

COMMENTAIRES DE LA FCEI RELATIVEMENT À LA DEMANDE TARIFAIRE 2013 DE GAZIFÈRE

**Préparés dans le cadre du dossier
R-3793-2012 Phase 2
de la Régie de l'énergie du Québec**

**Par
Antoine Gosselin, économiste**

**Pour
Fédération canadienne de l'entreprise indépendante**

Montréal, le 4 octobre 2012

Suite à l'analyse de la preuve déposée par Gazifère ainsi que des réponses aux demandes de renseignements, la FCEI présente ses observations et recommandations sur la rentabilité des ajouts de clients sans chauffage et sur le sondage de satisfaction de la clientèle CII.

Ajouts de clients sans chauffage

La FCEI prend note de la réponse de Gazifère indiquant que l'accélération en apparence très marquée de l'ajout de clients sans chauffage s'explique par un changement méthodologique dans la manière d'identifier ces clients.

Bien que Gazifère indique ne pas observer d'accélération dans le raccordement de cette clientèle, la FCEI note tout de même qu'il s'est ajouté plus de 100 clients sans chauffage entre juillet 2011 et juillet 2012, ce qui est largement plus important que l'ajout de neuf clients entre décembre 2009 et décembre 2010. Les données, quoique sommaires, suggèrent donc qu'une telle accélération a lieu.

La FCEI note par ailleurs que la rentabilité de cette clientèle est faible et pourrait fort bien s'avérer négative si les volumes consommés par ces clients étaient plus faibles que prévu.

En effet, la valeur présente nette (VPN) des 68 nouveaux clients prévus en 2013 est d'à peine 210\$ sur 55 ans alors que celle de l'ensemble des nouveaux clients est de 1 626\$. Cela correspond à un point mort tarifaire est de 31 ans et il faut attendre la 15^{ième} année avant d'obtenir un effet à la baisse sur les tarifs lorsque des clients sans chauffage sont ajoutés.

Tableau 1 : Rentabilité du plan de développement

	Clients	VPN (\$)	VPN par client (\$)	VPN par client incluant effet sur la bonification de rendement (\$)
Tous les clients	1030	1 675 283	1 626	
Clients avec chauffage seulement	1062	1 660 997	1 727	
Clients sans chauffage	68	14 285	210	-361

Sources : B-53 et B-136. La ligne clients sans chauffage est obtenue par différence.

Qui plus est, l'analyse de rentabilité présentée par Gazifère ne tient pas compte de l'impact de l'ajout de clients sur la bonification de rendement. La FCEI calcul que la VPN de la bonification associée aux 68 nouveaux clients dans les cinq premières années du plan (soit une durée équivalente à la durée du mécanisme incitatif de Gazifère) est de 38 833\$ pour un coût de 571 dollars par client. Lorsque cet aspect est pris en compte, la VPN de chaque ajout de client sans chauffage est de -361\$.

À une question de la FCEI demandant un suivi des volumes sur les cohortes 2010 et 2011, Gazifère a indiqué ne pas être en mesure de fournir le volume moyen des clients ajoutés en 2010 (et 2011). La FCEI est étonnée que Gazifère ne soit pas en mesure d'identifier les clients ayant été raccordés en 2010 ou 2011. Ce genre d'informations nous apparaît essentiel pour être en mesure de valider les hypothèses utilisées dans les analyses de rentabilité, que ce soit l'analyse de rentabilité présentée au dossier tarifaire ou les analyses spécifiques à chaque projet.

Considérant la faible marge de rentabilité, il apparaît essentiel que Gazifère soit en mesure de faire un suivi des volumes de ventes ainsi que des investissements.

La FCEI est sensible au fait que les clients du tarif 2 subiront cette année une hausse tarifaire importante, par conséquent elle ne demande pas que les tarifs soient ajustés davantage afin de corriger le problème de rentabilité des clients sans chauffage. **Toutefois, elle demande que Gazifère propose une solution à ce problème dans son prochain dossier tarifaire.**

De plus, la FCEI demande que Gazifère procède à un suivi a posteriori de la rentabilité de son développement pour la clientèle sans chauffage ainsi que pour l'ensemble des ajouts de clients.

Sondage de satisfaction de la clientèle CII

À la demande de la Régie, Gazifère présente les résultats à ce jour de son sondage de satisfaction de la clientèle pour 2012. Le sondage présente dans son ensemble un résultat de 78,5% de satisfaction.

L'analyse détaillée des réponses montre que c'est essentiellement un aspect du service de Gazifère qui cause ce faible résultat. Le sondage montre un taux de satisfaction de 90% et plus pour les huit questions visant la perception générale, l'évaluation des centres d'appels et l'évaluation des équipes techniques, sauf pour une question où le taux de satisfaction est de 80%. Cette question porte sur l'habileté des préposés à comprendre les questions des clients et à leur fournir l'information qu'ils recherchent.

À l'opposé, l'évaluation des équipes terrain montre des résultats faibles (33%, 33% et 67%) aux trois questions qui composent cette catégorie. Ces résultats sont toutefois basés sur seulement 3 répondants.

Tableau 2 : Résultat du sondage de satisfaction de la clientèle CII - 2012

Question	# de clients satisfaits	# de répondants à la question	Résultat
Perceptions générales			
Question #1	39	42	92.9%
Question #2	35	39	89.7%
Question #3	39	41	95.1%
Évaluation centre d'appels			
Question #4	33	36	91.7%
Question #5	29	36	80.6%
Évaluation équipes technique			
Question #6	24	26	92.3%
Question #7	24	26	92.3%
Question #8	25	26	96.2%
Évaluation équipes terrain			
Question #9	1	3	33.3%
Question #10	1	3	33.3%
Question #11	2	3	66.7%
Résultat final - CII ayant reçu un service (moyenne arithmétique)			78.5%

Gazifère affirme que le résultat global est grandement influencé par le résultat de trois clients, et juge qu'il serait préférable de calculer le résultat final du segment de marché en pondérant les résultats par le nombre de répondants.

La FCEI convient que le résultat est influencé par les réponses de trois clients, mais estime que la solution proposée par Gazifère n'est pas acceptable puisqu'elle reviendrait à rendre insignifiante l'évaluation des équipes de terrain.

De plus, cette façon de faire semble en directe contradiction avec la réponse de Gazifère à une demande formulée par la Régie dans sa décision D-2012-083. Au paragraphe 26 de cette décision la Régie écrivait :

« [26] La Régie prend note des résultats préliminaires du nouveau sondage de satisfaction de la clientèle et s'en déclare satisfaite. Elle constate toutefois que les poids utilisés pour la pondération des résultats des clientèles résidentielles et CII sont calculés à partir de l'échantillon alors que le résultat final est pondéré à partir des poids réels tirés de la population de clients. Elle s'attend à des précisions de Gazifère à cet égard lors de l'examen de la phase 2 du présent dossier. »

Gazifère donne suite de la façon suivante dans sa preuve:

« (...) À la suite de cette requête, Gazifère a demandé à la firme Opinion Search de Montréal d'évaluer la méthode de calcul de la pondération telle qu'approuvée dans la décision D-2011-186.

La firme Opinion Search constate une disparité entre les deux étapes du calcul de pondération des résultats et propose la modification suivante : pour la première étape du calcul, 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 résidentielles et CII, ayant et n'ayant pas reçu de service). Cette façon de procéder permettra d'obtenir un résultat pondéré pour les clientèles résidentielles et CII pour chacune des quatre vagues du sondage.» (Nous soulignons)

La FCEI estime que ce qui est vrai à un niveau d'agrégation devrait l'être aussi à un autre. La FCEI s'oppose donc à la modification proposée par Gazifère.

La FCEI estime plutôt que Gazifère devrait mettre en place des moyens (par exemple en surpondérant cette population dans l'échantillon) pour augmenter le nombre de répondants à ces questions. Elle comprend à cet égard que d'autres vagues de sondage viendront s'ajouter aux deux déjà compilées pour l'année 2012.

En somme, la FCEI s'oppose à la modification proposée par Gazifère. Elle demande de plus que Gazifère prenne les mesures nécessaires pour augmenter le nombre de répondants aux questions 9 à 11 de son sondage pour les années 2013 et suivantes. Pour ce qui est de 2012, la FCEI incite Gazifère à faire des efforts pour corriger la situation d'ici le 31 décembre.

Quoique très préliminaires, les résultats aux questions 9 à 11 soulèvent des questions qui ne pourront être éclaircies qu'avec un échantillon plus grand. Il est donc important que Gazifère parvienne à des résultats plus significatifs à ce niveau.

Pour ce qui est du taux de satisfaction de 80% à la question 5, la FCEI juge ce résultat faible. Considérant qu'il s'agit de la première fois que ce formulaire de sondage est utilisé et que le sondage pour 2012 reste préliminaire, la FCEI ne formule pas de recommandations à cet égard. Elle entend toutefois suivre l'évolution de cet indicateur lors du prochain dossier tarifaire.

Elle demande que le tableau qui se trouve à la réponse 1.5 de la pièce GI-25, Document 1 soit intégré à la preuve de Gazifère lors du prochain dossier tarifaire.