be difficult to carry out, I  
5 believe. But also, I'm not sure that  
6 necessarily the methodology used could be  
7 correct because I don't believe the staff  
8 would have had the number of calls, the  
9 number of services actually provided by  
10 commercial customers. So, I expect that  
11 number was calculated over the total  
12 population of 3,000 commercial customers  
13 and not the actual population that needed  
14 to be sampled. So, that's just one.

15 And we haven't had time to go through  
16 all the details of those numbers, but to  
17 me, I think we need a bit more time to  
18 look at those numbers to gain comfort.  
19 And I'm not so sure, particularly that  
20 one, and maybe others, I'm not so sure  
21 they're completely 100% accurate or  
22 useful.

23 Also, just the sheer number of  
24 questions of a survey can dramatically  
25 change the number of customers we have to

1 call to get responses. So, one of the  
2 things that we did in creating the survey  
3 that we did, we thought hard about the  
4 length of the survey to make sure that we  
5 would actually get customers who would be  
6 prepared to answer the survey. In my own  
7 experience, and I'm sure you've  
8 experienced it as well, if a survey is  
9 very long, I'm less likely to say: « Yes,  
10 I don't mind responding to that survey. »  
11 than if it's shorter.

12 My third concern is really around the  
13 wording of the questions themselves and  
14 the impact that that could have on the  
15 clarity of the question for customers.  
16 And even how the customers respond. We  
17 spent quite a long time revising the  
18 wording of those questions over the period  
19 of the project. And to say today that I'm  
20 prepared to, you know, to agree with the  
21 wording that's been proposed, I'm not...  
22 I guess I'm not there yet. And even...

23 I'll just touch on the specific  
24 questions. The first, so the first...  
25 I'll say our first question on that list,

1 we had responded to that and proposed that  
2 we do adopt two questions in DDR 9.2. And  
3 so, what we see here is not only  
4 separating the questions, which we had  
5 agreed to, but also a rewording of those  
6 questions that we're not necessarily  
7 comfortable with.

8 The second example, to me, is  
9 strictly a rewording of our question, it's  
10 not even separating two subjects, it's  
11 strictly a rewording.

12 The third example, we're not  
13 necessarily in agreement that this is  
14 surveying two distinct aspects of service.  
15 In my opinion, although there's two  
16 different words, in my opinion, it's one  
17 aspect of service, not two, and doesn't...  
18 my initial feeling is that it doesn't  
19 require two questions. You know, we can  
20 look at it further, but that's my opinion.

21 And again, for the fourth example,  
22 we're not necessarily of the same opinion  
23 that these are actually two aspects of  
24 service, but rather just one aspect that  
25 we're trying to word in a way that gives

1 the customer a better clarity of what  
2 exactly we're asking them.

3 So, you know, to sum up, we have a  
4 lot of concerns with these documents and  
5 really need at least a bit more time to  
6 study them I think before we can give a  
7 full answer as to what our opinion is or  
8 what our proposal would be to modify the  
9 survey.

10 Q.32 So, Mr. Leblanc, if I hear you correctly,  
11 basically what you're saying is that, at  
12 this stage, Gazifère has many concerns but  
13 that Gazifère would still be open to  
14 possibly reflect on it a little bit more  
15 and possibly to agree to certain changes.  
16 Is that correct?

17 R. Yes. Once we've had time... I mean,  
18 wording is very important in a survey and  
19 that particularly bothers me, and the  
20 number of questions. But also, just to  
21 make sure that the number of surveys is  
22 the right number. We're not entirely  
23 certain yet as well.

24 Me LOUISE TREMBLAY :

25 Alors, voilà, c'est certain, Madame la Présidente,

1 que ça fait en sorte de nous placer dans une  
2 position particulière en ce sens que cet élément-là  
3 ne sera pas totalement fermé. Mais je pense que  
4 c'était important, il y avait quand même un  
5 engagement de faire part de la position, et c'est là  
6 où on en est rendu à ce stade-ci.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 Parfait, merci beaucoup.

9 Est-ce qu'il y a des participants qui  
10 désirent interroger le représentant de Gazifère sur  
11 ce sujet? Maître Legault? Maître Duquette?

12 INTERROGÉ PAR Me LISE DUQUETTE :

13 C'est plus une question de précision.

14 Q.33 Hier, vous aviez mentionné qu'au niveau  
15 commercial c'était Gazifère qui ferait les  
16 appels et non pas une firme de sondages.  
17 Est-ce que c'est une des raisons ou un  
18 motif pour lequel vous trouvez que le  
19 nombre proposé au niveau commercial est  
20 peut-être trop élevé?

21 R. Yes, that's one of the reasons, that's one  
22 part of it for sure, the amount of work  
23 that will be involved and just the ability  
24 to do it. But certainly also we're  
25 questioning the mathematics of the number

1                   given the population base.

2           Q.34       Thank you.

3           LA PRÉSIDENTE :

4           Alors, la formation n'aura pas d'autres questions.

5           Merci beaucoup pour votre témoignage.

6                   ET LE TÉMOIN NE DIT RIEN DE PLUS.

7                                   -----

8           LA PRÉSIDENTE :

9           Maître Tremblay, cela termine la contre-preuve de  
10          Gazifère?

11                   Alors, nous allons donc prendre une pause  
12          de 15 minutes, de retour à 10 h 00 pour le début des  
13          plaidoiries.   Merci.

14          SUSPENSION DE L'AUDIENCE

15          REPRISE DE L'AUDIENCE

16          LA GREFFIÈRE :

17          Veuillez prendre place, s'il vous plaît.

18          LA PRÉSIDENTE :

19          Maître Tremblay, la parole est à vous.

20          PLAIDOIRIE DE Me LOUISE TREMBLAY :

21          Merci, Madame la Présidente.

22                   Dans le cadre de la phase 3 du présent  
23          dossier, la Régie est principalement saisie de trois  
24          demandes.

25                   La demande d'approuver certains ajouts et

1 certaines modifications au texte refondu des  
2 Conditions de service qui, vous vous souviendrez, a  
3 été déposé dans le cadre de la phase 1, et également  
4 de certaines demandes qui ont été déposées également  
5 en phase 1, mais qui ont été reportées en phase 3.  
6 Ce qu'on comprend dans le fond c'est que la Régie va  
7 rendre une seule décision sur les phases 1 et 3.

8 La deuxième demande, la demande  
9 d'approbation du plan d'approvisionnement pour  
10 l'exercice 2012 et, finalement, la demande  
11 d'approbation de la modification des tarifs à  
12 compter du 1er janvier 2012.

13 Dans le cadre de mon argumentation je vais  
14 aborder également certaines autres demandes qui se  
15 greffent aux demandes principales, c'est-à-dire la  
16 proposition de nouveaux sondages pour mesurer  
17 l'indice de satisfaction, l'indice de qualité lié à  
18 la satisfaction de la clientèle, le paramètre  
19 utilisé pour mesurer l'indice de qualité qui est lié  
20 à la rapidité de réponse aux appels téléphoniques  
21 et, finalement, l'estimation du gaz non facturé.

22 Alors, abordons la première demande,  
23 l'approbation des modifications aux Conditions de  
24 service et Tarif. Je me permets, même si nous  
25 sommes en phase 3, tout simplement de faire une

1 petite récapitulation.

2 Gazifère propose la publication d'un seul  
3 texte qui va regrouper tant les conditions de  
4 service que les tarifs, bien entendu en versions  
5 française et anglaise. C'est un exercice qui a été  
6 effectué, un exercice très rigoureux qui a été  
7 effectué suite à des demandes de la Régie et pour  
8 refléter la pratique de Gazifère, les coûts qu'elle  
9 encourt et pour la protéger contre certains risques.

10 Dans le cadre de la phase 3, les  
11 principales demandes qui en sont l'objet: la  
12 demande de dépôt pour les clients en service-T avec  
13 la demande sous-jacente de liquider le compte  
14 cumulatif de gaz en cours de contrat, la création de  
15 frais pour branchement non standard, la création de  
16 frais pour remise en service suite à la vérification  
17 de l'appareil de mesurage à la demande du client et  
18 l'augmentation des frais pour les paiements non  
19 honorés.

20 Je pense ne pas me tromper en disant que  
21 ces propositions n'ont pas soulevé de gros débats  
22 chez les intervenants. Alors, nous demandons à la  
23 Régie d'approuver le texte refondu des Conditions de  
24 service et Tarif proposé, bien entendu en tenant  
25 compte des dernières modifications qui sont

1 énumérées au paragraphe 43 de la requête réamendée.

2 En pratique, nous croyons que le suivi de  
3 cette demande-là, j'imagine qu'une fois que la Régie  
4 aura rendu une décision nous disant ce qu'elle  
5 approuve, on pourra par la suite, Gazifère dans un  
6 certain délai pourra resoumettre tout le texte  
7 intégrant, reflétant finalement tout ce qui a été  
8 approuvé par la Régie.

9 Passons maintenant au second, second  
10 thème, la demande d'approbation du plan  
11 d'approvisionnement. Les prévisions volumétriques,  
12 bien entendu, vous allez vous en douter, je ne vais  
13 parler que des clients au tarif 9. Alors, les  
14 prévisions volumétriques pour ces deux clients,  
15 récapitulons.

16 Lors du dépôt de la preuve en août 2010,  
17 la projection volumétrique était répartie comme suit  
18 entre les deux clients. On avait 14 256 600 mètres  
19 cubes pour le client numéro 1 et 2 millions de  
20 mètres cubes pour le client numéro 2.

21 En audience, Gazifère a modifié ses  
22 prévisions comme suit. Alors pour le client numéro  
23 1 on est demeuré au même volume de 14 millions  
24 quelque. Et pour le client numéro 2, on est passé  
25 de 2 à 4 millions de mètres cubes. Donc, nous

1       sommes passés pour ces deux clients-là de 16.2  
2 millions de mètres cubes à 18.2 millions de mètres  
3 cubes.

4               Je pense que c'est important ici de  
5 rappeler le contexte. Afin de donner suite à la  
6 demande de la Régie dans la décision D-2010-147,  
7 Gazifère s'est penchée cette année sur la méthode de  
8 prévision de la demande pour les clients au tarif 9.  
9 Rappelons-le, des clients industriels qui sont en  
10 service interruptible.

11               Gazifère a été proactive, elle a rencontré  
12 les clients concernés et a eu plusieurs discussions  
13 avec ces clients-là. Contrairement à ce qu'a pu  
14 laisser entendre la FCEI, cette démarche-là n'était  
15 pas inutile ou vaine. Après tout, je vous suggère  
16 que ce sont les clients, en fait que les clients ont  
17 des responsabilités et que c'est tout à fait logique  
18 et souhaitable que ces clients-là soient partie  
19 prenante de la recherche d'une solution pour  
20 répondre aux préoccupations à ce sujet-là.

21               D'ailleurs, les démarches ont porté fruit.  
22 Pour le client numéro 1, le niveau de volume projeté  
23 a été établi en fonction des discussions qui ont  
24 lieu avec lui et qui vont correspondre à un contrat  
25 qui sera signé incessamment. Alors, dans les faits,

1 on ne peut que constater une amélioration puisqu'il  
2 a plus que doublé les volumes prévus dans son  
3 contrat de l'année passée. Alors l'année dernière  
4 on avait un contrat de 6.6 millions et cette année  
5 on passe à 14.2 millions.

6 Pour ce qui est du client numéro 2, au  
7 moment du dépôt et selon ce qui a été indiqué dans  
8 la preuve, Gazifère ne pouvait pas en fait augmenter  
9 la projection prévue puis ce qu'elle a fait c'est  
10 qu'elle a maintenu la projection à 2 millions à  
11 cause de la situation qui demeurerait inchangée. Le  
12 client est toujours sous la protection de la Loi sur  
13 les arrangements avec les créanciers. Donc, il est  
14 toujours en situation précaire et la survie de  
15 l'entreprise demeure incertaine.

16 Je vous soumetts que c'est vraiment un cas  
17 particulier et qu'on ne peut pas remettre en  
18 question la méthode de prévision des volumes  
19 utilisée par Gazifère sur la base de ce client-là  
20 seulement. Dans sa décision D-2010-147, la Régie a  
21 d'ailleurs jugé que cette projection de 2 millions  
22 basée sur le dernier contrat de ce client-là était  
23 raisonnable dans les circonstances.

24 Suite au dépôt de la preuve, le client  
25 s'est dans les faits engagé à signer un contrat pour

1 4 millions de mètres cubes. Encore une fois, il y  
2 a une amélioration ici par rapport au volume  
3 contractuel de l'année passée.

4 S'il n'y avait pas cette incertitude par  
5 rapport à ce client-là quant à la survie de  
6 l'entreprise, s'il n'y avait pas ce contexte  
7 particulier, il est fort probable que les  
8 projections seraient encore plus proches de la  
9 consommation réelle.

10 Alors Gazifère en est arrivée à une  
11 conclusion après avoir fait cet exercice-là et elle  
12 fait une proposition, une proposition à l'effet que  
13 la meilleure pratique ou la meilleure approche c'est  
14 d'établir les prévisions en fonction des discussions  
15 qu'elle a avec les clients quant à leurs besoins  
16 réels pour l'année témoin qui vient, et ces  
17 discussions-là vont, bien entendu, être reflétées  
18 dans des contrats, signés déjà ou à signer.

19 Alors c'est faux de dire qu'il n'y a pas  
20 de proposition. La proposition, l'exercice a été  
21 fait et la proposition finalement c'est de maintenir  
22 essentiellement la méthode de discuter avec le  
23 client et d'obtenir des prévisions qui sont les plus  
24 rapprochées ou les plus mises à jour par rapport au  
25 moment où la budgétisation se fait. Pourquoi?

1 Parce que c'est le client, on le répète mais on va  
2 le répéter encore, c'est le client qui est le mieux  
3 placé pour prévoir sa consommation réelle.

4 Qu'est-ce que la FCEI propose dans le  
5 présent dossier? Pour l'année témoin 2012, elle  
6 nous dit vous devriez hausser la projection  
7 volumétrique à 25 213 247 mètres cubes, c'est-à-dire  
8 en se basant sur la consommation réelle de ces deux  
9 clients pour les trois dernières années, soit de  
10 2008 à 2010.

11 Je vous sou mets que cette proposition-là  
12 n'est pas acceptable et qu'elle est inappropriée en  
13 fait pour ce genre de clientèle. Pourquoi? Parce  
14 qu'il y a, et c'est ressorti de la preuve  
15 clairement, une multitude de facteurs qui peuvent  
16 influencer la consommation de ce type de clientèle.

17 Je vous réfère plus particulièrement aux  
18 notes sténographiques du 7 novembre aux pages 109 et  
19 110 où monsieur Kacicnik est venu expliquer en fait  
20 tous les facteurs qui peuvent influencer: les  
21 conditions, naturellement la position  
22 concurrentielle du gaz, les particularités des  
23 opérations de chacun de ces clients, de l'entreprise  
24 de chacun de ces clients-là, l'implantation de  
25 mesures d'efficacité énergétique. Il y a plusieurs

1 facteurs qui entrent en ligne de compte. Donc, il  
2 faut justement prendre en considération ces  
3 facteurs-là et le contexte dans lequel le client ou  
4 ces clients-là vont évoluer durant l'année témoin.

5 Si on prend, par exemple, le cas du client  
6 numéro 1. Vous vous souviendrez que, selon la  
7 preuve, dans son témoignage, madame Mauviel a bien  
8 précisé qu'il avait établi son niveau de  
9 consommation pour 2012 en tenant compte du fait  
10 qu'il avait implanté des mesures d'efficacité  
11 énergétique et que ça devrait être complètement en  
12 opération pour l'année 2012. Alors, sa projection  
13 il l'a établie en fonction de ça.

14 Alors, je vous sou mets que la consommation  
15 réelle des années précédentes ne peut pas être le  
16 reflet de ce que les clients vont consommer pour  
17 l'année témoin. Alors, on vous demande d'approuver  
18 la projection volumétrique établie par Gazifère pour  
19 ces deux clients telle que révisée, c'est-à-dire à  
20 18.2 millions de mètres cubes.

21 Qu'en est-il pour le futur maintenant ou  
22 pour la solution à plus long terme? Au-delà  
23 d'affirmer qu'il faudrait changer la méthode,  
24 affirmation, vous vous en doutez, avec laquelle  
25 Gazifère n'est absolument pas d'accord, et également

1 d'affirmer qu'il faudrait regarder des pistes de  
2 solutions, l'analyste de la FCEI admet qu'il n'a  
3 procédé à aucune analyse et qu'il n'est pas en  
4 mesure de formuler une recommandation précise. Je  
5 vous réfère aux notes sténographiques du 7 novembre  
6 aux pages 239 et 240.

7 En fait, l'analyste de la FCEI reconnaît  
8 qu'il n'est pas capable de donner une solution  
9 parfaite. Alors, implicitement, même la méthode  
10 qu'il suggère, c'est-à-dire de retourner en arrière  
11 puis regarder la consommation réelle, ce n'est pas  
12 une solution parfaite non plus. Il évoque la  
13 possibilité de modifier la structure du tarif 9,  
14 mais encore une fois il est incapable de préciser  
15 les changements que la Régie proposerait de faire  
16 pour changer le tarif 9. Je vous réfère aux notes  
17 sténographiques, volume 1, page 240.

18 Quant à Gazifère, selon la preuve, sa  
19 position est claire, et si elle a une position c'est  
20 qu'elle a analysé la question, la modification de la  
21 structure du tarif 9 ne va pas améliorer les  
22 prévisions et ce n'est pas approprié pour ce type de  
23 clients. Je vous réfère aux notes sténographiques,  
24 volume 1 aux pages 108 et 109. En fait, ce que je  
25 vous sou mets c'est qu'il n'y a pas lieu de modifier

1 de façon générique la méthode de prévision des  
2 volumes qui est utilisée par Gazifère.

3 Dans la décision D-2010-112, la Régie a  
4 précisé qu'elle peut exercer son jugement en vue de  
5 retenir une projection vraisemblable pour cette  
6 clientèle dans le cadre des causes tarifaires  
7 annuelles. Ça nous apparaît tout à fait une  
8 solution qui a du bon sens. Il n'y a pas... en  
9 fait, il n'y a pas, quant à nous, de solution qui  
10 peut s'appliquer dans tous les cas, sans égard à  
11 l'ensemble des facteurs dont je vous ai parlé tantôt  
12 et qui peuvent influencer la consommation de ces  
13 clients-là et sans égard au contexte particulier  
14 dans lequel ces clients évoluent et vont évoluer au  
15 cours de l'année témoin en question.

16 La prémisse de la FCEI, ce qu'on comprend,  
17 là, quand on prend connaissance du rapport d'analyse  
18 et quand on a entendu monsieur Gosselin, c'est que  
19 la méthode serait - il utilise le mot « biaisé » -  
20 la méthode serait biaisée parce que les clients  
21 n'auraient pas d'incitatifs au CII à bien évaluer  
22 leur niveau de consommation.

23 Selon la preuve, il y a une disposition  
24 dans le tarif 9. Elle se retrouve plus  
25 particulièrement à l'article 20.2.1.5, là, je vous

1        donne naturellement la numérotation du texte qui  
2        n'est pas approuvé encore, le texte refondu, il y a  
3        une disposition qui s'appelle Crédit pour  
4        interruption dont le témoin de Gazifère a fait état,  
5        et qui constitue un incitatif pour ce genre de  
6        clientèle là.

7                En terminant sur ce point-là, je trouve ça  
8        intéressant de revenir sur une question que maître  
9        Rozon a posée à monsieur Gosselin, une question qui  
10       est fort simple mais qui, quant à nous, est très  
11       pertinente, quand on lui a demandé si les clients  
12       augmentent les volumes, bien, les tarifs vont être  
13       moins élevés ou, en tout cas, le taux unitaire va  
14       être moins élevé, est-ce que ça ce n'en est pas un  
15       en soi un incitatif?

16                Alors, je pense que cette question-là  
17        était fort pertinente.

18                Alors, j'ai terminé sur ce point-là.

19                Je passe maintenant à la troisième demande  
20        de Gazifère qui porte sur la modification des  
21        tarifs.

22                Le revenu requis de distribution a été  
23        établi selon la formule approuvée par la Régie. Le  
24        calcul, selon la formule et ses paramètres, n'a fait  
25        l'objet d'aucune contestation. La demande de

1 Gazifère, à titre de revenu requis de distribution,  
2 23 825 200 \$ et le revenu additionnel requis est de  
3 1 795 200 \$.

4 Bien entendu, c'est important de préciser  
5 que le revenu additionnel requis va être mis à jour  
6 pour tenir compte de deux choses plus  
7 particulièrement, la mise à jour du taux de  
8 rendement, alors il y aura une baisse du revenu  
9 additionnel requis de 291 500 \$ à ce titre-là et  
10 pour tenir compte également de l'augmentation des  
11 volumes au tarif 9. Alors, le fait de passer de  
12 16.2 millions à 18.2 millions va se traduire par une  
13 baisse du revenu additionnel requis de 30 400 \$.

14 Je vais maintenant aborder la question de  
15 l'indice de satisfaction de la clientèle. Encore  
16 une fois, ça m'apparaît important de rappeler le  
17 contexte. Dans sa décision D-2010-112, la Régie a  
18 spécifiquement demandé à Gazifère de soumettre une  
19 proposition afin d'améliorer le sondage utilisé pour  
20 mesurer l'indice de satisfaction de la clientèle.

21 Gazifère a donné suite à cette demande et  
22 elle a fait une proposition initiale qui se retrouve  
23 aux pièces B-0082 et 0083, GI-26, documents 7 et  
24 7.1.

25 Ce qui est important de préciser, c'est

1 que suite aux questions de la Régie, Gazifère a  
2 réalisé qu'il y avait certaines précisions qui  
3 s'imposaient et qu'elle pouvait améliorer davantage  
4 sa proposition, ce qu'elle a fait, et les  
5 modifications proposées ou acceptées par Gazifère  
6 sont énoncées à la pièce B-0119, GI-33, document 1,  
7 pages 16 à 21.

8 Ce que je vous soumetts, c'est que Gazifère  
9 a répondu aux demandes de la Régie, telles  
10 qu'énoncées dans la décision D-2010-112. Elle a  
11 bonifié son sondage pour être en mesure d'évaluer la  
12 satisfaction de l'ensemble de la clientèle et  
13 l'évaluation englobe plusieurs dimensions qui  
14 touchent le service à la clientèle, la facturation  
15 et les services donnés par les équipes techniques  
16 sur le terrain.

17 Je vous avoue cependant que, lors de  
18 l'audience, suite aux questions posées par le  
19 procureur de la Régie et suite aux documents qui ont  
20 été soumis à Gazifère, on remarque finalement que la  
21 Régie semble vouloir que Gazifère apporte d'autres  
22 changements ou d'autres modifications.

23 Comme monsieur Leblanc l'a dit ce matin,  
24 il a déjà fait état de plusieurs préoccupations  
25 quant aux changements additionnels qui seraient

1 suggérés tout simplement par la Régie. Je n'y  
2 reviendrai pas. Il y a des préoccupations parce que  
3 l'exercice qui a été fait pour répondre aux  
4 exigences de la Régie ou aux demandes de la Régie  
5 dans la décision D-2010-112, c'est un exercice  
6 rigoureux qui a été fait. Ce n'est pas quelque  
7 chose qui a été fait sur le bord de la table, il y  
8 a eu beaucoup, beaucoup de gens, il y a eu plusieurs  
9 personnes d'impliquées, il y a eu plusieurs  
10 questionnements. Alors, avant de donner une  
11 position précise sur ces documents-là, Gazifère veut  
12 réfléchir un peu plus.

13 Je ne peux pas faire autrement dans le  
14 cadre de mon argumentation de vous indiquer que là  
15 on est, comme je l'ai dit tantôt également, on est  
16 un peu en suspens, là, dans le sens où Gazifère  
17 voudrait avoir le temps de revenir. Comme j'ai bien  
18 indiqué à ma cliente, on veut avoir des tarifs en  
19 place le 1er janvier alors on ne prendra pas trois  
20 semaines pour revenir à la Régie.

21 Alors, l'idéal, ce serait que Gazifère  
22 puisse disposer de quelques jours, là, pour lui  
23 permettre de revenir et de faire état un petit peu  
24 plus de sa position à cet égard-là parce que sinon,  
25 je veux dire, vous ne pouvez pas prendre le dossier

1 en délibéré si vous n'avez pas cette position-là  
2 finale au dossier.

3 Et le souhait de ma cliente ce n'est pas  
4 de dire à la Régie... parce que, là, dans l'état  
5 actuel on n'est pas en mesure... ma cliente n'est  
6 pas en mesure de dire: Oui, j'accepte. Alors, si on  
7 veut vraiment revenir à la Régie avec une position  
8 ferme, il faut qu'il y ait un certain délai pour  
9 qu'on dépose ça au dossier puis par la suite la  
10 Régie pourra prendre le tout en délibéré et décider  
11 à la lumière de la preuve qui sera au dossier.

12 Et je vous dis tout de suite, on ne parle  
13 pas d'un délai... on ne parle pas d'un long délai,  
14 là. On est très conscients qu'il faut que ça aille  
15 vite.

16 Je vais passer maintenant à la question de  
17 l'indice de qualité de service qui est liée à la  
18 rapidité de réponse aux appels téléphoniques.

19 Le paramètre qui est utilisé actuellement  
20 c'est que les appels sont... obtiennent une réponse  
21 en 30 secondes ou moins. Gazifère demande de passer  
22 à 60 secondes ou moins. Il m'apparaît clair, suite  
23 à la preuve qui a été faite devant vous, que ce qui  
24 a poussé Gazifère à formuler cette demande, c'est de  
25 diminuer le niveau de stress imposé à ses employés

1 pour assurer le respect de ce paramètre-là qui est,  
2 il faut bien le dire, très exigeant.

3 Et, bien entendu, ce faisant, de maintenir  
4 la qualité du service à la clientèle. C'est clair  
5 que cette demande-là n'est pas motivée ou ne vient  
6 pas du fait que Gazifère n'est pas en mesure  
7 présentement de respecter cet indice-là. La preuve  
8 est claire. Gazifère elle le respecte cet indice-  
9 là.

10 Vous avez entendu les témoins vous  
11 expliquer comment ça fonctionne dans la vraie vie  
12 chez Gazifère quand un client appelle. C'est un  
13 guichet unique. Les préposés sont formés pour  
14 répondre à toutes les questions qui peuvent leur  
15 être posées par les clients et le but recherché par  
16 Gazifère c'est d'être en mesure de répondre aux  
17 clients quand ils appellent tout de suite, d'être en  
18 mesure de lui répondre à l'intérieur du fameux  
19 délai.

20 Alors, à la fois de répondre dans un délai  
21 raisonnable, alors pour dire: J'ai pris l'appel dans  
22 les 30 secondes, j'ai décroché le téléphone mais  
23 donner assez de temps au préposé pour être capable  
24 de répondre à toutes les préoccupations que le  
25 client soulève.

1 Les indices de qualité de service, tout le  
2 monde en convient, ont pour objectif de s'assurer  
3 que les mesures qui vont être mises en place pendant  
4 la durée du mécanisme incitatif ne soient pas faites  
5 au détriment de la satisfaction de la clientèle. On  
6 ne veut pas que le service à la clientèle se  
7 détériore.

8 Ce que je vous soumetts, c'est que dans le  
9 cas qui nous occupe, la preuve démontre que cette  
10 légère - parce qu'il faut le dire, là, passer de 30  
11 à 60, là, ce n'est quand même pas une énorme  
12 augmentation - cette légère augmentation de délai va  
13 justement permettre de maintenir la qualité du  
14 service et même va améliorer la qualité du service.

15 Selon la preuve, ce n'est pas une  
16 problématique ponctuelle qui va se régler avec le  
17 temps. C'est important de le préciser. Il ne faut  
18 pas penser, là, que l'année prochaine ce ne sera  
19 plus là. Ce n'est pas ponctuel. Oui, ça s'est fait  
20 sentir de façon plus accrue cette année, c'est un  
21 fait. C'est ce que les témoins vous ont dit.

22 Gazifère a exploré les options, qu'est-ce  
23 qu'elle pouvait faire pour tenter de régulariser  
24 cette problématique-là?

25 Le témoignage de monsieur Leblanc était

1 clair, il y a différentes choses qui ont été  
2 évaluées.

3 L'embauche d'employés, que ce soit des  
4 employés à temps partiel ou des employés permanents  
5 ne constitue pas une solution appropriée dans les  
6 circonstances pour les motifs qui ont été exposés  
7 par monsieur Leblanc. Ça ne va pas régler le  
8 problème.

9 Dans le cadre du mécanisme incitatif, je  
10 vous soumetts qu'il ne serait pas avantageux, ni pour  
11 Gazifère, ni pour ses clients, d'augmenter les coûts  
12 pour tenter de régler cette problématique-là.  
13 Alors, d'une part, monsieur Leblanc vous dit ça ne  
14 donnera rien d'engager du nouveau monde parce que ça  
15 ne va pas régler la problématique puis en plus  
16 j'ajouterais d'augmenter les coûts en quoi ça va  
17 être avantageux pour les clients? Honnêtement, je  
18 ne comprends pas comment ça pourrait l'être.

19 En fait, ce que Gazifère est en train de  
20 vous dire, c'est que cette légère augmentation-là va  
21 permettre de régler la problématique qui est bien  
22 réelle, sans augmentation de coût et en procurant au  
23 client un service de haute qualité puis même un  
24 meilleur service, un service amélioré. À notre  
25 avis, le client ne peut en ressortir que gagnant.

1 L'UMQ nous soulève une préoccupation en  
2 nous disant: « Bien, écoutez, vous faites cette  
3 demande-là pendant la durée du mécanisme incitatif  
4 et vous modifiez le contrat entre les parties. »  
5 Rappelons à cet égard-ci que la demande premièrement  
6 ne vise pas l'ajout ou le retrait d'un des cinq  
7 indices de qualité de service; elle vise la  
8 modification d'un des paramètres qui est utilisé  
9 pour mesurer l'indice. On ne vous demande pas d'en  
10 enlever un complètement, là, puis on ne veut plus le  
11 mesurer. On vous dit, le paramètre, on va  
12 légèrement augmenter le délai. Je vous sou mets que  
13 ça ne va aucunement à l'encontre du but recherché  
14 par la mise en place d'un mécanisme incitatif, que  
15 c'est tout à fait en lien avec le mécanisme  
16 incitatif puis que non seulement ça ne va pas  
17 détériorer le service à la clientèle, ça va  
18 l'améliorer. Il n'y a rien qui démontre dans la  
19 preuve que l'équilibre du mécanisme incitatif va  
20 être menacé et que les intérêts des deux parties en  
21 présence vont perdre leur équilibre, là, puis que  
22 les intérêts ne seront pas sauvegardés.

23 La Régie dans ses DDR et ses questions en  
24 audience, on s'est aperçu qu'elle cherchait - et,  
25 là, je voulais juste faire une parenthèse - qu'elle

1 cherchait à améliorer le sondage de satisfaction de  
2 la clientèle qui est le paramètre qui est utilisé  
3 pour mesurer l'indice de satisfaction de la  
4 clientèle.

5 Or, je vous sou mets que la demande de  
6 Gazifère de modifier le paramètre utilisé pour  
7 mesurer le délai de réponse vise exactement le même  
8 objectif. Ce qu'on recherche c'est d'améliorer la  
9 qualité du service à la clientèle. C'est la même  
10 chose. En fait, on éprouve de sérieuses difficultés  
11 à comprendre la préoccupation des intervenants à ce  
12 sujet-là.

13 Permettez-moi de faire un certain  
14 parallèle avec certaines situations dans des  
15 décisions antérieures que la Régie a rendues. Dans  
16 sa décision D-2007-130, la Régie a approuvé l'ajout  
17 pour l'année témoin 2008 du nouvel indice de qualité  
18 de service relié à la satisfaction de la clientèle.  
19 Donc, ce nouvel indice-là est entré en vigueur au  
20 milieu du terme du mécanisme incitatif, c'est-à-dire  
21 qui était de 2006 à 2010. Donc, il est entré en  
22 vigueur en 2008.

23 Dans sa décision D-2010-112, la cause qui  
24 portait sur le renouvellement du mécanisme  
25 incitatif, la Régie a demandé à Gazifère de

1 soumettre une proposition dans le présent dossier  
2 pour enrichir le sondage, donc pour modifier le  
3 paramètre utilisé pour mesurer la satisfaction de  
4 ses clients. On se retrouve donc dans une situation  
5 très similaire aux situations qui se sont présentées  
6 dans ces dossiers-là.

7 La preuve a révélé également que le délai  
8 auquel est présentement... qui est imposé  
9 présentement à Gazifère dépasse largement ce qui est  
10 appliqué pour les autres compagnies d'utilité  
11 publique réglementées par la Régie.

12 Alors, pour tous ces motifs, nous vous  
13 soumettons que les recommandations de l'ACEF et de  
14 l'UMQ sont non fondées et on demande à la Régie  
15 d'approuver la demande de modifier le paramètre qui  
16 est utilisé pour mesurer l'indice de rapidité de  
17 réponse aux appels téléphoniques.

18 Passons maintenant à la question du gaz  
19 non facturé. C'est une question qui a été abordée  
20 au cours des dernières années suite à une demande de  
21 la Régie dans la décision D-2008-090. Alors dans  
22 cette décision-là la Régie demandait à Gazifère de  
23 prévoir dans l'implantation de son nouveau système  
24 de facturation des outils pour mesurer le gaz non  
25 facturé.

1           La priorité de Gazifère a été, dans un  
2 premier temps, de mettre en place le système, ce qui  
3 a été fait. Et en 2011, elle a pu se concentrer  
4 vraiment sur le développement de nouveaux outils  
5 pour mesurer le gaz non facturé.

6           Ce que la preuve a révélé c'est que  
7 Gazifère n'est pas à ce stade-ci nécessairement en  
8 mesure de déterminer si les outils, elle fait des  
9 tests, là, si les outils vraiment vont permettre de  
10 donner des résultats fiables. Mais, à ce stade-ci,  
11 déjà dans la présente demande elle souhaite que la  
12 Régie approuve la nouvelle méthode comptable dès  
13 maintenant.

14           Comme madame Mauviel l'a dit, on ne vous  
15 demande pas d'approuver l'outil, on demande à la  
16 Régie d'approuver la méthode comptable dans le cadre  
17 du présent dossier tarifaire. Alors d'approuver  
18 dans le fond la méthode selon laquelle Gazifère va  
19 pouvoir comptabiliser les revenus et l'état des  
20 résultats au moment où le gaz est consommé, que  
21 celui-ci soit facturé ou non.

22           Pour ce qui est de l'application ou du  
23 moment où cette nouvelle méthode serait appliquée,  
24 bien, dans la mesure où on est satisfait des  
25 résultats d'ici la fin de l'année 2011, bien,

1 Gazifère voudrait être en mesure de l'appliquer pour  
2 la fermeture 2011. Mais, bien entendu, si ce n'est  
3 pas le cas, elle ne l'appliquerait que pour la  
4 fermeture des livres 2012.

5 Ce qui est important de préciser, ce qui  
6 m'apparaît avoir été clair en preuve c'est que  
7 Gazifère ne va pas l'appliquer tant qu'elle ne sera  
8 pas satisfaite que les résultats sont bel et bien  
9 fiables et tant que, naturellement, les  
10 vérificateurs externes vont avoir, bien entendu,  
11 validé les montants en question.

12 Un petit mot sur la demande d'inclure dans  
13 l'établissement des revenus requis, du revenu  
14 requis, pardon, à titre d'exclusion les montants  
15 bruts comptabilisés dans les comptes de  
16 stabilisation de la température et du gaz perdu  
17 plutôt que les montants nets d'impôt. Je pense que  
18 le dossier, la preuve déposée au dossier démontre  
19 que les motifs finalement qui sous-tendent cette  
20 demande-là de Gazifère, c'est une demande qui n'a  
21 pas fait l'objet de contestations. L'ACEF et l'UMQ  
22 sont même en accord avec cette demande-là. Donc, je  
23 vous soumets que le traitement qui est proposé par  
24 Gazifère est bien, bien fondé, il est approprié, et  
25 on demande à la Régie d'approuver cette demande-là.

1 Passons maintenant au PGEE 2012. Encore  
2 une fois, je pense ne pas me tromper en disant que  
3 ce n'est pas un sujet qui a soulevé des enjeux  
4 majeurs cette année. Gazifère a donné suite aux  
5 demandes de la Régie dans la décision D-2010-159.  
6 Il n'y a pas d'intervenants qui ont vraiment  
7 prétendu le contraire. La preuve démontre que  
8 Gazifère continue de déployer de nombreux efforts  
9 pour essayer d'augmenter les économies d'énergie et,  
10 encore une fois, cette année elle propose de  
11 nouveaux programmes, trois nouveaux programmes en  
12 fait, et elle a en place, en fait, elle a des  
13 relations avec de nombreux partenaires et un plan de  
14 communication bien ciblé qui vont lui permettre en  
15 fait d'atteindre ses objectifs.

16 On demande donc à la Régie d'approuver les  
17 modalités des programmes proposés ainsi que les  
18 budgets, bien entendu les budgets volumétriques et  
19 monétaires qui y sont associés.

20 Il y a une petite question que je veux  
21 m'assurer de clarifier. Suite à des questions du  
22 procureur de la Régie concernant plus  
23 particulièrement le programme Optimisation  
24 énergétique des bâtiments et sur la notion de la  
25 validation de l'implantation des mesures par les

1 clients, monsieur St-Pierre a précisé « Bien  
2 écoutez, ce serait peut-être possible, oui, de  
3 tenter de vérifier avec les clients si les clients  
4 ont implanté les mesures. » Je voudrais seulement  
5 préciser que cette ouverture-là a été faite, bien  
6 entendu il y a une possibilité de procéder à cet  
7 exercice-là, mais qu'avant de l'appliquer dans les  
8 faits et de la refléter finalement dans les  
9 économies unitaires, ça va être important pour  
10 Gazifère, bien entendu, de s'assurer qu'elle va être  
11 en mesure d'obtenir l'information puis qu'elle va  
12 être en mesure de l'obtenir à des coûts  
13 raisonnables. Parce que monsieur St-Pierre a bien  
14 précisé que, oui, ce serait possible de le faire,  
15 mais dans la mesure où on est capable de le faire  
16 pour un coût raisonnable. Il ne faudrait pas que ça  
17 coûte plus cher que, finalement, les aides  
18 financières qui sont versées.

19 Donc, ceci complète mon argumentation. Je  
20 vous remercie beaucoup.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Merci, Maître Tremblay, pour vos représentations.  
23 Peut-être avant de poursuivre avec les  
24 argumentations des intervenants, j'aurais peut-être  
25 juste une petite correction à apporter aux notes

1 sténographiques. Donc, on n'a pas fait une lecture  
2 attentive de toutes les notes, mais par hasard, je  
3 suis tombée sur une petite erreur à la page 226 où  
4 il est précisé que c'est maître Stéphanie Lussier  
5 qui a posé la question, mais c'était plutôt moi.  
6 Alors ce n'est pas une grosse erreur là. C'est à la  
7 note 20. Donc voilà, une petite correction.

8                   Donc, nous allons poursuivre avec  
9 l'argumentation de l'ACEF de l'Outaouais. Ah!  
10 Maître Neuman, vous avez une demande?

11 Me DOMINIQUE NEUMAN :

12 Il faudrait corriger aux notes sténographiques  
13 encore une fois, ce n'était pas maître Stéphanie  
14 Lussier, c'est maître Dominique Neuman.

15                   Avec la permission de la formation, j'ai  
16 discuté avec maître Lussier pour intervertir nos  
17 argumentations puisque je dois être à un rendez-vous  
18 médical cet après-midi et pour éviter le risque que  
19 je me trouve à plaider l'après-midi, je vous demande  
20 la permission de plaider en ce moment.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 C'est autorisé.

23 Me DOMINIQUE NEUMAN :

24 Merci.

25 LA PRÉSIDENTE :

1 Vous pouvez débiter votre argumentation, Maître  
2 Neuman.

3 PLAIDOIRIE DE Me DOMINIQUE NEUMAN :

4 Donc, pour ma plaidoirie, je vais passer en revue  
5 les huit recommandations qui se trouvent dans le  
6 rapport de monsieur Fontaine, qui sont CT-1 jusqu'à  
7 CT-8 et, dans chaque cas, vous indiquer si la  
8 recommandation est maintenue ou s'il y a des  
9 modifications à la recommandation, également à la  
10 fin vous parler d'un sujet supplémentaire qui ne  
11 faisait pas, qui n'était pas couvert par le rapport.

12 Donc la recommandation CT-1 du rapport de  
13 monsieur Fontaine invitait la Régie à étudier et à  
14 lui soumettre des propositions visant à réduire la  
15 vulnérabilité qu'entraîne pour les résultats de son  
16 PGEÉ sa trop grande dépendance à l'égard d'un seul  
17 programme comme actuellement, qui est le programme  
18 Optimisation. Donc, comme monsieur Fontaine l'a  
19 mentionné, non seulement cette recommandation est  
20 maintenue, mais elle est même renforcée par  
21 l'échange qui est survenu hier entre le procureur de  
22 la Régie et Gazifère quant à la solidité des  
23 résultats, en fait, des gains attribués à ce  
24 programme d'optimisation qui sont de 60 % de la  
25 consommation des clients participants.

1           Donc, comme cette estimation est faite à  
2 partir d'une... par Gazifère à partir d'une  
3 comparaison entre les volumes de consommation des  
4 clients, avant et après leur participation, le  
5 défaut de cette méthode est qu'on risque peut-être  
6 d'inclure comme étant des gains résultant du  
7 programme des réductions de consommation qui  
8 pourraient résulter de conditions économiques.

9           Et, comme la Régie l'a fait savoir par ses  
10 questions, il pourrait être fortement souhaitable  
11 d'évaluer, de vérifier, ne serait-ce que  
12 sommairement, ça ne prend pas une étude coûteuse, si  
13 les clients participants ont effectivement implanté  
14 les mesures qui se trouvaient dans les  
15 recommandations du rapport qu'ils ont reçu afin de  
16 déterminer si les gains résultent bel et bien de ces  
17 mesures et non pas d'une baisse d'activité  
18 économique du client. Donc, la recommandation CT-1  
19 est maintenue et même renforcée.

20           La recommandation CT-2 visait à demander  
21 à ce que les volets achat et location des différents  
22 programmes continuent d'être évalués séparément.  
23 Gazifère ne le propose que pour le programme de  
24 Thermostats programmables, mais non pas dans le cas  
25 de cinq autres programmes.

1 Et monsieur Fontaine, après avoir passé,  
2 examiné chacun de ces programmes concernés, estime  
3 qu'à la fois la source des gains, la nature des  
4 gains, la commercialisation qui doit accompagner  
5 chacun des volets location et achat sont de nature  
6 différente et donc il y a lieu d'effectuer des  
7 suivis distincts comme actuellement pour les volets  
8 achat et location de ces différents programmes.

9 La recommandation CT-3 consiste à  
10 approuver le nouveau programme de Fenêtres Energy  
11 Star au marché résidentiel. Donc, nous maintenons  
12 cette recommandation, et ceci malgré certains  
13 échanges qui ont eu lieu hier, le 7 novembre, quant  
14 au fait que ce programme peut dédoubler des aspects  
15 du programme Rénoclimat du MRNF qui est subventionné  
16 par le programme écoÉnergie de l'Office de  
17 l'efficacité énergétique. Puisque, comme Gazifère  
18 l'a souligné avec justesse, il s'agit là d'une seule  
19 des mesures, une mesure bien ponctuelle et le  
20 programme proposé par Gazifère permet de rejoindre  
21 des clients qui peut-être ne souhaiteraient pas  
22 passer à travers la procédure plus lourde du  
23 programme Rénoclimat qui viserait un éventail de  
24 mesures qu'ils pourraient apporter à leurs  
25 bâtiments. Et Gazifère s'est engagée à s'assurer

1 qu'il n'y ait pas de double comptage, donc qu'un  
2 client qui bénéficierait d'une aide pour le  
3 programme de fenêtres qu'elle offrirait ne se trouve  
4 pas à bénéficier d'une aide pour les mêmes fenêtres  
5 s'il participe, s'il se trouve à participer  
6 également à Rénoclimat.

7 La recommandation CT-4 touche le nouveau  
8 programme proposé de Gazifère quant aux hottes à  
9 débit variable dans le marché CII, donc c'est une  
10 excellente initiative, donc que nous appuyons, que  
11 nous continuons d'appuyer.

12 La recommandation CT-5 touche le programme  
13 de Thermostats programmables au marché CII. Là  
14 encore c'est une excellente initiative. Et, comme  
15 monsieur Fontaine le souligne à la fois dans son  
16 rapport et verbalement aujourd'hui, il est  
17 surprenant qu'on n'y ait pas pensé avant. Donc,  
18 nous appuyons fortement ce nouveau programme.

19 La recommandation CT-6 touche la  
20 méthodologie des paramètres des cas types des  
21 programmes non évalués de Gazifère dans le secteur  
22 résidentiel. Nous maintenons notre recommandation  
23 d'appui à cette méthodologie. Et pour la  
24 recommandation CT-7 qui touche les paramètres des  
25 cas types des programmes non évalués de Gazifère

1 dans le secteur CII, il y avait une réserve qui  
2 était exprimée dans le rapport de monsieur Fontaine  
3 quant au programme de chauffe-eau à efficacité  
4 intermédiaire où nous avons l'impression que  
5 Gazifère dans le choix de la consommation historique  
6 qui servirait à définir le cas type ne s'en tenait  
7 qu'à une année.

8 Or, le contre-interrogatoire d'hier a  
9 démontré que ce n'était pas le cas, que Gazifère  
10 prendra pour l'ensemble des programmes les données  
11 de 2008 jusqu'au jour de la mesure lorsqu'elles  
12 seront disponibles.

13 Donc, nous retirons cette réserve mais,  
14 par contre, nous en ajoutons une, nous ajoutons une  
15 autre réserve qui touche le programme d'appui aux  
16 initiatives, optimisation énergétique des bâtiments  
17 comme je l'ai mentionné tout à l'heure, où il y  
18 aurait lieu, tel que mentionné, d'effectuer une  
19 vérification minimale et peu coûteuse afin de  
20 déterminer si les mesures recommandées ont bel et  
21 bien été implantées, ce qui permettrait de  
22 neutraliser les baisses de consommation énergétique  
23 attribuables à la baisse des activités économiques.

24 Et, de plus, le design du programme  
25 d'étude de faisabilité pourrait, par ailleurs, être

1 ajusté afin de s'assurer de suivre le participant  
2 pendant cinq ans afin de réduire le risque  
3 d'effritement de ces mesures de type comportemental.

4 Pour ce qui est de la recommandation CT-8,  
5 nous la modifions suite au témoignage de monsieur  
6 Fontaine tout à l'heure. En fait, ce qu'il y a lieu  
7 de... la mesure CT-8 porte sur la méthodologie  
8 d'évaluation du gaz non encore facturé de Gazifère.

9 En fait, nous la scindons en deux. D'une  
10 part, en ce qui concerne le principe, à savoir est-  
11 ce qu'il est souhaitable qu'il y ait une méthode et  
12 que Gazifère tente d'attribuer les ventes du gaz non  
13 encore facturé à l'année de la consommation de ce  
14 gaz, donc évidemment nous sommes favorables à cela  
15 et c'est... et suite à la précision que Gazifère a  
16 apportée en réponse au procureur de la Régie hier,  
17 c'est cela qui est demandé à la Régie, c'est de lui  
18 permettre d'avoir cette méthode comptable. Et donc,  
19 sur le principe, nous sommes favorables et nous  
20 recommandons à la Régie d'accorder à Gazifère la  
21 permission de modifier sa méthode en conséquence  
22 afin d'atteindre cet objectif.

23 En ce qui concerne la méthode elle-même,  
24 donc, nous constatons que l'outil démarre... en  
25 fait, le test de l'outil démarre plus lentement que

1 prévu puisqu'il y a différentes questions  
2 préliminaires d'ordre technique que Gazifère doit  
3 résoudre au préalable et qu'elle continue de tenter  
4 de résoudre.

5 Mais une fois que cela sera fait, nous  
6 continuons de recommander, tel que monsieur Fontaine  
7 l'a reprecisé aujourd'hui, de vérifier donc si les  
8 résultats de l'outil que Gazifère cherche à mettre  
9 en place, si Gazifère découvre que ces résultats ne  
10 sont pas fiables et qu'il continue d'y avoir un  
11 écart entre ce que l'outil devrait fournir et ce  
12 qu'il fournit effectivement, nous recommandons à ce  
13 que la Régie invite Gazifère à y ajouter le facteur  
14 supplémentaire qui est celui de l'ensoleillement  
15 quotidien, non pas de façon aussi précise que ce  
16 qu'Hydro-Québec... ce qu'Hydro-Québec Distribution  
17 fait dans ses prévisions, mais simplement de prendre  
18 la statistique moyenne journalière du réseau de  
19 Gazifère comme un lieu unique et donc d'utiliser  
20 cette variation d'ensoleillement dans le modèle, ce  
21 qui apporterait un degré de précision supérieure et  
22 monsieur Fontaine, en référant à ce qu'Hydro-Québec  
23 avait fait, a estimé que ça pourrait amener une  
24 variation de 7 % dans les résultats obtenus.

25 On ne sait pas si ce serait ce même 7 %

1 avec l'outil qu'on pourrait qualifier  
2 d'intermédiaire, donc moins précis que nous  
3 proposons mais au moins ça améliorerait la précision  
4 de l'outil. Et, là, encore c'est à mettre en place  
5 seulement si l'on constate que l'outil sans cet  
6 ajout et tel que Gazifère le développe, si cet outil  
7 ne donne pas les résultats escomptés.

8           Finalement, une dernière remarque sur un  
9 aspect qui n'a pas été traité dans notre preuve,  
10 mais simplement sur la base de la preuve qui a déjà  
11 été déposée et de la transcription, en ce qui  
12 concerne l'évaluation de la prévision de la demande  
13 des deux clients du tarif 9.

14           Ce que nous croyons que la Régie devrait  
15 retenir, c'est le principe de se baser, oui, sur les  
16 engagements des deux clients concernés mais dans  
17 chaque cas que Gazifère, et nous pensons que c'est  
18 cela qu'elle fait, qu'elle exerce un jugement afin  
19 de déterminer si, au-delà de ses engagements, s'il  
20 y a lieu qu'elle ajoute une prévision de la demande  
21 supplémentaire au-delà de ses engagements.

22           C'est notre compréhension de ce que  
23 Gazifère semble avoir dit dans les transcriptions à  
24 la page 22, ligne 8, puisqu'elle fait mention du  
25 contexte précaire. Donc, notre compréhension, c'est

1 que Gazifère a pris des engagements et deuxièmement  
2 elle a jugé que les deux entreprises étaient dans un  
3 contexte précaire et donc a exercé son jugement de  
4 manière à ne pas ajouter de prévisions de la demande  
5 supplémentaire au-delà des engagements.

6 Mais la situation pourrait être différente  
7 une autre année; il se pourrait que la meilleure  
8 condition économique de ses entreprises pourrait  
9 amener Gazifère à juger que la prévision de la  
10 demande devrait être supérieure aux stricts  
11 engagements qui ont été pris.

12 Donc, il s'agit d'un jugement au cas par  
13 cas, ce qui apparaît beaucoup plus aisé à réaliser  
14 que de développer toute une méthode juste pour ces  
15 deux clients pour essayer de déterminer selon une  
16 certaine... par une équation basée sur l'historique  
17 moyen des trois dernières années ou autres à quel  
18 chiffre on devrait arriver. L'historique entrerait  
19 en ligne de compte dans le jugement au cas par cas  
20 mais ce serait quelque chose de subjectif plutôt que  
21 de mécanique par une formule et nous ne pensons pas  
22 qu'il y a lieu d'établir une formule stricte pour un  
23 nombre qui actuellement n'est que de deux clients.

24 Donc, ça termine nos représentations. Je  
25 vous remercie beaucoup, Madame la Présidente et

1 Mesdames les régisseurs.

2 LA PRÉSIDENTE :

3 Merci, maître Neuman. Alors, nous allons poursuivre  
4 avec l'argumentation de l'ACEF de l'Outaouais,  
5 maître Lussier. Excusez, là, je suis toute mélangée  
6 dans l'ordre. Nous allons donc plutôt poursuivre  
7 avec l'argumentation de la FCEI, maître Turmel.

8 PLAIDOIRIE DE Me ANDRÉ TURMEL :

9 Bonjour, Madame la Présidente. Bonjour aux  
10 régisseurs. André Turmel pour la FCEI. Alors, nos  
11 commentaires seront... l'argumentation ce matin sera  
12 relativement brève puisqu'il y avait peu de points  
13 où la FCEI n'était pas... avait de la difficulté  
14 avec la preuve de Gazifère cette année.

15 Donc, cette audience vient clore le  
16 dossier 3758-2011.

17 La FCEI a analysé l'ensemble du dossier  
18 soumis par Gazifère, mais a choisi de commenter sur  
19 les aspects pour lesquels elle voyait des  
20 difficultés. Alors, si vous n'avez pas entendu la  
21 FCEI sur d'autres aspects, c'est parce qu'on  
22 considère que le dossier de Gazifère était  
23 suffisamment étoffé et qu'on n'avait rien à dire,  
24 mais ça ne veut pas dire qu'on n'a pas lu puis qu'on  
25 n'a pas digéré l'information.

1                   Alors, le principe sur lequel la FCEI a  
2 appuyé son intervention, notamment par la  
3 présentation des commentaires des observations de  
4 monsieur Gosselin, est celui donc ce principe d'une  
5 méthode de prévision des volumes, ici on parle du  
6 tarif 9, qui ne devrait pas être biaisé. Et on a  
7 beaucoup utilisé le mot « biaisé » pour lui donner  
8 certaines connotations. On va tenter de revenir aux  
9 principes de base. C'est-à-dire que la moyenne des  
10 prévisions soient généralement équivalentes aux  
11 réelles quand on regarde... quand on regarde le  
12 portrait global.

13                   La Régie elle-même a fait ce constat. Ce  
14 n'est pas une lubie de la FCEI. C'est un constat en  
15 audience dans une décision de la Régie l'an passé  
16 que les volumes prévus par Gazifère étaient  
17 grandement inférieurs aux volumes qu'on concrétise,  
18 et ce, année après année. Alors, à écouter ce matin  
19 ce qu'on entend, c'est comme si la Régie n'avait pas  
20 fait ce constat-là l'an passé, supporté cela à  
21 l'époque, l'an passé, la FCEI et l'ACEF.

22                   Dans D-2010-147, pour mémoire, la Régie  
23 mentionnait ce qui suit, et je cite:

24                                   « *La prévision du*  
25                                   *distributeur - ici*

1                   Gazifère - pour sa  
2                   *clientèle en service*  
3                   *interruptible, basée*  
4                   *sur les derniers*  
5                   *contrats signés est*  
6                   *largement sous-estimée*  
7                   - largement sous-  
8                   estimée, je répète -  
9                   *par rapport aux*  
10                  *consommations réelles*  
11                  *récentes de sa*  
12                  *clientèle en 2009 et*  
13                  *en 2010. Elle note -*  
14                  la Régie - également  
15                  *qu'une telle sous-*  
16                  *estimation a un impact*  
17                  *à la hausse sur tous*  
18                  *les tarifs du*  
19                  *distributeur en début*  
20                  *d'année. »*

21                  Fin de citation. Alors, c'est important,  
22                  il y a un impact pour la clientèle en début d'année.  
23                  Madame la Présidente hier a fait... a fini sa  
24                  question, une de ses questions sur monsieur Gosselin  
25                  à l'égard de l'impact. Ma consœur ce matin a cité,

1 a posé, oui, c'est une très bonne question mais  
2 j'aurais voulu qu'elle cite aussi la réponse de  
3 monsieur Gosselin en disant: « Oui, il y a un impact  
4 mais il est minime. » Alors, il est minime et la  
5 meilleure indication que l'on a, si on lit la  
6 réponse de monsieur Gosselin, c'est quand même  
7 l'historique.

8 Alors, la question était bonne mais la  
9 réponse aussi, je dirais, était bien.

10 Alors, Gazifère propose une méthodologie  
11 qu'on appelle celle de la discussion avec ses  
12 clients. La preuve révèle que, selon la structure  
13 du tarif 9, le client a intérêt, et on ne prête  
14 d'intention à personne, mais à être très très ou  
15 trop prudent.

16 Gazifère vit aussi selon la même  
17 structure, donc il vit un peu la même réalité.  
18 Cette approche, que nous on qualifie de « maison »,  
19 je n'irais pas dire jusqu'à la bonne franquette,  
20 mais est nécessairement biaisée, pas à cause des  
21 gens qui la discutent, bien sûr, mais à cause de la  
22 structure du tarif. On s'entend le problème il est  
23 là.

24 Or, qu'est-ce que monsieur Gosselin,  
25 l'analyste de la FCEI, nous propose? Il dit, bon,

1 il y a l'approche historique. L'approche historique  
2 n'est certainement pas parfaite, mais l'approche  
3 historique on connaît quand même bien ça à la Régie.  
4 L'utilisation de l'année témoin, l'année historique,  
5 c'est un concept. Utiliser des données historiques  
6 dans un dossier ce n'est pas une hérésie, c'est une  
7 réalité dans tous les dossiers réglementaires de la  
8 Régie de l'énergie, depuis même l'époque de la Régie  
9 du gaz. Alors, on ne peut pas dire que c'est  
10 complètement inutile.

11 En même temps, on ne pense pas, on ne dit  
12 pas qu'il est vain de rencontrer ses clients. C'est  
13 toujours bon d'avoir une relation avec ses clients.  
14 Mais ce qu'on cherche ici c'est de se rapprocher de  
15 la réalité. Certes, dans le présent dossier on ne  
16 parle que de deux clients. Là certains disent « Ah!  
17 Deux clients. » Parce qu'il y a deux clients on va  
18 faire une approche maison de discussions. Ce n'est  
19 pas susceptible d'amener un peu de prévisibilité et  
20 ce n'est pas la façon dont la Régie a agi de manière  
21 je dirais plus professionnelle, au sens plus  
22 réglementaire du terme, dans les dernières années.  
23 C'est pour ça qu'on revient sur ce principe-là.

24 Ultiment, c'est le tarif dans sa  
25 structure qui pourrait conseiller le client, amener

1 le client à annoncer ses réelles intentions. Encore  
2 là, monsieur Gosselin, qui n'a pas proposé de  
3 méthode précise, livrée, enrubannée pour la Régie,  
4 a parlé de Gaz Métro.

5 Je vous rappelle quand même que dans le  
6 présent dossier, la Régie avait demandé à Gazifère  
7 de réévaluer sa méthode, ce que Gazifère a fait.  
8 Elle a réévalué sa méthode pour conclure que,  
9 finalement, elle gardait le statu quo.

10 L'intervenant de la FCEI a analysé  
11 l'évaluation de la méthode pour convenir que ça ne  
12 faisait pas l'affaire et proposer des pistes. On  
13 semble vouloir sous-entendre nous reprocher à la  
14 FCEI qu'on n'est pas arrivé avec un beau paquet  
15 enrubanné d'une belle méthode. Si ça avait été le  
16 cas, si on avait perçu dans la Régie cette  
17 indication-là de regarder les méthodes, peut-être  
18 qu'on aurait dû arriver avec une méthode ficelée,  
19 enrubannée. On a au minimum fait une analyse  
20 factuelle et proposé des pistes. Bon. Pas parfait,  
21 on n'a pas une méthode prête à utiliser. Mais,  
22 évidemment, la FCEI est toujours ouverte pour  
23 l'avenir.

24 Alors donc, quand on regarde les  
25 résultats, on ne peut pas parier sur l'avenir, mais

1       rappelons-nous cette cause tarifaire et j'allais  
2       dire qu'on se reparlera l'an prochain. Et il est  
3       probable, si l'historique, si les faits passés nous  
4       donnent raison, qu'on soit encore bien en deçà de la  
5       réalité et on fera encore face au même constat.  
6       Alors on ne sera pas plus avancé.

7               Et évidemment, en début d'audience, on ne  
8       le savait pas, Gazifère nous arrive en disant « Ah!  
9       Bien finalement, nos discussions ont porté fruit et  
10      on a doublé de 50 % la prévision du client numéro  
11      2. »

12              Mais quand on regarde les chiffres tirés  
13      de la preuve de monsieur Gosselin, on voit en 2007,  
14      22.7 millions le volume total, en 2008, 24.2  
15      millions, en 2009 une légère chute à 22.9, en 2010,  
16      28.6. Ce sont des chiffres réels et avec ce qu'on  
17      nous dit, on nous propose un 18 millions de mètres  
18      cubes. C'est beaucoup en pourcentage. Je n'ai pas  
19      fait le calcul, mais de 28 à 18 millions, il y a  
20      encore un écart important.

21              Alors, évidemment, ce n'est pas une  
22      question pour laquelle il y a des émeutes dans les  
23      autobus, on s'entend là. On essaie de focusser sur  
24      le problème. C'est un problème qu'on tente de  
25      régler. Et si on ne le règle pas, avec ce que ma

1 consoeur suggère, c'est qu'on ne le réglera pas puis  
2 on va toujours arriver toujours dans un constat.

3 Alors, la FCEI donc a proposé l'approche  
4 historique, a proposé... Il y a un tarif. Écoutez,  
5 le tarif Gaz Métro quand même il fait oeuvre utile,  
6 il est là, il fonctionne. Donc, ce n'est pas comme  
7 si on n'avait pas de solution à notre portée. C'est  
8 une piste. Peut-être que ça prend peut-être une  
9 prochaine année pour y réfléchir encore plus pour  
10 peut-être qu'on demande à Gazifère, bien, si on  
11 avait un tarif comme Gaz Métro est-ce que cela  
12 produirait des résultats si problématiques, que  
13 Gazifère aurait un problème avec cela. Et là on  
14 sera dans l'analyse de méthodes alternatives. Là,  
15 on s'est limité à étudier la méthode que proposait  
16 Gazifère.

17 Alors, voilà, pour toutes ces raisons on  
18 pense que la Régie devrait être sensible à... bien  
19 nécessairement la Régie va au moins encore faire le  
20 même constat que l'an passé qu'elle a fait. Là, la  
21 différence cette année c'est que Gazifère nous dit  
22 « Non, non, on garde le tout comme c'était. » Nous  
23 on pense qu'on ne devrait pas faire de sur place, on  
24 devrait avancer. Je vous remercie.

25 Peut-être en terminant j'avais oublié de

1 le mentionner. L'engagement numéro 3 que ma  
2 consoeur, que Gazifère n'a pu livrer en temps, je  
3 comprends que la cause a eu lieu hier. On me dit  
4 qu'il sera livré demain et on en prendra  
5 connaissance et si on a un commentaire on le fera  
6 par écrit. Il sera nécessairement bref, si  
7 commentaire il y a. Merci.

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Parfait. Merci pour cette précision, Maître Turmel.  
10 Alors nous allons donc poursuivre avec  
11 l'argumentation de l'ACEF de l'Outaouais, Maître  
12 Lussier.

13 PLAIDOIRIE DE Me STÉPHANIE LUSSIER :

14 Alors, bonjour, Madame la Présidente. Bonjour,  
15 Mesdames les Régisseurs. Stéphanie Lussier pour  
16 l'ACEF de l'Outaouais.

17 L'ACEF de l'Outaouais a pour mission de  
18 protéger et défendre ainsi que promouvoir les droits  
19 individuels et collectifs des consommateurs en ayant  
20 un souci particulier pour les personnes à faible et  
21 moyen revenu.

22 Tout d'abord, au sujet du plan  
23 d'approvisionnement, Gazifère prévoit pour 2012 une  
24 augmentation du nombre moyen de clients d'environ  
25 2,8 %, soit 1054 nouveaux clients de plus par

1 rapport aux données réelles jusqu'au 31 juillet  
2 2011. Donc, un peu plus de 1000 nouveaux clients  
3 appartiendront à la catégorie résidentielle.

4 L'ACEF de l'Outaouais recommande pour le  
5 prochain dossier tarifaire que le Distributeur  
6 prenne en compte des projections disponibles quant  
7 à l'évolution attendue des prix de l'énergie et de  
8 la compétitivité du gaz naturel avec les autres  
9 formes d'énergie.

10 À l'inverse du nombre de clients en  
11 hausse, le volume des ventes de Gazifère, lui, pour  
12 2012 diminuera. Et cette diminution s'explique  
13 essentiellement par une diminution anticipée des  
14 degrés/jour de 3,58 %. À ce sujet, l'ACEF de  
15 l'Outaouais continue de croire, malgré l'impact  
16 attendu des programmes et mesures du PGEÉ, que les  
17 degrés/jour ne vont pas jusqu'à faire baisser les  
18 volumes vendus à la clientèle résidentielle qui,  
19 elle, est toujours en augmentation.

20 L'intervenante est d'avis qu'il y a lieu,  
21 dans le cadre de prochains dossiers tarifaires, de  
22 procéder à la révision de cette méthode concernant  
23 le calcul des degrés/jour.

24 Au sujet des dépenses liées à l'extension  
25 et à la modification du réseau pour 2012, selon les

1 prévisions de Gazifère, 1187 nouveaux clients seront  
2 desservis et, pour ce faire, Gazifère demande  
3 l'autorisation d'un budget de 4 446 300 \$. Elle  
4 demande également un montant de 1 500 200 \$ pour  
5 assurer l'entretien du réseau, faisant ainsi au  
6 total un montant de 5 946 500 \$ en projets  
7 d'extension et de modification au réseau.

8 L'ACEF de l'Outaouais est fortement  
9 préoccupée quant à l'augmentation en 2012 du coût  
10 d'investissement en capital lié aux additions de  
11 clients, lequel passe de 3525 \$ en 2011 à 3546 \$ en  
12 2012. La cible de fiabilité recherchée par Gazifère  
13 n'étant pas connue et sa méthode de calcul n'étant  
14 pas expliquée, l'ACEF de l'Outaouais n'est pas en  
15 mesure d'appuyer la demande d'autorisation faite par  
16 le Distributeur pour cette forte augmentation par  
17 client, soit une augmentation de plus de 6 % des  
18 coûts d'investissement en capital.

19 L'ACEF de l'Outaouais est d'avis que les  
20 projets de cette nature dans lesquels l'installation  
21 de conduites principales de deux pouces en acier est  
22 requise ne devrait pas passer sans examen et  
23 évaluation devant la Régie, et ce, notamment afin de  
24 s'assurer du caractère utile et raisonnable du  
25 montant d'investissement qui leur sera alloué.

1 De plus, chez Gazifère, les projets de  
2 cette nature ne sont pas tellement nombreux. Par  
3 souci d'efficience, ils peuvent faire l'objet d'une  
4 présentation en dossier tarifaire. La forte  
5 préoccupation de l'ACEF de l'Outaouais est de voir  
6 des projets de cette nature se multiplier d'année en  
7 année sans que la Régie ni les intervenants n'aient  
8 l'assurance quant à l'utilité et au coût nécessaire  
9 de ces conduites.

10 Aussi, l'ACEF de l'Outaouais questionne la  
11 conformité aux principes comptables du choix du  
12 Distributeur de traiter comme investissement et non  
13 comme charge les dépenses associées à la traduction  
14 du manuel concernant les procédures liées à la  
15 construction et l'entretien du réseau de  
16 distribution. L'intervenante ne peut appuyer un tel  
17 traitement comptable qui permettrait à Gazifère de  
18 tirer un rendement annuel sur les dépenses encourues  
19 pour traduire des documents.

20 Des montants à inclure à titre d'exclusion  
21 dans la formule du mécanisme incitatif, titre 3 du  
22 document que vous avez devant vous. Le Distributeur  
23 demande d'inclure à titre d'exclusion dans la  
24 formule du mécanisme incitatif les charges  
25 réglementaires, les charges liées au PGEÉ et la

1 quote-part versée à l'AEÉ.

2 À ce même titre, elle demande aussi  
3 d'inclure les soldes des comptes d'écart 2010 pour  
4 ces mêmes charges encourues pendant l'année témoin  
5 2010. Une demande spécifique de Gazifère concerne  
6 le solde du compte différé Charges réglementaires  
7 2010 qui s'élève à 724 837 \$ incluant intérêt.

8 Cette demande vise à amortir ce solde sur les quatre  
9 années restantes du mécanisme incitatif. Il en  
10 résulte que pour 2012 le montant du compte différé  
11 Charges réglementaires 2010 inclus dans la formule  
12 du mécanisme incitatif sera de 181 000 \$.

13 L'ACEF de l'Outaouais n'est pas convaincue  
14 par les réponses de Gazifère quant au choix de cette  
15 période d'amortissement. Bien que l'intervenante  
16 soit en parfait accord avec le principe d'amortir ce  
17 solde sur une période raisonnable, elle ne voit  
18 aucun rapport entre la durée restante du mécanisme  
19 incitatif et la période d'amortissement de ces  
20 charges. Elle recommande alors d'amortir ce solde  
21 sur une période de cinq ans, et non de quatre ans,  
22 ce qui permettrait de rester fidèle aux pratiques  
23 courantes et antérieures.

24 Par exemple, dans la décision D-2007-130,  
25 la Régie avait autorisé l'amortissement d'un montant

1 de charge réglementaire moins important, un montant  
2 d'environ 500 000 \$ sur une période plus longue,  
3 soit cinq ans.

4 Ici, nous sommes en face d'un montant plus  
5 élevé, soit 700 000 \$ que Gazifère voudrait amortir  
6 en seulement quatre ans. Nous aurions pu et nous  
7 pourrions demander une période d'amortissement plus  
8 longue, par exemple, de cinq ans... c'est-à-dire de  
9 sept ans, soit au prorata de l'augmentation du  
10 montant à amortir. Mais l'ACEF de l'Outaouais croit  
11 au maintien au moins de la même période que celle  
12 utilisée par la Régie, soit cinq ans, à savoir la  
13 durée totale et non restante du mécanisme incitatif.

14 Concernant l'indice de satisfaction à la  
15 clientèle, Gazifère demande une révision à apporter  
16 à l'un des paramètres du mécanisme incitatif après  
17 que son approbation ait été faite par la Régie dans  
18 le dernier dossier tarifaire. Il s'agit de la  
19 modification du délai maximal de rapidité de réponse  
20 aux appels téléphoniques pour que celui-ci passe de  
21 30 secondes à 60 secondes.

22 L'ACEF de l'Outaouais ne considère pas  
23 opportun ni approprié de réviser à ce moment ce  
24 paramètre du mécanisme incitatif et elle considère  
25 que le seul argument qu'il reste à Gazifère et qui

1 relève davantage des considérations humaines et de  
2 santé de son personnel peut trouver sa solution dans  
3 un autre mode d'organisation du travail dans les  
4 centres d'appels de Gazifère.

5 L'ACEF de l'Outaouais est plutôt d'avis et  
6 convaincue que voilà un exemple même où la  
7 réglementation incitative trouve toute sa raison  
8 d'être puisqu'elle pousse et incite l'entité  
9 réglementée à innover en faisant face à des  
10 contraintes de gestion.

11 Relativement aux modifications apportées  
12 par Gazifère à son sondage de satisfaction de la  
13 clientèle, l'ACEF de l'Outaouais aurait préféré que  
14 le sondage de satisfaction soit complété en  
15 seulement deux vagues d'appels téléphoniques, par  
16 exemple, en octobre et en janvier, soit juste avant  
17 et durant la période de fortes sollicitations de  
18 tous les services et prestations du distributeur,  
19 entretien, réparations, programmes commerciaux et  
20 d'efficacité énergétique, et caetera, plutôt qu'en  
21 quatre vagues, entre autres, afin d'éviter de diluer  
22 le poids des fortes préoccupations, la clientèle  
23 résidentielle, qu'il se concentre plus sur ces deux  
24 périodes.

25 Méthodologie d'établissement des

1 prévisions volumétriques du PGEÉ, sous-titre 5.  
2 L'ACEF de l'Outaouais considère que la référence à  
3 l'historique de chacun des programmes pour  
4 déterminer une tendance sur le nombre de  
5 participants d'année en année est une démarche qui  
6 n'est pas réellement scientifique.

7 L'ACEF de l'Outaouais est d'avis que le  
8 nombre de participants à un quelconque programme en  
9 2012 ne dépendra pas du nombre de participants à ce  
10 programme en 2011 mais plutôt de l'effort  
11 promotionnel fourni en sept années et dont l'impact  
12 peut apparaître ou continuer à se réaliser les  
13 années qui suivent, tout dépendant de la nature du  
14 programme et des moyens de promotion utilisés.

15 L'ACEF de l'Outaouais recommande donc  
16 qu'une moindre importance soit accordée à ce  
17 facteur, soit l'historique. En revanche,  
18 l'intervenante est d'avis que l'effort doit être  
19 focalisé davantage sur le plan de communication,  
20 premier créateur de potentiel d'économie d'énergie.

21 Les prévisions de services des ventes et  
22 l'expertise des partenaires complètent cet effort.

23 Au sujet des modifications aux paramètres  
24 des cas types pour les résidents... pour les  
25 programmes résidentiels non évalués. Nous réitérons

1       ici que pour les cas types des programmes chaudière  
2       à efficacité supérieure et récupérateur de chaleur  
3       des eaux de douche qui ne sont pas encore révisées,  
4       l'intervenante n'est pas d'accord avec le  
5       distributeur quant à la méthode utilisée qui  
6       consiste à prendre la consommation totale comme la  
7       moyenne de consommation de ses clients résidentiels  
8       entre 2008 et 2010.

9               Avec respect, l'intervenante considère  
10       cette méthode simpliste et elle serait mieux  
11       remplacée, selon l'ACEF de l'Outaouais par les cas  
12       types du programme de la trousse de produits  
13       économiseurs d'eau chaude, par exemple. Ce  
14       programme a déjà fait... ou « économisateur »,  
15       économiseur d'eau chaude, ce programme a déjà fait  
16       l'objet d'une évaluation et vise des économies dans  
17       le même usage et pour toute la clientèle de  
18       Gazifère.

19               Quant à certains types de frais dont il  
20       est question aux pages 25 à 27 de la pièce GI-1,  
21       document 1, de Gazifère, soit les frais de remise en  
22       service, les frais à la suite d'une demande de  
23       vérification, l'appareil de mesurage fait par le  
24       client ou les frais pour les paiements non honorés,  
25       suite aux vérifications effectuées par l'ACEFO lors

1 du... par l'ACEF de l'Outaouais lors du contre-  
2 interrogatoire effectué hier, l'intervenante prend  
3 acte des réponses de Gazifère et elle s'en remet à  
4 la Régie quant aux décisions à rendre sur cette  
5 question.

6 Elle souligne que pour elle il est  
7 important que les montants soient justes et  
8 raisonnables, que les sommes exigibles soient non  
9 indues et que l'intérêt des clients résidentiels  
10 soit... les intérêts des clients résidentiels soient  
11 bien protégés.

12 Pour terminer, l'ACEF de l'Outaouais  
13 demande à la Régie de l'énergie de prendre en  
14 considération les préoccupations communiquées par  
15 l'intervenante et de mettre en application les  
16 recommandations formulées et présentées tout au  
17 cours et dans le cadre de la présente audience. Le  
18 tout vous est respectueusement soumis.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Merci beaucoup, Maître Lussier. Alors, nous allons  
21 poursuivre avec l'argumentation de l'UMQ, maître  
22 Burelle.

23 PLAIDOIRIE DE Me MARTINE BURELLE :

24 Madame la Présidente, Mesdames les régisseurs,  
25 Martine Burelle pour l'Union des municipalités du

1 Québec. Alors, en guise d'introduction de notre  
2 plaidoirie, nous souhaitons rappeler que  
3 l'approbation des versions française et anglaise du  
4 texte refondu des conditions de services et tarifs  
5 proposé par Gazifère a fait l'objet d'un large  
6 consensus au cours de la phase 1 du présent dossier.

7 L'UMQ souscrit à ce consensus eu égard aux  
8 aménagements du texte et note que le texte refondu,  
9 tel que présenté, constitue une amélioration marquée  
10 sur le texte jusqu'alors en vigueur.

11 Bien que la phase 3 porte fondamentalement  
12 sur l'application de la formule du mécanisme  
13 incitatif approuvé par la Régie, il importe  
14 d'étudier à ce stade certaines des demandes  
15 formulées par la requérante en phase 1 qui  
16 pourraient avoir des incidences tarifaires et ainsi  
17 influencer sur les taux et les frais chargés à la  
18 clientèle.

19 Nous étudierons donc dans l'ordre  
20 l'application de la formule du mécanisme incitatif,  
21 l'augmentation des tarifs, les demandes  
22 particulières de la requérante se rapportant audit  
23 mécanisme et finalement certaines questions  
24 découlant des phases précédentes.

25 Commençons par la formule du mécanisme

1 incitatif. De façon générale, quant à la stricte  
2 application de la formule approuvée par la Régie,  
3 l'UMQ arrive à la conclusion que le calcul du revenu  
4 requis des distributions pour l'année 2012 effectué  
5 par la requérante est juste. Selon les calculs de  
6 l'UMQ, le revenu requis est de 23 822 000 \$; selon  
7 ceux de la requérante il est de 23 825 000 \$. On  
8 arrive donc à une différence d'environ 3000 \$.

9 Le distributeur a pris l'engagement de  
10 corriger éventuellement ces calculs et de les mettre  
11 à jour en tenant compte du taux de rendement ainsi  
12 que des projections volumétriques. L'UMQ s'en remet  
13 à la décision de la Régie et ne fera pas de  
14 commentaire additionnel à ce stade-ci quant à cet  
15 aspect.

16 Relativement à l'augmentation moyenne des  
17 tarifs des distributions, nous vous référons à la  
18 décision D-2010-112 où la Régie écrivait:

19 « La Régie constate  
20 que les prévisions  
21 volumétriques du  
22 distributeur ont un  
23 impact direct sur ses  
24 revenus puisqu'elles  
25 sont utilisées pour

1                                   *établir les tarifs.*  
2                                   *Ainsi pour un revenu*  
3                                   *requis donné une*  
4                                   *prévision de volume*  
5                                   *plus basse conduira à*  
6                                   *des tarifs plus élevés*  
7                                   *et vice versa. Quant*  
8                                   *aux projections des*  
9                                   *volumes, l'UMQ a donc*  
10                                  *demandé que les*  
11                                  *projections du client*  
12                                  *numéro 2 soient*  
13                                  *augmentées au minimum*  
14                                  *de 1 million de mètres*  
15                                  *cubes pour atteindre 3*  
16                                  *millions de mètres*  
17                                  *cubes. »*

18                                  Le distributeur en audience a révisé ses  
19                                  projections pour ce client, les faisant passer de 2  
20                                  à 4 millions de mètres cubes et nous vous référons  
21                                  à ce sujet à la page 31 des notes sténographiques de  
22                                  l'audience du 7 novembre.

23                                  L'UMQ se réjouit du fait que le  
24                                  distributeur a reconnu l'insuffisance de la  
25                                  projection pour le client numéro 2 et y ait pallié.

1 Passons maintenant aux demandes  
2 spécifiques formulées par la requérante relativement  
3 au mécanisme incitatif. Quant à la modification  
4 comptable demandée par la requérante, à savoir le  
5 remplacement des montants nets par les montants  
6 bruts comptabilisés dans le compte de stabilisation  
7 de gaz perdu et dans le compte de stabilisation de  
8 la température pour l'année 2010, l'UMQ appuie la  
9 demande de Gazifère.

10 L'UMQ a fait la preuve dans son mémoire de  
11 la logique fiscale et comptable qui sous-tend cette  
12 demande.

13 Quant à la demande de modification de  
14 l'indice de qualité de service formulée par la  
15 requérante qui ferait passer le délai maximal de  
16 rapidité de réponse aux appels téléphoniques de 30  
17 à 60 secondes, l'UMQ y est opposée. L'UMQ soumet  
18 qu'il revient au distributeur de prendre des  
19 mesures, engager des nouveaux employés, par exemple,  
20 afin d'assainir le climat de travail si un tel  
21 climat peut entraîner une détérioration durable d'un  
22 indice de qualité de service via l'augmentation du  
23 temps d'attente en ligne de sa clientèle.

24 Pour ce qui est de l'embauche de préposés  
25 additionnels, la requérante a soumis en audience

1 qu'une telle initiative engendrerait une hausse des  
2 frais d'exploitation. Je vous réfère à ce sujet à  
3 la page 24 des notes sténographiques de l'audience  
4 du 7 novembre.

5 Ce que le distributeur ne dit pas c'est  
6 que cette hausse pourrait l'affecter davantage  
7 qu'elle n'affecterait la clientèle. Actuellement,  
8 le coût de service est pris en charge par la formule  
9 et est relativement rigide. Une augmentation des  
10 charges d'exploitation en cours de mécanisme a une  
11 influence directe sur le trop perçu futur.

12 Quand on sait que le distributeur conserve  
13 75 % du premier 100 points de base au-dessus du  
14 rendement autorisé, on comprend que l'embauche des  
15 nouveaux préposés ne l'enchantent pas. À titre de  
16 conclusion sur cette question, nous soumettons que  
17 cette demande de la requérante devrait être étudiée  
18 dans quatre ans si le mécanisme incitatif était  
19 reconduit, ce qui impliquerait une révision complète  
20 de ses paramètres.

21 Nous terminons finalement avec l'examen de  
22 certaines demandes de modifications découlant des  
23 phases précédentes. Le distributeur a présenté  
24 certains amendements au texte initial. Entre  
25 autres, il souhaite modifier une disposition

1 spécifique associée à la liquidation du solde du  
2 débiteur en cours de contrat pour les clients en  
3 service-T.

4 L'UMQ n'a pas de difficulté avec  
5 l'amendement proposé par Gazifère.

6 L'autre amendement sur lequel l'UMQ a pris  
7 position concerne les frais exigés à la suite d'une  
8 demande de vérification de l'appareil de mesurage.  
9 L'UMQ accepte que le distributeur ait recours au  
10 coût réel afin de facturer le client qui a demandé  
11 le remplacement d'un appareil de mesurage pour fins  
12 de vérification lorsque celle-ci n'était pas  
13 justifiée.

14 Dans son mémoire, l'UMQ soumet toutefois  
15 que les frais alors exigibles devraient être  
16 diminués de la valeur résiduelle de l'appareil de  
17 mesurage inutilement remplacé.

18 En audience, le témoin de la requérante,  
19 madame Mauviel, a confirmé que l'appareil ainsi  
20 remplacé pourrait avoir une valeur résiduelle. Elle  
21 a toutefois considéré que déduire cette valeur  
22 résiduelle du montant exigé du client n'était pas  
23 pertinent puisque ce qui est facturé au moment d'un  
24 tel remplacement serait de la nature d'un frais  
25 plutôt que de la nature d'un investissement. Et je

1 vous réfère à ce propos à la page 99 des notes  
2 sténographiques de l'audience du 7 novembre.

3 L'UMQ n'est pas certain d'avoir bien  
4 compris la distinction apportée par le témoin de la  
5 requérante. Toutefois, l'UMQ fait remarquer que le  
6 calcul de ce frais est relativement détaillé et  
7 inclut, en sus du coût de l'entrepreneur et du coût  
8 de vérification, le coût de l'appareil de mesurage.  
9 Et je vous réfère à ce propos au témoignage de  
10 madame Lise Mauviel dans le cadre de la Phase 1 du  
11 présent dossier déposé comme pièce B-004 ou GI-1,  
12 document 1, aux pages 26 et 27.

13 Le raisonnement de l'UMQ est à l'effet que  
14 si le distributeur inclut le coût du compteur de  
15 remplacement, il devrait, en toute équité envers le  
16 client, ne lui charger que le coût réellement  
17 supporté par Gazifère qui peut, selon la preuve,  
18 remettre le compteur enlevé en circulation.

19 Voilà, c'est ce qui conclut ma plaidoirie.

20 LA PRÉSIDENTE :

21 Merci beaucoup, Maître Burelle, pour votre  
22 présentation.

23 Maître Tremblay, est-ce que vous souhaitez  
24 que l'on prenne une courte pause avant votre  
25 réplique?

1 Me LOUISE TREMBLAY :

2 Merci, Madame la Présidente. Je vous demanderais  
3 peut-être une pause de 15 minutes, s'il vous plaît?  
4 Et nous aurons vraisemblablement une très courte  
5 réplique.

6 LA PRÉSIDENTE :

7 Parfait. Alors, nous sommes de retour à 11 h 40.

8 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

9 REPRISE DE L'AUDIENCE

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Maître Tremblay, on vous écoute.

12 Me LOUISE TREMBLAY :

13 J'espère.

14 LA PRÉSIDENTE :

15 On est payé pour ça.

16 RÉPLIQUE DE Me LOUISE TREMBLAY :

17 Alors, tel qu'annoncé, je serai très brève.

18           Alors, je voudrais tout d'abord m'adresser  
19 à certains... ou traiter plutôt de certains des  
20 commentaires de mon confrère, maître Turmel, qui  
21 représente la FCEI.

22           Je ne vous cacherai pas que son expression  
23 d'approche à la bonne franquette ne me plaît pas et  
24 ne plaît pas à ma cliente non plus. On est  
25 fermement convaincu que ce que Gazifère a fait pour

1 donner suite à la demande de la Régie c'est un  
2 exercice qu'elle s'est efforcée de faire de façon  
3 rigoureuse. C'est sûr que le fait qu'il y ait juste  
4 deux clients, ça ne veut pas dire que c'est un  
5 exercice qui n'a pas été fait de façon sérieuse.

6 Mon confrère précise que la méthode  
7 suggérée par son analyste, qui serait de retourner  
8 à la consommation antérieure réelle des années  
9 antérieures, il précise: « Bien, écoutez, c'est une  
10 méthode qui est connue, la Régie connaît cette  
11 méthode-là. » On n'a jamais dit que la méthode  
12 n'était pas connue, on n'a jamais dit qu'elle n'a  
13 jamais été utilisée. Ce qu'on dit c'est que ce  
14 n'est pas la bonne méthode pour régler ou pour  
15 prévoir la projection volumétrique de ce type de  
16 clientèle là. C'est ça qu'on dit. On n'a jamais  
17 dit que la méthode était complètement farfelue mais  
18 ce n'est pas la bonne méthode pour la situation que  
19 la Régie a devant elle.

20 Je n'ai jamais dit non plus: « Bien, on ne  
21 règle pas le problème puis on reporte ça pour  
22 l'année prochaine puis les autres années puis dans  
23 le fond on... » Non, ce n'est pas ça qu'on dit. Ce  
24 qu'on dit c'est qu'on propose une solution puis on  
25 considère que cette solution-là répond à la

1 problématique et qu'à chaque année la Régie va  
2 pouvoir regarder les prévisions volumétriques et  
3 exercer un jugement puis déterminer si oui ou non  
4 c'est approprié dans les circonstances. Alors, non,  
5 on ne pellette pas par avant, ce n'est pas le cas du  
6 tout.

7 Et quand mon confrère dit: « Bien, peut-  
8 être qu'on aurait besoin d'une autre année pour  
9 réfléchir. », je vous avoue que du côté de ma  
10 cliente le processus de réflexion quant à elle, je  
11 veux dire, elle n'aura pas grand chose d'autre à  
12 réfléchir. Ça a été fait, ça a été fait de façon  
13 très réfléchie et on est arrivé carrément à une  
14 conclusion cette année.

15 Je vais maintenant m'adresser à certains  
16 des commentaires faits par maître Lussier pour  
17 l'ACEF.

18 Maître Lussier nous dit dans son  
19 argumentation que, pour l'ACEF de l'Outaouais, ce ne  
20 serait pas opportun de modifier l'indice de  
21 satisfaction de la clientèle qui relève davantage de  
22 considérations humaines. Écoutez, je ne vais pas  
23 aller nier, on a dit depuis le début que le niveau  
24 de stress qui était imposé aux employés n'avait pas  
25 de bon sens dans les circonstances pour respecter le

1 fameux 30 secondes. Alors, oui, il y a des  
2 considérations humaines derrière ça. Ce qui  
3 préoccupe et dans le fond ce que ma cliente trouve  
4 très difficile à accepter c'est de voir qu'on semble  
5 lui prêter l'intention de vouloir dans le fond faire  
6 de l'argent avec cette proposition-là, puis qu'en  
7 bout de ligne, dans le fond, elle voudrait éviter  
8 d'engager du monde additionnel pour réduire les  
9 coûts et que c'est ça qui serait sa motivation dans  
10 le fond. Elle veut faire de l'argent avec son  
11 mécanisme incitatif. C'est un élément qui dérange  
12 beaucoup Gazifère, ce n'est absolument pas le motif  
13 qui est derrière cette proposition-là.

14 Et je veux rectifier quelque chose qui  
15 j'ai dit ce matin, j'ai réalisé que j'ai dit quelque  
16 chose qui n'était pas tout à fait correct quand je  
17 parlais des options qui avaient été évaluées par  
18 Gazifère, et entre autres l'option d'engager du  
19 nouveau monde. C'est évident que si on engage 10  
20 personnes de plus, ça va être plus facile de  
21 répondre au téléphone, ça, c'est évident. Ce qui  
22 est important de faire ressortir c'est que, selon la  
23 preuve et le témoignage de monsieur Leblanc, le fait  
24 d'engager de nouveaux employés, en bout de ligne,  
25 dans les circonstances exposées, ça va être du

1 gaspillage de ressources qui n'a pas de bon sens  
2 dans les circonstances. Ce que Gazifère dit: « J'ai  
3 une solution à la problématique et la solution que  
4 j'ai ne fait encourir aucun coût et tout le monde en  
5 sort gagnant. Le client il est gagnant dans cette  
6 recommandation-là sans aucun problème. » Alors, je  
7 voulais rectifier ce point-là.

8 En fait, on réalise aussi que le délai de  
9 60 secondes... alors, là, on est 30 secondes, on  
10 recommande 30 secondes, c'est ce qu'on demande, et  
11 on recommande que... il s'agit, pardonnez-moi  
12 l'expression, ce serait le *top* de l'industrie, ce  
13 serait un standard hyper élevé. Pourquoi Gazifère  
14 aurait à avoir un standard aussi élevé par rapport  
15 aux autres distributeurs dans l'industrie?  
16 Pourquoi, dans les circonstances? On s'interroge  
17 vraiment. C'est un standard excessivement élevé, il  
18 faut le garder en tête dans l'analyse de ce point-  
19 là.

20 Je crois bien que je n'ai pas d'autres  
21 commentaires. Alors, ceci complète ma réplique,  
22 Madame la Présidente. Je vous remercie beaucoup.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 Merci, Maître Tremblay.

25 Alors, concernant les documents qui

1 doivent être déposés, nous allons fixer  
2 immédiatement un échéancier à cet égard-là. Donc,  
3 l'échéancier que nous allons fixer est le suivant.

4 Donc, au plus tard le 11 novembre à midi,  
5 la réponse à l'engagement numéro 3 devra être  
6 déposée. On a bien compris qu'il est fort possible  
7 que cet engagement soit déposé avant, donc on ne  
8 tenait pas à fixer trois dates mais... donc, le 11  
9 novembre.

10 Également le 11 novembre à midi, le dépôt  
11 de la position de Gazifère concernant le sondage de  
12 satisfaction de la clientèle devra également être  
13 déposé.

14 Et on va accorder jusqu'au 14 novembre,  
15 soit le lundi suivant, pour les intervenants qui  
16 désirent faire des commentaires additionnels en ce  
17 qui a trait à ces documents qui seront déposés par  
18 Gazifère.

19 Alors, à moins d'avis contraire, le  
20 présent dossier sera pris en délibéré à compter du  
21 14 novembre, le 14 novembre, midi, pour ce qui est  
22 du dépôt des commentaires. Et nous allons faire  
23 tous les efforts nécessaires afin que notre décision  
24 soit rendue dans les meilleurs délais pour permettre  
25 à Gazifère de mettre en vigueur ses tarifs à compter

1 du 1er janvier 2012.

2 Alors, sur ce, cela termine non le dossier  
3 mais la présente audience. On vous remercie. Ça  
4 s'est déroulé... l'audience s'est déroulée  
5 rondement, c'est presque une primeur une audience  
6 tarifaire qui se réalise en une journée et demie.  
7 Alors, c'est signe que le mécanisme incitatif  
8 produit à tout le moins de bons effets en ce qui a  
9 trait à l'allégement réglementaire.

10 Alors, on vous remercie et à bientôt.

11 FIN DE L'AUDIENCE

12 -----

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25

Je, soussignée, DENISE TURCOT, sténographe officielle bilingue 264848-2, certifie sous mon serment d'office que les pages qui précèdent sont et contiennent la transcription fidèle et exacte de mes notes, le tout conformément à la loi.

Et j'ai signé,

---

DENISE TURCOT

Sténographe officielle bilingue

R-3758-2011 - PHASE 3  
8 NOVEMBRE 2011

RÉPLIQUE  
Me Tremblay

1