

**Régie de l'énergie du Québec**

**R-3793-2012 phase 2**

Demande pour la fermeture réglementaire des livres de Gazifère Inc. pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 31 décembre 2011, demande d'approbation du plan d'approvisionnement et demande de modification de ses tarifs à compter du 1er janvier 2013

## **Mémoire de l'ACEF de l'Outaouais**

Préparé par :

Mounir Gouja, PhD

Pour

ACEF de l'Outaouais

109, rue Wright,

Gatineau (Québec)

J8X 2G7

Le 5 octobre 2012



## TABLE DES MATIÈRES

1	Présentation du dossier tarifaire 2013.....	3
2	Résultats du sondage de satisfaction de la clientèle .....	5
3	L'ajout d'un facteur exogène à la formule du mécanisme incitatif.....	7
3.1	Évènements hors du contrôle du distributeur : .....	7
3.2	Évènements de nature imprévisible .....	9
3.3	Évènements ponctuels.....	10
4	Ajout d'une exclusion en lien avec le projet de remplacement du système téléphonique .....	12
5	Demande d'autorisation de deux comptes de frais reportés .....	14
5.1	Pour le programme de francisation .....	14
5.2	Pour le futur projet de renforcement du réseau.....	16
6	Plan Global en efficacité énergétique pour 2013.....	18
6.1	Évaluations des résultats de 2012 .....	18
6.2	Budget du tronc commun.....	19
6.3	Programmes communautaires.....	19
6.4	Programme de Récupérateurs de chaleur des eaux de douche .....	21
6.5	Programme Système combo .....	22
7	Changement aux conditions d'éligibilité aux tarifs 1 et 2 .....	22

## 1 Présentation du dossier tarifaire 2013

Dans le cadre de la 2<sup>ème</sup> phase du présent dossier tarifaire, la requête de Gazifère Inc. (« Gazifère » ou « le Distributeur ») auprès de la Régie de l'énergie (la Régie) est résumée aux points suivants:

- Approuver le plan d'approvisionnement du Distributeur pour l'exercice 2013;
- Autoriser, pour l'année témoin 2013, une augmentation moyenne des tarifs de distribution d'environ 7% par rapport aux tarifs de distribution en vigueur;
- Approuver, pour l'année témoin 2013, un taux de rendement sur l'avoir de l'actionnaire de 7,96%;
- Approuver un montant total de 3,2 M\$ à titre d'exclusion dans la formule du mécanisme incitatif en vigueur. Ce montant comprend 746 500 \$ en charges réglementaires, charges liées au PGEÉ et quote-part versée au Ministère des ressources naturelles et de la faune (MRNF) prévues par le Distributeur pour l'année témoin 2013. Il comprend aussi un montant de + 224 500 \$ au titre des soldes des comptes différés relatifs aux charges réglementaires et à la quote-part versée au MRNF (compte d'écart 2011) incluant les intérêts jusqu'au 31 décembre 2012 et un montant négatif de 141 000 \$ correspondant au compte d'écart – PGEÉ de 2011;
- Autoriser Gazifère à inclure dans l'établissement du revenu requis de distribution de l'année témoin 2013, à titre d'exclusion, un montant de 161 400 \$ correspondant à l'impact sur le coût de service du Distributeur du projet de remplacement du système téléphonique, conditionnellement à l'approbation dudit projet par la Régie dans le cadre du dossier R-3802-2012;
- Approuver l'ajout dès 2013 à la formule du mécanisme incitatif d'un facteur exogène dont le montant est évalué par le Distributeur à 597 800 \$. Ce facteur exogène correspond à :

1. la charge d'exploitation associée aux avantages postérieurs à l'emploi, établie selon la méthode actuarielle en application des PCGR des États-Unis;
  2. l'impact de la conversion aux PCGR des États-Unis sur les soldes relatifs aux avantages postérieurs à l'emploi inclus au bilan de Gazifère en date du 31 décembre 2012.
- Autoriser Gazifère à modifier les conventions comptables réglementaires applicables à son régime de retraite et au régime d'assurance collective de ses retraités présentement en vigueur pour les fins de l'établissement de ses tarifs, afin d'appliquer la méthode actuarielle plutôt que la méthode des déboursés pour l'imputation au coût de service des charges d'exploitation reliées à ces avantages postérieurs à l'emploi;
  - Approuver la création d'un compte de frais reportés hors base de tarification portant intérêt afin de comptabiliser les montants qui seront encourus par Gazifère pour la réalisation de son programme de francisation;
  - Approuver un PGEÉ pour 2013 dont le budget est estimé à 410 014 \$ pour un volume de gaz naturel à économiser évalué à 306 951 m<sup>3</sup>;
  - Approuver les modifications que le Distributeurs entend introduire en 2013 sur son PGEÉ;
  - Autoriser les projets d'extension et de modification du réseau de Gazifère dont le coût est inférieur à 450 000,000 \$;
  - Approuver le taux de gaz naturel perdu de 0,78% pour l'année témoin 2013;
  - Approuver la création par le Distributeur d'un compte de frais reportés hors base de tarification portant intérêt avec un plafond de 300 000 \$ dans lequel il comptabilisera les montants qu'il entend encourir, dès l'année témoin 2013, pour entamer la planification du futur renforcement majeur de son réseau et initier les études et travaux préparatoires liés à ce projet;
  - Approuver les modifications proposées par le Distributeur au texte de ses *Conditions de service et Tarif*.

Dans cette deuxième phase du dossier tarifaire 2013, Gazifère demande une augmentation moyenne de ses tarifs de distribution d'environ 7%. Considérant à la fois la distribution, le transport, l'équilibrage et le coût du gaz naturel, si la demande était approuvée par la Régie, la facture moyenne d'un client augmenterait de 2,9%, soit le double de l'augmentation demandée dans le dernier dossier tarifaire. Pour ce qui est du tarif résidentiel représenté principalement par le Tarif 2, la hausse tarifaire demandée atteint 4,8%, distribution, transport, équilibrage et coût du gaz inclus. Considérant seulement l'activité Distribution, l'augmentation du tarif dépasse 9%. Il s'agit d'une augmentation record jamais atteinte du tarif de distribution qui soulève de fortes préoccupations pour l'ACEF de l'Outaouais.

Nous présentons dans ce mémoire les principales positions, conclusions et recommandations de l'ACEF de l'Outaouais (« ACEFO ») qui présentent des divergences avec les propositions de Gazifère dans le présent dossier tarifaire.

## **2 Résultats du sondage de satisfaction de la clientèle**

En réponse à la demande de la Régie dans sa décision D-2012-083, le Distributeur a déposé, dans la présente phase du dossier, les résultats préliminaires de son nouveau sondage de satisfaction de la clientèle pour l'année de base 2012 concernant les différents segments du marché. Il a également présenté la méthode de calcul modifiée appliquée par la firme Opinion Search dans la pondération des résultats du sondage de satisfaction des clients. Pour la première étape du calcul, la modification apportée à la méthode de pondération se résume comme suit :

« Plutôt que de pondérer à partir du poids de l'échantillon (nombre de répondants), la firme recommande d'effectuer cette première étape en utilisant le poids de la population (nombre de clients) de chacun des quatre segments de clientèles (clientèles résidentielle et CII, ayant et n'ayant pas reçu de service) »<sup>1</sup>.

Bien que cette façon de procéder permettra, selon le Distributeur, d'obtenir un résultat pondéré pour les clientèles résidentielles et CII pour chacune des quatre vagues du

---

<sup>1</sup> GI-16, Document 1, page 9.

sondage, pour l'ACEF de l'Outaouais, cette méthode de calcul de la pondération cache un problème de fond qui réside dans le fait que les réponses données par les répondants des segments des clients sondés ayant reçu un service durant l'exercice étudié valent autant que les réponses données par les répondants des segments de clients sondés n'ayant reçu aucun service durant ce même exercice. Or, l'ACEF de l'Outaouais questionne le fait qu'un répondant qui n'a reçu aucun service du Distributeur durant l'exercice étudié puisse être considéré comme une source fiable d'appréciation. L'addition de son avis à ceux des répondants ayant reçu au moins un service de Gazifère ne peut qu'altérer les résultats obtenus, notamment quand la taille du segment n'ayant pas reçu un service est plus grand que celle du segment ayant reçu un service (voir la réponse de Gazifère à la question 12-a de l'ACEF de l'Outaouais)<sup>1</sup>.

L'ACEF de l'Outaouais est d'avis qu'un deuxième tour de pondération est nécessaire pour classer, par ordre d'importance, les questions abordées avec les répondants et pour faire prévaloir la réponse d'un client qui a eu l'occasion d'être mis en contact avec le Distributeur (communication avec un préposé du centre d'appel, rendez-vous avec une équipe de travail, service rendu par un technicien) sur la réponse d'un client n'ayant connu aucun lien avec le Distributeur autre que les liens habituels de fourniture et de facturation. En effet, par exemple, l'évaluation des perceptions générales du répondant au questionnaire sont d'un niveau très général pour certaines catégories de clients. Les réponses données à ces questions ne peuvent donc avoir le même ordre de pondération dans la détermination du résultat de satisfaction de la clientèle que celles émanant de clients ayant reçus des services après-vente bien définis. Par ailleurs, le poids des réponses données par des clients ayant reçu des services dont ils sont les initiateurs ou par des clients ayant reçu des services dont le Distributeur est l'initiateur ne peut être le même pour les deux cas de figure.

L'ACEF de l'Outaouais recommande à la Régie de demander au Distributeur de parfaire sa méthode de pondération des réponses au questionnaire de satisfaction de la clientèle lors du prochain dossier tarifaire. Sa méthode de pondération doit, en effet, être revue aussi bien par rapport aux segments des clients sondés que par rapport aux questions posées.

---

<sup>1</sup> GI-24, Document 1, page 21.

### 3 L'ajout d'un facteur exogène à la formule du mécanisme incitatif

Gazifère demande, dans le présent dossier, l'autorisation d'inclure dans l'établissement du revenu requis de distribution de l'année témoin 2013 un montant de 597 800 \$, à titre de facteur Z. Le Distributeur attribue ce montant à la charge d'exploitation totale associée aux avantages postérieurs à l'emploi (régime de retraite et régime d'assurance collective des retraités) qu'il considère comme une charge légitime pour un distributeur de gaz naturel.

Gazifère justifie sa demande d'inclusion du facteur Z dans la formule du mécanisme incitatif par le fait que lors de la mise en place de ce mécanisme en 2006 et depuis, le régime de retraite du Distributeur demeure excédentaire et que, par conséquent, le problème de son financement ne s'est jamais posé :

« depuis toujours, la rémunération totale des employés de Gazifère comprend les avantages postérieurs à l'emploi. À cet égard, il est important de noter que depuis 2001, le financement du régime de retraite est effectué au moyen de l'excédent accumulé dans le régime. Conséquemment, lors de l'introduction du mécanisme incitatif en 2006 et de son renouvellement en 2011, aucune charge associée au régime de retraite n'a été incluse dans l'année de base de la formule. Or, le régime de retraite est maintenant en position déficitaire et Gazifère doit donc effectuer des contributions à son régime et ce, dès l'année témoin 2012. Quant au régime d'assurance collective des employés retraités (OPEB), une charge de 32 600\$ est incluse dans l'année de base de la formule »<sup>1</sup>.

Dans sa décision D-2006-158, la Régie a bien défini les critères qui doivent être pris en compte pour décider d'inclure ou non un facteur exogène dans la formule du mécanisme incitatif. Nous réexaminons, dans ce qui suit, ces critères à la lumière des arguments apportés par Gazifère dans le cadre de sa proposition.

#### 3.1 Évènements hors du contrôle du distributeur

Gazifère attribue la totalité de la charge d'exploitation associée aux avantages postérieurs à l'emploi à deux phénomènes qu'elle considère hors de son contrôle : la volatilité des

---

<sup>1</sup> GI-16, Document 2, page 2 de 5.

marchés financiers et son obligation d'adopter de nouvelles normes comptables correspondant aux principes comptables généralement reconnus des États-Unis.

L'ACEF de l'Outaouais n'est pas convaincue par l'allégation du Distributeur à l'effet que ces phénomènes soient en dehors de son contrôle. En effet, par rapport à la capacité d'une entreprise réglementée à agir face à la volatilité des marchés financiers et à son impact sur son régime de retraite, l'ACEF de l'Outaouais est d'avis que ces coûts, que l'on voudrait imputer aux clients, ne doivent pas être considérés comme entièrement exogènes ou en dehors du contrôle de l'entreprise réglementée. Gazifère doit prendre en considération, dans ses négociations avec les syndicats, qu'elle opère dans un régime de régulation économique dont l'un des objectifs est de créer des conditions d'opérations semblables à une situation concurrentielle. Des entreprises en concurrence sur les marchés ne sont en général pas capables d'imputer la totalité de la facture des déficits des fonds de retraite à leur clientèle. Elles peuvent, le cas échéant, prendre des mesures pour réduire leurs coûts d'exploitation en baissant, par exemple, la rémunération des actionnaires (en suspendant par exemple, le paiement de dividendes). Les actionnaires subiront alors une perte en capital avec la chute du prix de l'action<sup>1</sup>.

Quant au passage aux principes comptables généralement reconnus des États-Unis, il serait difficile d'admettre qu'il s'agisse d'un événement qui ait été imposé au Distributeur et qui ne lui laisse aucun autre choix que de s'y conformer. La réponse de Gazifère aux demandes de renseignements 9.1 et 9.2 de la Régie laisse présager que l'adoption des normes comptables étatsuniennes par le Distributeur répondrait plus à des choix de cohérence avec les pratiques de la société-mère Enbridge Inc. qu'à des événements imposés. De plus, l'option de passage à l'IFRS, comme autre référent comptable, n'est pas complètement écarté<sup>2</sup>.

Nonobstant ces considérations, la modification d'un référentiel comptable durant l'application d'un mécanisme incitatif est une pratique biaisée qui n'atteint pas l'objectif

---

<sup>1</sup> Voir Yves Rabeau et Mounir Gouja, Mémoire de l'UMQ, R-3605-2006, 5 octobre 2006 ([http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/3605-06/Preuve3605/C-13-5\\_UMQ-1Doc1\\_3605\\_5oct06.pdf](http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/3605-06/Preuve3605/C-13-5_UMQ-1Doc1_3605_5oct06.pdf)).

<sup>2</sup> GI-23, Document 1, page 17.

recherché, à savoir que l'entreprise ne peut changer de façon unilatérale le contexte et le cadre dans lequel elle opère. D'ailleurs, en réponse à une demande de renseignement de la Régie, le Distributeur confirme qu'il ne connaît pas de sociétés de service public qui aient modifié leur référentiel comptable en cours de mécanisme incitatif<sup>1</sup>.

### **3.2 Évènements de nature imprévisible**

Questionné par l'ACEF de l'Outaouais sur la nature imprévisible du phénomène ayant conduit à l'érosion du surplus du régime de pension en 2010 lors du renouvellement du mécanisme incitatif, le Distributeur répond que s'il avait pu le prévoir, il aurait introduit un mécanisme dans la formule qui permettrait de capter ces coûts :

« Had Gazifère known this was going to happen there would have been consideration to include a mechanism to capture the costs in the formula during the renewal of the IR mechanism. However, since Gazifère was not aware that these costs would arise it is utilizing the Z-factor which is a mechanism to capture unknown elements such as this one »<sup>2</sup>.

L'ACEF de l'Outaouais comprend donc que le problème ne réside pas dans un phénomène que l'on prétend imprévisible en 2010, mais plutôt dans une fausse ou mauvaise appréciation du Distributeur à l'égard du contexte financier. Gazifère semble, en effet, avoir fait excès de confiance dans l'évolution du marché financier considéré comme porteur d'excédents aux fonds de pension. L'ACEF de l'Outaouais est d'avis que ce n'est pas l'imprévisible que le Distributeur n'a pu prévoir, mais c'est le prévisible qu'il n'a pas prévu. Il aurait pu prévoir, dans la formule, un moyen de capter les déficits éventuels de régime de pension lors du renouvellement du mécanisme incitatif.

---

<sup>1</sup> GI-23, Document 1, page 21.

<sup>2</sup> GI-24, Document 1, page 8.

### 3.3 Évènements ponctuels

Le Distributeur traite la position déficitaire de son régime de retraite et le changement de normes comptables comme des évènements ponctuels qui justifient, selon lui, l'inclusion des montants qui leurs sont associés dans l'établissement des revenus requis de 2013 au titre de facteur Z. Il explique que ces deux évènements sont :

« [...] précis dans le temps qui entraînent la nécessité d'ajouter à la formule les coûts y afférents à titre de facteur exogène. En effet, à compter de l'année témoin 2013, Gazifère demande à la Régie que la charge additionnelle associée aux avantages postérieurs à l'emploi telle que calculée selon la méthode actuarielle et l'impact de la conversion des PCGR canadiens aux PCGR américains sur les soldes relatifs aux avantages postérieurs à l'emploi inclus au bilan au 31 décembre 2012 fassent partie de son revenu requis de distribution. Ceci est d'autant plus important en ce qui a trait à la charge d'exploitation associée au régime de retraite puisque cette charge n'est présentement pas incluse dans le revenu de base ayant servi à établir la formule du mécanisme incitatif actuellement en vigueur »<sup>1</sup>. (Nos soulignés).

Pour l'ACEF de l'Outaouais, il s'agit ici d'une interprétation biaisée que donne Gazifère quant au caractère ponctuel d'un évènement, une interprétation qui va dans le sens de ce qui est demandé par le Distributeur : l'inclusion du montant de 597 800 \$ dans l'établissement de son revenu requis de 2013. Pourtant, ce qui importe, selon l'intervenante, ce n'est pas l'évènement, mais surtout sa conséquence en termes de dépenses qui peuvent en résulter. Si ces dépenses deviennent récurrentes, au même montant annuel ou avec des montants variables, alors le mécanisme incitatif perdrait toute sa raison d'être. Et c'est sur ce point précis que l'avis de l'ACEF de l'Outaouais diverge par rapport à celui du Distributeur qui considère, en réponse à la question 10.1 de la Régie que :

« L'évènement qui déclenche l'ajout d'un facteur Z peut avoir des impacts sur le revenu requis de plusieurs années sans se limiter à une charge ponctuelle pour une seule année. Lorsque Gazifère a établi à l'origine du mécanisme incitatif une liste d'exemple de facteur exogène elle avait précisé l'impact de décisions réglementaires

---

<sup>1</sup> GI-16, Document 2, page 4.

par exemple, changement de taux d'amortissement ou l'impact d'un changement de traitement comptable. Ces deux exemples n'entraînent pas nécessairement des charges limitées à une seule année. En effet, ils peuvent, pendant les années suivantes au cours du terme du mécanisme incitatif, avoir des impacts sur le revenu requis de Gazifère. »<sup>1</sup>. (Nos soulignés).

Nous rappelons, en commentaire à cette réponse, que dans sa décision D-2006-158, la Régie a bien étudié la proposition du Distributeur concernant sa liste des éléments dont il a demandé la prise en compte parmi les facteurs exogènes. Elle a approuvé le traitement de ces éléments comme faisant partie de la liste des facteurs exogènes :

« Gazifère propose de considérer comme facteurs exogènes les effets de décisions ou d'ordonnances réglementaires et l'impact de modifications de traitement comptable. Sans établir une liste exhaustive d'événements qui peuvent être qualifiés de facteurs exogènes, la Régie demande que toute variation de taxes et d'impôts soit traitée en tant que facteur exogène, afin de refléter clairement ce qui est hors du contrôle du distributeur. Ce facteur exogène vient ainsi s'ajouter à ceux explicitement proposés par Gazifère »<sup>2</sup>.

Cependant, la Régie a aussi rappelé qu'elle doit déterminer d'abord la satisfaction de cinq critères de sélection :

« Dans la détermination du bien-fondé d'une demande d'ajout d'un facteur exogène au mécanisme incitatif, la Régie doit déterminer, en premier lieu, si le facteur exogène en question, peu importe le montant, répond aux définitions, aux exigences et critères mentionnés précédemment »<sup>3</sup>.

Parmi ces critères, la ponctualité de l'évènement était pourtant bien appréhendée par le Distributeur. En effet, lors de la mise en place du mécanisme incitatif, le Distributeur avait soumis à la Régie que :

« À l'année 2 de l'application du mécanisme (2007), ces dépenses [coûts reliés à l'augmentation du loyer, à la répartition des appels, aux frais de déménagement, au système EnVision pour l'année témoin 2006 et à l'augmentation de l'amortissement]

---

<sup>1</sup> GI-23, Document 2, page 21-22.

<sup>2</sup> D-2006-158, R-3587-2005, page 24.

<sup>3</sup> D-2006-158, R-3587-2005, page 24.

feront partie intégrante du revenu requis de distribution qui servira de base à laquelle l'indexation sera appliquée ; toutefois, le coût ponctuel du déménagement sera exclu »<sup>1</sup>. (Nos soulignés)

La compréhension du Distributeur était donc à l'effet que l'objet du critère « ponctuel » était surtout le coût ou la dépense, plus que l'évènement derrière et que la dépense est ponctuelle quand elle est subit occasionnellement et non fréquemment, telle qu'on s'y attend pour la charge d'exploitation associée au régime de retraite de Gazifère. Le Distributeur avait alors demandé à ce qu'en 2007, deuxième année d'application du mécanisme incitatif, sa dépense en déménagement, du fait qu'elle était ponctuelle, soit exclue du revenu requis servant à l'indexation de base. Dans sa décision D-2006-158, la Régie a aussi exprimé cette compréhension du caractère ponctuel d'une dépense, telle que les frais de déménagement qu'elle a reconnu, à titre d'ajustement exceptionnel :

« Cependant, la Régie précise que ce coût, de nature ponctuelle, doit être déduit du revenu requis de distribution de l'année de référence suivante avant l'application du mécanisme incitatif »<sup>2</sup>. (Nos soulignés).

D'ailleurs, le dictionnaire Larousse définit cet adjectif « *ponctuel* » pour un évènement ou une dépense « *Qui porte sur un point, un lieu, un milieu précis ou n'existe qu'en un nombre restreint de cas* » : « *Une opération ponctuelle de publicité* ». C'est aussi synonyme de momentané, d'après Larousse.

#### **4 Ajout d'une exclusion en lien avec le projet de remplacement du système téléphonique**

Gazifère demande, dans le présent dossier, d'inclure dans l'établissement de son revenu requis de l'année témoin 2013 un montant de 161 400 \$ à titre d'exclusion. Ce montant correspond au coût de service que le Distributeur évalue pour le projet de remplacement de son système téléphonique. Le Distributeur ne fait pas passer les coûts de service associés

---

<sup>1</sup> Requête R-3587-2005, GI-1, Document 3, page 4 de 15.

<sup>2</sup> D-2006-158, R-3587-2005, pages 29-30.

à cet investissement par la formule d'indexation du mécanisme incitatif et les inclut en totalité dans le facteur « Y » (les exclusions), ce qui, en soit, soulève des préoccupations pour l'ACEF de l'Outaouais, même si cet investissement est supérieur à 450 000 \$.

L'intervenante considère peu raisonnable, voire irréaliste, que l'investissement qui sera bientôt lancé par le Distributeur pour remplacer son système téléphonique ne soit pas générateur de revenus additionnels, ou du moins, protecteur des revenus actuels. En effet,, plusieurs éléments de la preuve de Gazifère laissent croire qu'il y a bel et bien un potentiel non négligeable de revenus additionnels que le Distributeur pourrait aller chercher par son nouveau système téléphonique. Ainsi, tel qu'indiqué dans sa preuve du dossier R-3802-2012 :

« Les objectifs visés par le remplacement du système téléphonique sont les suivants:

- se doter d'une technologie fiable, performante, capable d'évoluer selon les besoins de l'entreprise;
- s'assurer de la disponibilité d'un soutien technique adéquat;
- se doter de meilleurs outils de gestion des ressources et des données statistiques;
- maintenir un temps de réponse conforme aux exigences de la Régie; et
- améliorer le service à la clientèle grâce à une technologie récente, offrant de nouvelles fonctionnalités.

[...]

En 2011, Gazifère a constaté à quel point son système était fragile lorsqu'elle a dû procéder à cinq mises hors service de son système téléphonique pour corriger un problème technique survenu à la suite d'un changement mineur à son menu téléphonique. Avant cet incident et depuis 2010, Gazifère a été confrontée à huit reprises à des situations problématiques associées à son système téléphonique, dont quatre ont nécessité le déploiement de mesures d'urgence pour rétablir rapidement le service téléphonique. Inévitablement, ces situations mettent à risque la capacité de Gazifère de répondre aux appels d'urgence de ses clients dans les délais prescrits, puisque la mise en place de son plan »<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> R-3802-2012, GI-1, Document 1, pages 4-5.

De l'avis de l'ACEF de l'Outaouais, tous ces avantages procurés par le nouveau système téléphonique ne peuvent qu'avoir des retombées positives sur la qualité de service à la clientèle du Distributeur et, par conséquent, sur le nombre de ses abonnés retenus et/ou additionnels et de ses revenus. L'intervenante aurait voulu obtenir une quantification de ces avantages et retombées positives en posant une série de demandes de renseignements, mais le Distributeur affirme ne pas avoir effectué cet exercice ni en avoir chiffré les conséquences, en termes de coûts d'opportunité causés par son système téléphonique actuel et de bénéfices auxquels il devrait s'attendre avec le nouveau système<sup>1</sup>.

Pour ces raisons et considérant qu'une partie de l'investissement en question contribue à la rétention et/ou à l'augmentation du nombre d'abonnés, l'ACEF de l'Outaouais s'oppose à l'inclusion de la totalité du montant de 161 400 \$ dans l'établissement du revenu requis du Distributeur pour l'année témoin 2013. Une partie du coût de service du Distributeur associée à la part d'investissement qui créerait une croissance et/ou éviterait des pertes de clients devrait alors passer par la formule d'indexation du mécanisme incitatif.

## **5 Demande d'autorisation de deux comptes de frais reportés**

### **5.1 Pour le programme de francisation**

Étant tenue de se conformer aux exigences linguistiques de la Charte de la langue française (la « Charte »), le Distributeur se retrouve dans l'obligation d'engager, pour la première fois, des dépenses pour lesquelles il demande l'autorisation de créer un compte de frais reportés hors base de tarification portant intérêt, dans lequel il entend comptabiliser les dépenses encourues pour la réalisation de son programme de francisation. Il entend aussi demander l'autorisation de liquider le solde du compte de frais reportés dans le cadre d'une demande tarifaire subséquente.

---

<sup>1</sup> Voir par exemple la réponse à la question 2Aa, GI-24, Document 1, page 4.

Gazifère a introduit dans sa preuve un aperçu des étapes et du contexte dans lequel elle a conçu et préparé son programme de francisation que nous jugeons important de reprendre dans ce qui suit :

« Gazifère a déposé son formulaire d'inscription auprès de l'Office québécois de la langue française (« l'Office ») en mai 2006, à la demande de ce dernier, et l'analyse de sa situation linguistique a été transmise à l'Office en octobre 2006. Par la suite, Gazifère a été informée à deux reprises du changement de son conseiller en francisation, soit en septembre 2009 et mai 2010. En janvier 2011, suite à la demande de l'Office, Gazifère a déposé une nouvelle analyse actualisée de la situation du français dans l'entreprise. Celle-ci a été déposée à l'Office en mai 2011.

Après examen de cette deuxième analyse linguistique effectuée par Gazifère, l'Office a conclu que l'entreprise n'a pas généralisé l'utilisation du français dans ses activités comme le prévoit la Charte. Par conséquent, le 28 octobre 2011, l'Office a remis à Gazifère un avis donné en vertu de l'article 140 de la Charte, lui demandant d'élaborer un programme de francisation et d'en faire le dépôt dans les 6 mois suivant la réception de l'avis »<sup>1</sup>.

Le Distributeur affirme, par ailleurs, que les coûts reliés à la généralisation de l'usage du français dans son entreprise seront identifiables et ponctuels, laissant présager qu'il pourrait demander prochainement leur inclusion dans l'établissement de ses revenus requis, probablement à titre de facteur exogène. Cependant, l'intervenante comprend aussi de ce qui précède que ces dépenses étaient, par ailleurs, prévisibles depuis 2006, mais qu'à ce jour, elles ne sont pas encore parfaitement identifiées en termes de montants en dollars. En effet, seul l'inventaire des outils d'information et de travail semble être réalisé et les priorités d'action et échéanciers d'application semblent être fixés. Or, mêmes ces éléments n'ont pas encore été communiqués par le Distributeur dans leur état détaillé.

Dans le cadre de son programme de francisation, le Distributeur recevra une contribution financière de l'Office québécois de la langue française pouvant couvrir jusqu'à 75% de ses dépenses admissibles, et ce, jusqu'à concurrence de 50 000 \$. Ces fonds sont financés par l'argent des contribuables québécois dont font partie les clients du Distributeur. L'ACEF de

---

<sup>1</sup> GI-16, Document 8, page 1.

l'Outaouais s'oppose à ce que les clients de Gazifère paient doublement ces coûts de francisation d'une utilité publique sensée avoir adopté, depuis longtemps, le français comme langue normale et habituelle de travail, de commerce et d'affaire.

Compte tenu de la Charte qui donne aux employés le droit d'exercer leurs activités en français et aux consommateurs le droit d'être informés et servis en français et que les entreprises doivent respecter des obligations en matière d'utilisation du français (les entreprises comptant cinquante personnes et plus devant posséder un certificat de francisation), l'ACEF de l'Outaouais recommande à la Régie de ne pas autoriser à Gazifère l'ouverture d'un compte de frais reportés; de demander à Gazifère de rembourser à ses clients la totalité des dépenses de francisation déjà encourues depuis qu'elle est tenue de se conformer aux exigences linguistiques de la Charte; et de demander à Gazifère d'imputer aux actionnaires les dépenses non couvertes par la contribution financière de l'Office québécois de la langue française.

## **5.2 Pour le futur projet de renforcement du réseau**

Gazifère réitère, dans le présent dossier, sa demande d'ouverture d'un compte de frais reportés (CFR) pour son futur projet de renforcement du réseau. Pour ce compte, cette fois hors base de tarification et portant intérêt, un plafond de 300 000 \$ est proposé pour les dépenses qui seront encourues, dès l'année témoin 2013. L'objectif du Distributeur étant d'entamer la planification du futur renforcement majeur de son réseau et d'initier des études et travaux préparatoires liés à ce projet.

Pour cette même demande d'autorisation de CFR déposée dans le dossier R-3722-2010, la Régie avait justifié le rejet de cette demande pour les raisons suivantes :

« [37]... dans l'état actuel d'avancement du projet de la troisième traversée, la Régie dispose de trop peu d'informations tant sur les coûts que sur la faisabilité et la rentabilité du projet. La Régie ne remet pas en cause l'utilité, pour Gazifère, d'engager des charges dans la planification et l'élaboration du projet d'une troisième traversée, mais considère qu'elle ne peut présumer d'avance, dans les circonstances actuelles, du caractère prudemment acquis et utile des frais engagés.

[38] De plus, la Régie note les délais relativement longs entre la date d'ouverture d'un tel compte et la date prévue de mise en service du projet de la troisième

traversée. Dans de telles circonstances, l'établissement de ce compte visant à capitaliser ces charges et à les inclure à la base de tarification dès sa création, reviendrait à imputer à la cohorte actuelle de clients les charges de planification d'un projet dont les bénéficiaires seront ceux de la cohorte de clients au moment de sa mise en service et ce, au plus tôt dans cinq ans. ». (Nos soulignés)

De l'avis de l'ACEF de l'Outaouais, dans sa nouvelle version, le projet de renforcement majeur d'un secteur du réseau de Gazifère n'a pas beaucoup avancé depuis sa première présentation en 2010. Au contraire, alors que dans sa première version, le projet visait à rencontrer la pointe de l'hiver de 2015-2016 et se définissait en une troisième traversée de la rivière d'Ottawa, dans le présent dossier, cette traversée ne représente qu'une possibilité parmi tant d'autres (voir la réponse à la question 15-e de l'ACEF de l'Outaouais)<sup>1</sup> et l'échéance à venir se déplace à la pointe de 2017-2018. Ce qui rajoute aux incertitudes qui régnaient sur le projet et qui avaient justifié le refus de la Régie d'autoriser la première demande du Distributeur.

En conséquence, l'ACEF de l'Outaouais maintient la position exprimée dans le dossier R-3722-2010 à l'effet que l'information sur le projet de renforcement d'un segment du réseau de distribution de Gazifère, pour lequel un CFR est demandé, n'est pas complète et n'est pas certaine au stade actuel de planification du projet. L'intervenante ne peut donc appuyer une telle demande pour des dépenses afférentes qui ne sont pas suffisamment définies (voir réponse à la question 15.6 de la Régie)<sup>2</sup>. Dans l'état actuel de planification du projet, l'intervenante est d'avis que l'autorisation de créer un CFR pour le projet serait assimilable à une carte blanche accordée au Distributeur pour engager des dépenses qui ne sont pas nécessairement prudentes.

---

<sup>1</sup> GI-24, Document 1, page 26.

<sup>2</sup> GI-24, Document 1, page 26

## 6 Plan Global en efficacité énergétique pour 2013

### 6.1 Évaluations des résultats de 2012

L'ACEF de l'Outaouais note les résultats du PGEÉ du Distributeur qui ne sont pas assez satisfaisants sur la première moitié de l'année de base 2012. Sur cette période de l'année 2012, seulement 86% des objectifs relativisés d'économies en gaz naturel dans le secteur résidentiel ont été réalisés. Pourtant, sur cette même période, le Distributeur a dépensé 134% de son budget prévisionnel lui aussi relativisé. Ce qui reflète, de l'avis de l'intervenante, un niveau de performance plus faible par rapport à ce qui en est attendu.

Le Distributeur reconnaît qu'il a ici un défi à relever, notamment au niveau des coopératives d'habitation et des organismes à vocation sociocommunautaire à qui sont dédiés des programmes qui ne réussissent pas à les intéresser suffisamment.

Pour ce qui est des conversions au gaz naturel réalisées sur le premier semestre de 2012, avec 49 conversions, il est constaté qu'elles ont pratiquement stagné, alors qu'elles avaient doublé en 2011. Bien que l'écart de prix entre le gaz naturel et le mazout constitue un facteur explicatif très significatif des conversions, il n'est le seul. L'ACEF de l'Outaouais ne demande au Distributeur de commander une étude sur les autres variables pouvant influencer les conversions, en plus de l'écart entre la croissance des prix des deux formes d'énergie. Cependant, l'ACEF de l'Outaouais souhaite obtenir une réponse claire sur le poids des efforts promotionnels du Distributeur sur le volume des conversions durant les années passées, en comparaison avec celui des variations des prix du gaz naturel et du mazout. L'ACEF de l'Outaouais, n'ayant pas reçu une réponse complète à sa demande de renseignement 5-a<sup>1</sup>, n'est pas en mesure de juger l'efficacité des actions du Distributeur en matière de promotion des conversions. L'intervenante recommande que cette question soit examinée par le Distributeur dans le prochain dossier tarifaire, surtout que la réponse à la question 5-b<sup>2</sup> de la demande de renseignements de l'ACEFO démontre que le Distributeur n'a probablement jamais évalué les impacts de ses activités promotionnelles. Les résultats

---

<sup>1</sup> GI-24, Document 1, page 8.

<sup>2</sup> GI-24, Document 1, page 9.

de cet examen permettraient de faire un meilleur usage du budget de ces activités promotionnelles, budget qui est ultimement payé par la clientèle.

## **6.2 Budget du tronc commun**

L'ACEF de l'Outaouais partage l'avis du Distributeur que le budget de 219 970 \$ qu'il présente pour ses activités du tronc commun pour l'année témoin 2013 est optimisé et ne peut pas supporter de coupures additionnelles sans compromettre les résultats escomptés. Elle appuie donc ce budget après la réduction de 20 030 \$ appliquée au budget de communication.

## **6.3 Programmes communautaires**

L'ACEF de l'Outaouais constate que les volets communautaires et sociocommunautaires des programmes « *Thermostats programmables – Marché Existant* », « *Aide financière à la rénovation* » et « *Récupérateur de chaleur des eaux de douche* » continueront à n'impliquer qu'un nombre restreint de participants pour l'année témoin 2013 : 3, 2 et 2 respectivement. Ce résultat, qualifié de réaliste, est obtenu malgré la stratégie de communication que le Distributeur considère proactive. Pour l'ACEF de l'Outaouais, si cette stratégie proactive de communication ne réussit à mobiliser que 7 clients sociocommunautaires pour les trois programmes proposés, c'est que le problème se situe à un autre niveau que dans la communication. Même si des ententes sont conclues avec des partenaires du secteur visé, si l'approche commerciale n'est pas assez convaincantes ou si le potentiel recherché d'économies de gaz n'est pas à la hauteur des gains attendus<sup>1</sup>, alors il y a de fortes chances que ces ententes ne fructifient pas.

Il suffit en effet de retourner à la méthode avec laquelle le Distributeur présente son aide financière (en \$/m<sup>3</sup>) qui ne constitue pas, en soi, un support informatif sur ce que Gazifère peut offrir à ses clients pour les inciter à réaliser des économies d'énergie. Le manque d'information à ce sujet laisse alors le participant peu motivé à investir dans l'efficacité énergétique. Par contre, une aide financière présentée en \$/unité ou produit installé communique au client non seulement l'information sur le montant de l'aide accordée, mais

---

<sup>1</sup> Voir la réponse du Distributeur à la demande de renseignement 6-d de l'ACEF de l'Outaouais.

aussi et surtout l'information sur le produit, la mesure ou la technologie permettant d'atteindre l'objectif d'économies d'énergie tout en améliorant le confort du client participant au programme.

En réponse à la question 6-e de l'ACEF de l'Outaouais sur le choix de la fixation de l'aide en \$/m<sup>3</sup> plutôt qu'en \$/unité, le Distributeur avance l'argument de la liste de mesures admissibles à l'aide financière qui pourrait s'avérer longue pour les clients :

« Il est plus adéquat pour le programme Aide à la rénovation – Coopératives d'habitations et organismes à vocation sociocommunautaire d'avoir une aide financière en \$/m<sup>3</sup> économisé plutôt qu'en \$/unité installée, puisque la liste des mesures qui pourraient être admissibles à une aide financière serait très longue, les bâtiments étant souvent différents. La difficulté avec une aide financière en \$/unité installée dans un programme de rénovation serait d'avoir à répondre à davantage de questions sur les mesures admissibles ou non admissibles et les clients pourraient trouver fastidieux de chercher les bonnes mesures qui s'appliquent à leur situation.

Par contre, pour le programme Récupérateur de chaleur des eaux de douche - Coopératives d'habitations et organismes à vocation sociocommunautaire, il pourrait être possible d'envisager une aide financière en \$/unité installée plutôt qu'en \$/m<sup>3</sup> économisé, puisque le coût incrémental peut être lié au nombre de récupérateurs installés pour desservir une coopérative ou encore à la dimension du récupérateur. Gazifère envisagera cette possibilité lors de l'élaboration de son prochain PGEÉ »<sup>1</sup>.

Pour un programme comme l'Aide financière à la rénovation, l'ACEF de l'Outaouais considère plutôt intéressant, sur le plan commercial et communicationnel, particulièrement pour les clients du secteur sociocommunautaire, qu'un document bien détaillé comprenant une liste exhaustive des mesures, produits et technologies admissibles à l'aide financière comportant, entre autres, les montants de l'aide offerte, soit préparé pour servir d'outil promotionnel et de communication auprès des clients visés du secteur.

Pour le volet sociocommunautaire du programme *Récupérateur de chaleur des eaux de douche*, le Distributeur semble partager l'avis de l'ACEF de l'Outaouais qu'une aide

---

<sup>1</sup> GI-24, Document 1, page 12

financière en \$/unité installée est envisageable et s'engage à la présenter dans le prochain dossier tarifaire :

« Par contre, pour le programme Récupérateur de chaleur des eaux de douche - Coopératives d'habitations et organismes à vocation sociocommunautaire, il pourrait être possible d'envisager une aide financière en \$/unité installée plutôt qu'en \$/m<sup>3</sup> économisé, puisque le coût incrémental peut être lié au nombre de récupérateurs installés pour desservir une coopérative ou encore à la dimension du récupérateur. Gazifère envisagera cette possibilité lors de l'élaboration de son prochain PGEE<sup>1</sup> »<sup>1</sup>.

En conséquence, l'ACEF de l'Outaouais recommande à la Régie d'ordonner au Distributeur de faire un examen approfondi des volets sociocommunautaires à la lumière des autres expériences de ces programmes et d'en présenter les résultats et recommandations, y compris en ce qui a trait au niveau de l'aide financière, dans le prochain dossier tarifaire.

#### **6.4 Programme de Récupérateurs de chaleur des eaux de douche**

En fermeture des livres, le Distributeur a dévoilé certaines des barrières rencontrées par le programme qui ont fait que le nombre de participants soit resté faible lors des années historique et de base. L'ACEF de l'Outaouais souhaite, comme le Distributeur, voir augmenter ce nombre à 50 pour l'année témoin projetée. Cependant, l'affirmation de l'entrepreneur de Gazifère à l'effet que certains clients trouvent l'aide financière peu intéressante pour adhérer au programme, considérant les coûts associés à l'achat et à l'installation du système, laisse croire fortement à la nécessité de revoir à la hausse le niveau de l'aide offerte dès 2013 et ce, seulement pour le segment du marché existant. Pour le segment de la nouvelle construction, l'intervenante partage l'avis du Distributeur que l'aide peut être maintenue, mais qu'une action concertée avec les autres distributeurs réglementés et les acteurs gouvernementaux visés est nécessaire pour accélérer la pénétration de cette mesure dans la nouvelle construction. Certains autres acteurs institutionnels pouvant agir au niveau des normes de construction peuvent également être approchés pour surmonter les contraintes techniques s'opposant à l'installation *ex post*

---

<sup>1</sup> GI-24, Document 1, page 12

(ultérieure) des récupérateurs de chaleur dans les nouvelles constructions non équipées de cette mesure, cette contrainte technique qui consiste en l'accès barré à la colonne de drain étant révélée par l'entrepreneur de Gazifère<sup>1</sup>.

### **6.5 Programme Système combo**

Ce nouveau programme introduit pour l'année 2013 est destiné aux principaux constructeurs d'habitations de la région de l'Outaouais. En réponse à la demande de l'ACEF de l'Outaouais, le Distributeur s'est montré disposé à élargir l'admissibilité à ce programme aux auto-constructeurs et aux propriétaires qui souhaitent convertir leurs systèmes de chauffage en Système combo<sup>2</sup>. Gazifère prévoit 15 participants à ce programme pour 2013, mais cette ouverture dans les conditions d'admissibilité pourrait faire augmenter ce nombre qui a été calculé sur la base des projections définies selon les intentions des entrepreneurs en construction de la région, donc n'incluant pas les auto-constructeurs et les propriétaires optant pour la conversion en Système combo. En conséquence, l'ACEF de l'Outaouais recommande que soit revu à la hausse le nombre de participants à ce programme.

## **7 Changement aux conditions d'éligibilité aux tarifs 1 et 2**

Gazifère propose de modifier l'application de son tarif 1 (général) et de son tarif 2 (résidentiel et institutionnel) pour que le tarif 2 soit dédié exclusivement à l'usage domestique. Des modifications aux *Conditions de service et Tarifs* sont alors proposées permettant de s'aligner à Enbridge, faisant en sorte que l'usage domestique est défini pour 6 unités d'habitation pour les bâtiments à plusieurs appartements comme les coopératives et les OSBL.

---

<sup>1</sup> GI-10, Document 1, pages 5 et 6.

<sup>2</sup> GI-24, Document 1, page 15, réponse 8-a.

Cette proposition implique un transfert obligatoire<sup>1</sup> des clients institutionnels du tarif 1 au tarif 2 et donc une baisse de revenu du Distributeur de 187 600 \$ qu'elle entend récupérer, en partie, auprès des clients du tarif 2.

L'ACEF de l'Outaouais n'appuie pas cette proposition avec le caractère obligatoire du transfert que le Distributeur voudrait appliquer. Elle recommande de laisser au client le libre choix de migrer ou non du Tarif 2 au Tarif 1.

---

<sup>1</sup> Voir la réponse à la question 4.8-c de la Régie : GI-23, Document 1, page 8.