

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

No: R-3758-2011 Phase 3

*Demande d'approbation des Conditions de service et Tarif de Gazifère, demande pour la fermeture des livres pour la période du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2010, demande d'approbation du plan d'approvisionnement et demande de modification de ses tarifs à compter du 1er janvier 2012*

**GAZIFÈRE INC;**

Demanderesse

- ET -

**L'ASSOCIATION COOPÉRATIVE  
D'ÉCONOMIE FAMILIALE DE L'OUTAOUAIS**  
109, rue Wright, Gatineau (Québec),  
J8X 2G7;

Intervenante

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3758-2011
PIÈCE NO: C-ACEFO-0030
Date: 8 NOVEMBRE 2011

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3758-2011
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date: 8 NOVEMBRE 2011
Pièces n°: NON COTÉE

**PLAN D'ARGUMENTATION DE L'ACEF DE L'OUTAOUAIS**

---

1. L'ACEF de l'Outaouais a pour mission de protéger, défendre et promouvoir les droits individuels et collectifs des consommateurs en ayant un souci particulier pour les personnes à faible et moyen revenu;
  - i. **Plan d'approvisionnement**
2. Gazifère prévoit, pour 2012, une augmentation du nombre moyen de clients d'environ 2,8%, soit 1054 nouveaux clients de plus par rapport aux données réelles jusqu'au 31 juillet 2011 (ajoutés aux projections pour les 5 mois suivants). Un peu plus de 1000 nouveaux clients appartiendront à la catégorie résidentielle;
3. L'ACEF de l'Outaouais recommande, pour le prochain dossier tarifaire, que le Distributeur prenne compte des projections disponibles quant à l'évolution attendue des prix de l'énergie et de la compétitivité du gaz naturel avec les autres formes d'énergie (C-ACEFO-28 aux pp. 4-5; N.S., 7 novembre 2011, vol.1, aux pp. 215-216);

4. À l'inverse du nombre de clients en hausse, le volume des ventes de Gazifère, pour 2012, diminuera. Le Distributeur prévoit une diminution de ses ventes de 611.7 (1000 m<sup>3</sup>), qu'il explique essentiellement par une diminution anticipée des degrés-jours (3,58%);
5. À ce sujet, l'ACEF de l'Outaouais continue de croire, malgré l'impact attendu des programmes et mesures du PGEÉ, que les degrés-jours ne vont pas jusqu'à faire baisser les volumes vendus à la clientèle résidentielle, qui elle, est toujours en augmentation. L'intervenante est d'avis qu'il y a lieu, dans le cadre de prochains dossiers tarifaires, de procéder à la révision de cette méthode concernant le calcul des degrés-jours (C- ACEFO-28, aux pp. 4-5; N.S., 7 novembre 2011, vol.1, aux pp. 215-216);

## **II. Les dépenses liées à l'extension et à la modification du réseau**

6. En 2012, selon les prévisions de Gazifère, 1 187 nouveaux clients seront desservis. Pour ce faire, Gazifère demande l'autorisation d'un budget de 4 446 300 \$. Elle demande également un montant de 1 500 200 \$ pour assurer l'entretien du réseau, faisant ainsi, au total, un montant de 5 946 500 \$ en projets d'extension et de modification au réseau;
7. L'ACEF de l'Outaouais est fortement préoccupée quant à l'augmentation en 2012 du coût d'investissement en capital lié aux additions de clients, lequel passe de 3 525 \$ en 2011 à 3 746 \$ en 2012 (C-ACEFO-28 aux pp. 5 à 7; N.S., 7 novembre 2011, vol.1, aux pp. 216-217);
8. La cible de fiabilité recherchée par Gazifère n'étant pas connue et sa méthode de calcul n'étant pas expliquée, l'ACEF de l'Outaouais n'est pas en mesure d'appuyer la demande d'autorisation faite par le Distributeur pour cette forte augmentation par client, soit une augmentation de plus de 6%, des coûts d'investissement en capital (C-ACEFO-28 aux pp. 5 à 7; N.S., 7 novembre 2011, vol.1, aux pp. 216-217);
9. L'ACEF de l'Outaouais est d'avis que les projets de cette nature (dans lesquels l'installation de conduites principales de 2 pouces en acier est requise) ne devraient pas passer sans examen et évaluation devant la Régie et ce, notamment afin de s'assurer du caractère utile et raisonnable du montant d'investissement qui leur seront alloués (C-ACEFO-28 aux pp. 5 à 7; N.S., 7 novembre 2011, vol.1, aux pp. 216-217);
10. De plus, chez Gazifère, les projets de cette nature ne sont pas nombreux. Par souci d'efficacité, ils peuvent faire l'objet d'une présentation en dossier tarifaire. La forte préoccupation de l'ACEF de l'Outaouais est de voir des projets de cette nature se multiplier d'année en année, sans que la Régie ni les intervenants n'aient l'assurance quant à l'utilité et aux coûts nécessaires de ces conduites (C-ACEFO-28, aux pp. 5 à 7; N.S., 7 novembre 2011, vol.1, aux pp. 216-217);

11. Aussi, l'ACEF de l'Outaouais questionne la conformité aux principes comptables du choix du Distributeur de traiter comme investissement et non comme charges les dépenses associées à la traduction de manuels concernant les procédures liées à la construction et l'entretien du réseau de distribution. L'intervenante ne peut appuyer un tel traitement comptable qui permettrait à Gazifère de tirer un rendement annuel sur les dépenses encourues pour traduire des documents (C-ACEFO-28 aux pp. 5 à 7; N.S., 7 novembre 2011, vol.1, aux pp. 216-217);

### **III. Des montants à inclure à titre d'exclusion dans la formule du mécanisme incitatif**

12. Le Distributeur demande d'inclure, à titre d'exclusion dans la formule du mécanisme incitatif, les charges réglementaires, les charges liées au PGEÉ, et la quote-part versée à l'AEÉ. À ce même titre, elle demande aussi d'inclure les soldes des comptes d'écart 2010 pour ces mêmes charges encourues pendant l'année témoin 2010;
13. Une demande spécifique de Gazifère concerne le solde du compte différé *Charges réglementaires* 2010 qui s'élève à 724 837 \$ incluant intérêt. Cette demande vise à amortir ce solde sur les 4 années restantes du mécanisme incitatif. Il en résulte que pour 2012, le montant du compte différé *Charges réglementaires* 2010 inclus dans la formule du mécanisme incitatif sera de 181 000 \$;
14. L'ACEF de l'Outaouais n'est pas convaincue par les réponses de Gazifère quant au choix de cette période d'amortissement. Bien que l'intervenante soit en parfait accord avec le principe d'amortir ce solde sur une période raisonnable, elle ne voit aucun rapport entre la durée restante du mécanisme incitatif et la période d'amortissement de ces charges. Elle recommande alors d'amortir ce solde sur une période de 5 ans et non de 4 ans, ce qui permettrait de rester fidèle aux pratiques courantes et antérieures (C-ACEFO-28 aux pp. 7-8);

### **IV. Indice de satisfaction à la clientèle**

15. Gazifère demande une révision à apporter à l'un des paramètres du mécanisme incitatif après que son approbation ait été faite, par la Régie, dans le dernier dossier tarifaire; il s'agit de la modification du délai maximal de rapidité de réponse aux appels téléphoniques pour que celui-ci passe de 30 secondes à 60 secondes;
16. L'ACEF de l'Outaouais ne considère pas opportun ni approprié de réviser, à ce moment, ce paramètre du mécanisme incitatif et considère que le seul argument qui reste à Gazifère et qui relève davantage des considérations humaines et de santé de son personnel peut trouver sa solution dans un autre mode d'organisation du travail dans les centre d'appel de Gazifère (C-ACEFO-28 aux pp. 8-9; N.S., 7 novembre 2011, vol.1, aux pp. 217-218);

17. L'ACEF de l'Outaouais est plutôt d'avis et convaincue que voilà un exemple même où la réglementation incitative trouve toute sa raison d'être puisqu'elle pousse et incite l'entité réglementée à innover en faisant face à des contraintes de gestion (C-ACEFO-28 aux pp. 8-9; N.S., 7 novembre 2011, vol.1, aux pp. 217-218);
18. Relativement aux modifications apportées par Gazifère à son sondage de satisfaction de la clientèle, l'ACEF de l'Outaouais aurait préféré que le sondage de satisfaction soit complété en seulement deux vagues d'appels téléphoniques, soit juste avant et durant la période de forte sollicitation de tous les services et prestations du Distributeur (entretien et réparation, programmes; commerciaux et d'efficacité énergétique, etc.), plutôt qu'en quatre vagues; entre autres, afin d'éviter de diluer le poids des fortes préoccupations de la clientèle résidentielle qui se concentre plus sur ces deux périodes (C-ACEFO-28 aux pp. 8-9; N.S., 7 novembre 2011, vol.1, aux pp. 217-218);

#### **V. Méthodologie d'établissement des prévisions volumétriques du PGÉE**

19. L'ACEF de l'Outaouais considère que la référence à l'historique de chacun des programmes pour déterminer une tendance sur le nombre de participants d'année en année est une démarche qui n'est pas réellement scientifique (C-ACEFO-28 aux pp. 10-11; N.S., 7 novembre 2011, vol.1, aux pp. 218-219);
20. L'ACEF de l'Outaouais est d'avis que le nombre de participants à un quelconque programme en 2012 ne dépendra pas du nombre de participants à ce programme en 2011, mais plutôt de l'effort promotionnel fourni en cette année et dont l'impact peut apparaître ou continuer à se réaliser les années qui suivent, tout dépendant de la nature du programme et des moyens de promotion utilisés (information et sensibilisation, aide financière, etc.) (C-ACEFO-28 aux pp. 10-11; N.S., 7 novembre 2011, vol.1, aux pp. 218-219);
21. L'ACEF de l'Outaouais recommande donc qu'une moindre importance soit accordée à ce facteur, soit l'historique. En revanche, l'intervenante est d'avis que l'effort doit être focalisé davantage sur le plan de communication, premier créateur de potentiel d'économies d'énergie. Les prévisions du service des ventes et l'expertise des partenaires complètent cet effort (C-ACEFO-28 aux pp. 10-11; N.S., 7 novembre 2011, vol.1, aux pp. 218-219);

#### **VI. Modifications aux paramètres des cas-types pour les programmes résidentiels non évalués**

22. Pour les cas-types des programmes *Chaudière à efficacité supérieure* et *Récupérateur de chaleur des eaux de douche* qui ne sont pas encore révisés, l'ACEF de l'Outaouais n'est pas d'accord avec le Distributeur quant à la méthode utilisée qui consiste à prendre la consommation totale comme la moyenne de consommation de ses clients résidentiels entre 2008 et 2010;

23. Avec respect, l'intervenante considère cette méthode simpliste et elle serait mieux remplacée, selon l'ACEF de l'Outaouais, par les cas-types du programme de la trousse de produits économiseurs d'eau chaude, par exemple. Ce programme a déjà fait l'objet d'une évaluation et vise des économies dans le même usage et pour toute la clientèle de Gazifère (C-ACEFO-28, à la p. 11; N.S., 7 novembre 2011, vol.1, aux pp. 218-219);

## **VII. Conclusions**

24. L'ACEF de l'Outaouais demande à la Régie de l'énergie de prendre en considération les préoccupations communiquées par l'intervenante et de mettre en application les recommandations formulées et présentées tout au cours et dans le cadre de la présente audience;
25. Le tout, soumis respectueusement.

Montréal, 8 novembre 2011

---

**ACEF DE L'OUTAOUAIS**