

CANADA

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

---

PROVINCE DE QUÉBEC  
District de Montréal

No. R -3837-2013

PHASE 3

SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ  
MÉTRO, société dûment constituée, ayant sa  
principale place d'affaires au 1717, rue du  
Havre, en les ville et district de Montréal,  
province de Québec,

(ci-après la « Demanderesse » ou « Gaz  
Métro »),

---

Régie de l'énergie  
DOSSIER: R-3837-2013  
PHASE 3  
DÉPOSÉE EN AUDIENCE  
PAR GAZ MÉTRO  
Date: 31 MARS 2014  
Pièces n°: NON

COTE'E

ARGUMENTATION DE GAZ MÉTRO

---

LA DEMANDERESSE DÉCLARE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

I. INTRODUCTION

1. Pour une deuxième année consécutive, Gaz Métro présente son coût de service annuel à la Régie de l'énergie (la « Régie ») aux fins d'établissement des tarifs de distribution de gaz naturel pour l'année 2013-2014;
2. Plusieurs autres sujets d'intérêt font également partie de la présente phase du dossier R-3837-2013 dont le programme de dérivés financiers, la bonification découlant de l'optimisation des outils d'approvisionnement, la stratégie d'entreposage, la gestion des actifs, le PGEÉ, le PRC, le PRRC et enfin, des modifications à certaines dispositions des *Conditions de service et Tarif*;
3. La présente phase est la fin d'un long marathon entrepris il y a environ 9 mois : 3 phases, 10 demandes réamendées, 15 demandes de renseignements de la part de la Régie, 6 séries d'audiences distinctes (entente avec TransCanada, méthode d'établissement de la journée de pointe, plan d'approvisionnement 2014-2016, plan d'approvisionnement 2014-2019, méthode de partage des coûts entre l'activité réglementée et l'activité non réglementée et coût de service) qui se sont échelonnées sur une période de 16 jours;
4. Ce dossier culmine avec la phase 3 et le coût de service, mais en rétrospective, ce que tous retiendront probablement, c'est l'image du 747 évoquée par Mme Brochu et de son atterrissage avec un demi-litre dans ses réservoirs;

5. En effet, l'hiver 2013-2014 a été particulièrement rigoureux et n'eût été des capacités additionnelles acquises par Gaz Métro découlant des modifications qu'elle proposait à la méthode d'établissement de la journée de pointe, nous en aurions été quittes, dans le meilleur des cas, pour atterrir en planant. Nous vivons dans un pays nordique, ne le perdons jamais de vue dans notre évaluation des besoins des outils d'approvisionnement pour desservir la clientèle;
6. D'ailleurs, comme l'a mentionné Mme Brochu, cet hiver rude ne sera pas sans conséquence au niveau tarifaire pour Gaz Métro et sa clientèle puisque des achats de fourniture ont dû être faits à des prix particulièrement élevés;
7. Ceci nous ramène à la situation dans laquelle se trouve Gaz Métro, prise entre le marteau – le régulateur fédéral – et l'enclume – la Régie. Du côté fédéral, le régulateur confirme l'absence d'obligation de desserte de TransCanada. Du côté provincial, l'accent est mis sur l'optimisation des coûts;
8. L'équilibre est difficile à trouver pour Gaz Métro. Et le déséquilibre, ou pire, la chute, se produirait au détriment de l'ensemble de la clientèle;
9. C'est pourquoi Gaz Métro réitère l'importance de travailler main dans la main avec la Régie et les intervenants afin d'assurer la sécurité d'approvisionnement de la clientèle en se souciant des coûts certes, mais en n'en faisant pas nécessairement le critère prédominant. Ceci est d'autant plus vrai avec la récente décision D-2014-053 de la Régie qui refuse la demande d'investissement d'Intragaz et qui obligera Gaz Métro à contracter du transport;
10. Ces capacités additionnelles devront être contractées sur le marché secondaire à un prix pour l'instant inconnu, mais qui ne saurait certainement pas s'approcher du tarif de transport de TransCanada. L'impact sera significatif et ceci soulève plusieurs inquiétudes chez Gaz Métro dans un contexte où l'abondance et la disponibilité des outils de transport ne sont plus;
11. En ce qui a trait à la phase 3 du présent dossier, qui concerne principalement le coût de service en distribution, l'enveloppe des dépenses d'exploitation demandée par Gaz Métro se chiffrait en premier lieu à 196,5 M\$;
12. Toutefois, l'excellent rendement des régimes de retraite, qui s'explique notamment par les modifications apportées par le comité de la caisse de retraite de Gaz Métro à la politique de placement, a fait en sorte que la cotisation d'équilibre a pu être réduite de 6,5 M\$, réduisant d'autant le coût de service demandé :

➤ A-0136, témoignage de Katia Marquier, 19 mars 2014, N.S., Vol. 3, p. 67;

5. En effet, l'hiver 2013-2014 a été particulièrement rigoureux et n'eût été des capacités additionnelles acquises par Gaz Métro découlant des modifications qu'elle proposait à la méthode d'établissement de la journée de pointe, nous en aurions été quittes, dans le meilleur des cas, pour atterrir en planant. Nous vivons dans un pays nordique, ne le perdons jamais de vue dans notre évaluation des besoins des outils d'approvisionnement pour desservir la clientèle;
6. D'ailleurs, comme l'a mentionné Mme Brochu, cet hiver rude ne sera pas sans conséquence au niveau tarifaire pour Gaz Métro et sa clientèle puisque des achats de fourniture ont dû être faits à des prix particulièrement élevés;
7. Ceci nous ramène à la situation dans laquelle se trouve Gaz Métro, prise entre le marteau – le régulateur fédéral – et l'enclume – la Régie. Du côté fédéral, le régulateur confirme l'absence d'obligation de desserte de TransCanada. Du côté provincial, l'accent est mis sur l'optimisation des coûts;
8. L'équilibre est difficile à trouver pour Gaz Métro. Et le déséquilibre, ou pire, la chute, se produirait au détriment de l'ensemble de la clientèle;
9. C'est pourquoi Gaz Métro réitère l'importance de travailler main dans la main avec la Régie et les intervenants afin d'assurer la sécurité d'approvisionnement de la clientèle en se souciant des coûts certes, mais en n'en faisant pas nécessairement le critère prédominant. Ceci est d'autant plus vrai avec la récente décision D-2014-053 de la Régie qui refuse la demande d'investissement d'Intragaz et qui obligera Gaz Métro à contracter du transport;
10. Ces capacités additionnelles devront être contractées sur le marché secondaire à un prix pour l'instant inconnu, mais qui ne saurait certainement pas s'approcher du tarif de transport de TransCanada. L'impact sera significatif et ceci soulève plusieurs inquiétudes chez Gaz Métro dans un contexte où l'abondance et la disponibilité des outils de transport ne sont plus;
11. En ce qui a trait à la phase 3 du présent dossier, qui concerne principalement le coût de service en distribution, l'enveloppe des dépenses d'exploitation demandée par Gaz Métro se chiffrait en premier lieu à 196,5 M\$;
12. Toutefois, l'excellent rendement des régimes de retraite, qui s'explique notamment par les modifications apportées par le comité de la caisse de retraite de Gaz Métro à la politique de placement, a fait en sorte que la cotisation d'équilibre a pu être réduite de 6,5 M\$, réduisant d'autant le coût de service demandé :

➤ A-0136, témoignage de Katia Marquier, 19 mars 2014, N.S., Vol. 3, p. 67;



13. Également, dans la mesure où la Régie accepte de reconduire la suspension de la formule d'ajustement automatique du taux de rendement et de maintenir ce dernier à 8.9 % pour l'année tarifaire 2015, une réduction additionnelle de 1,3 M\$ pourrait être appliquée, établissant l'enveloppe des dépenses d'exploitation à 188.7 M\$. Il s'agit là de la demande révisée de Gaz Métro;

## II. COÛT DE SERVICE EN DISTRIBUTION

14. Avant d'entrer dans le vif du sujet, soit les dépenses d'exploitation, il est utile de rappeler que la hausse globale moyenne demandée par Gaz Métro est de 0,5 % :

➤ B-0125, Gaz Métro-11, Document 2.

15. Dans un contexte où la Régie est appelée à établir des tarifs qui soient justes et raisonnables, et non pas les plus bas, il apparaît important de noter que cette augmentation globale moyenne est significativement inférieure à l'inflation;

16. Par ailleurs, au niveau du coût de service en distribution, force est de constater que plusieurs des éléments qui composent l'augmentation de 68,1 M\$ ne sont pas remis en question;

### a) LES ÉLÉMENTS QUI FONT CONSENSUS...OU PRESQUE

*i. Le compte de frais reportés pour « décision tardive » (29.1 M\$ ou 42.7 %)*

17. Tous s'entendent pour dire que Gaz Métro peut récupérer les sommes comptabilisées dans le compte de frais reportés (« CFR ») pour « décision tardive »;
18. Le seul bémol est celui de l'UMQ en ce qui a trait à la période d'amortissement. Comme l'a expliqué Gaz Métro, la période d'amortissement suit une pratique réglementaire qui a cours devant la Régie;
19. Par ailleurs, l'effet d'amortir dans la prochaine année la totalité des sommes comptabilisées dans ce CFR est contrebalancé par celui des sommes comptabilisées dans le CFR pour décision tardive du transport;
20. En conséquence, le principe du lissage mis de l'avant par l'UMQ est respecté et l'effet au niveau des tarifs n'est pas significatif :

➤ A-0147, témoignage de Pierre Prévost, le 27 mars 2014, N.S., Vol. 6, p. 65.



*ii. Le trop-perçu (16.8 M\$ ou 24.7 %)*

21. Il s'agit du dernier relent du mécanisme incitatif qui s'est terminé le 30 septembre 2012. Dans le cadre de la cause tarifaire 2013, Gaz Métro a soustrait de son coût de service une somme de 16.8 M\$ qui représentait la part appartenant à la clientèle des trop-perçus effectués durant l'année 2011;
22. Cette année, Gaz Métro n'a aucune somme à remettre, et donc à déduire de son coût de service, puisqu'aucun trop-perçu n'a été réalisé au service de distribution au cours de l'exercice 2012, ce qui augmente de 16.8 M\$ le coût de service 2014 par rapport au coût de service 2013;

*iii. Remise ponctuelle aux clients en 2013 du solde du FEÉ (5.9 M\$ ou 8.7 %)*

23. Selon le même principe de trop-perçu de la section précédente, il s'agit ici d'une somme retournée ponctuellement aux clients lors de l'année tarifaire 2013 et qui ne se reproduit pas en 2014. Ceci augmente donc le coût de service 2014 d'autant;

*iv. Additions à la base de tarification (5.1 M\$ ou 7.5 %)*

24. Il s'agit ici d'additions à la base de tarification qui s'expliquent principalement par les additions en programmes commerciaux, au développement et à l'amélioration du réseau et aux installations générales;
25. Enfin, Gaz Métro a inclus au coût de service les sommes de 2,3 M\$ (3,4 %) pour le gaz perdu, de 2,1 M\$ (3,1 %) pour une baisse des revenus au D ainsi que de 800 k (1,2 %) pour d'autres dépenses qui n'ont pas fait l'objet de remise en question;
26. Bref, pour mettre les choses en perspective, 91,2 % de la hausse de 68,1 M\$ fait l'objet d'aucune contestation. Parlons maintenant du 8,8 % qui reste;
27. Tout d'abord, mentionnons que la hausse qui résulterait de la demande amendée de Gaz Métro générerait des tarifs sensiblement équivalents aux tarifs provisoires actuellement en vigueur, évitant par le fait même un autre ajustement tarifaire significatif et la nécessité de comptabiliser des sommes importantes dans le CFR pour décision tardive en distribution;

**b) LES ÉLÉMENTS QUI FONT MOINS CONSENSUS**

28. Au niveau des dépenses d'exploitation, plusieurs éléments ont retenu l'attention au cours des deux dernières semaines, soit la campagne de positionnement et les nouveaux postes à la direction des technologies de l'information de même qu'au secteur de l'exploitation;





*i. Généralités*

29. Avant d'aborder plus en détail ces coûts, un commentaire s'impose à l'égard de l'examen qu'ont fait les intervenants du coût de service de Gaz Métro:
30. Tout d'abord, l'ACIG : cette dernière n'a pas examiné les divers coûts constituant le coût de service de Gaz Métro, sauf un examen superficiel des coûts associés à la campagne de positionnement qu'elle a lapidairement qualifié « d'excessive » et ce, sans tenir compte du fait que le dépassement de budget causé par celle-ci était de 1,3 M\$ et non pas de 3,0 M\$:
31. L'ACIG rassemble aussi quelques chiffres qu'elle compare les uns aux autres pour conclure qu'elle est préoccupée, présumant au passage que « toute chose étant égale par ailleurs », sans s'attarder aux diverses et nombreuses explications fournies par Gaz Métro:
32. Ensuite, la FCEI : celle-ci admet d'emblée qu'elle n'a pas fait un examen détaillé des divers coûts que Gaz Métro demande de reconnaître dans son coût de service; elle s'est plutôt basée sur des coûts réels 2013 auxquels elle a ajouté un certain nombre des coûts prévus en 2013, mais reportés ou décalés en 2014 :
  - A-0145, témoignage d'Antoine Gosselin, le 25 mars 2014, N.S., Vol. 5, pp. 99-105.
33. Enfin, l'UMQ : comme l'ACIG, l'UMQ rassemble bon nombre de chiffres, fait des calculs, compare des budgets d'une année à une autre, puis conclut à l'exagération. Elle fait complètement abstraction du contexte dans lequel se trouve Gaz Métro. Ses conclusions sont peu ou pas supportées. Nous reviendrons plus loin sur sa position à l'égard de deux dépenses importantes, soit la campagne de positionnement et les besoins en technologie de l'information;

*ii. La campagne de positionnement*

34. Dans un premier temps, il est utile de rappeler qu'une campagne de positionnement n'a pas pour objectif de vérifier la satisfaction de la clientèle. Elle n'a pas non plus comme objectif direct de générer des ventes bien que par ricochet cela puisse être le cas puisqu'elle prédispose les gens à l'utilisation du gaz naturel lorsque l'occasion se présente et contribue au maintien de la clientèle et des volumes :
  - A-0136, témoignage de Stéphanie Trudeau, le 19 mars 2014, N.S., Vol. 2, p. 154-157 et 194-195.



- 
35. Une campagne de positionnement s'adressant à l'ensemble de la population a plutôt pour objectif de rehausser la notoriété et l'appréciation d'une entreprise et dans le cas de Gaz Métro, d'un produit, le gaz naturel. Puisque Gaz Métro est en situation de monopole, si elle ne fait pas connaître les avantages du produit et ne voit pas à le positionner favorablement, personne ne le fera :
- A-0136, témoignage de Stéphanie Trudeau, le 19 mars 2014, N.S., Vol. 2, pp. 154 et 157;
  - B-419, Gaz Métro -19, Document 19, réponse à l'engagement 6.
36. On ne peut mesurer l'impact direct de cette campagne de positionnement en termes de volumes et de nombre de clients pour la daQ, mais elle n'en est pas moins primordiale;
37. La visibilité et la légitimité qui résultent de la campagne de positionnement font en sorte qu'ultimement, la distribution du gaz naturel est acceptée dans notre société, voire même encouragée, notamment pour des raisons économiques et environnementales, et ce, au bénéfice de l'ensemble de la clientèle actuelle;
38. En effet, la création d'un environnement – politique ou social – réceptif au gaz naturel favorise l'intérêt de développer le réseau gazier et les investissements produisant des baisses de tarifs pour l'ensemble de la clientèle. En contrepartie, ne rien faire dans un contexte négatif pourrait non seulement freiner le développement, mais aussi mener à l'effritement de la clientèle actuelle à moyen et long terme. Pour Gaz Métro, il est indéniable que la campagne de positionnement bénéficie entièrement à la daQ;
39. Certains soulignent que cette campagne table entre autres sur de nouvelles utilisations ou de nouvelles sources d'approvisionnement en gaz naturel. Son effet indirect est peut-être d'encourager des entreprises à s'investir dans ces nouvelles utilisations ou sources d'approvisionnement. Toutefois, l'un des principaux objectifs de la campagne est de démontrer que le gaz naturel est une énergie actuelle et du futur, et qu'elle n'est pas sur un pied d'égalité avec les autres hydrocarbures sur le plan environnemental. La campagne provoque une augmentation de l'attrait et de l'acceptabilité sociale du gaz naturel et de sa consommation, ce qui prédispose des clients potentiels à envisager le gaz naturel, notamment pour de nouveaux bâtiments;
40. D'autres ont évoqué l'idée de partager les coûts avec les ANR tout en étant incapables de fournir à la Régie quelques principes directeurs que ce soit. Un tel partage devrait nécessairement être basé sur la démonstration d'un bénéfice pour les ANR de Gaz Métro. Or, la démonstration d'un tel bénéfice ferait aussi la démonstration que la campagne bénéficie aux stations-services de gaz naturel/biométhane opérées par des clients de Gaz Métro, aux équipementiers d'appareils fonctionnant au gaz naturel, aux installateurs de ceux-ci ou même, aux villes ! Ce bénéfice est en fait un effet indirect de la campagne de positionnement qui ne saurait justifier d'en attribuer ne serait-ce qu'une portion aux ANR;



- 
41. En l'absence d'un bénéfice direct pour les ANR, le refus d'imputer la totalité des coûts à l'activité réglementée équivaldrait à une désallocation des coûts. Or, une telle décision doit être fondée sur un constat d'imprudence qui ne peut être démontré en l'espèce, car inexistant:
42. En effet, toute une série d'éléments mis ensemble justifie pleinement les sommes qui ont été dépensées ou budgétées par Gaz Métro. Ces éléments sont :
- L'image ternie du gaz naturel à la suite du débat social sur le gaz de schiste;
  - Le sondage réalisé par CROP qui conclut à l'effritement graduel de la notoriété et de l'appréciation de Gaz Métro et du gaz naturel depuis la fin de la campagne de positionnement précédente;
  - Les politiques de mobilité durable et industrielle;
  - Le plan d'action sur les changements climatiques;
  - L'entrée en vigueur de la première phase du SPEDE au 1<sup>er</sup> janvier 2013 et de la deuxième phase en janvier 2015;
  - Et, au premier chef, la série de consultations publiques aux quatre coins du Québec sur l'avenir énergétique du Québec, le document de réflexion qui a servi de base à la Commission, et la nouvelle stratégie énergétique qui en découlera.
- A-1034, témoignage de Sophie Brochu, le 18 mars 2014, N.S., Vol. 1, pp. 20-24;
  - A-0136, témoignage de Stéphanie Trudeau, le 19 mars 2014, N.S., Vol. 2, p. 149-151;
  - B-0336, Gaz Métro -19, Document 10, Q/R 6.7.1, p. 27.
43. Les efforts mis de l'avant par Gaz Métro ont porté leurs fruits. Ils ont tout d'abord permis de rehausser de façon significative la notoriété et l'appréciation de Gaz Métro et du gaz naturel ainsi que la compréhension des avantages que procure l'utilisation du gaz naturel dans certains marchés. Ensuite, ils ont permis de rectifier le tir quant à la place que devrait occuper le gaz naturel dans le portefeuille énergétique du Québec :
- A-0134, témoignage de Sophie Brochu, le 18 mars 2014, N.S., Vol. 1, pp. 49-55;
  - A-0136, témoignage de Stéphanie Trudeau, le 19 mars 2014, N.S., Vol. 2, p. 162;
  - B-0327, Gaz Métro -19, Document 4, Q/R 14.7.
44. Il s'agit là de résultats concrets dont l'impact en dollars est difficilement chiffrable comme le souhaiteraient certains, mais qui n'en bénéficient pas moins à toute la clientèle actuelle de Gaz Métro;
45. En termes de coût, Gaz Métro a fait d'importants efforts afin de réorganiser ses budgets et puiser dans ceux-ci pour défrayer les coûts de la campagne. Toutefois, la somme totale nécessaire ne pouvait être trouvée dans un budget d'un montant à peu près équivalent. Gaz Métro espère que la Régie reconnaîtra ses efforts pour absorber plus de la moitié des coûts de la campagne, environ 1.3 M\$, à même le budget autorisé;



46. En 2014 et 2015, Gaz Métro devra poursuivre ses efforts, à défaut de quoi, les bénéfices dégagés en 2013 seront éphémères. De plus, le contexte qui prévalait en 2013 (SPEDE, politique énergétique, plan d'action sur les changements climatiques, moratoire et BAPE sur le gaz de schiste) n'est pas appelé à changer significativement au cours des deux prochaines années :

➤ A-0136, témoignage de Stéphanie Trudeau, le 19 mars 2014, N.S., Vol. 2, p. 162.

47. Bref, Gaz Métro est d'avis qu'elle a amplement démontré l'utilité de la campagne de positionnement pour la daQ et qu'il y a lieu de lui accorder le budget demandé pour celle-ci:

*iii. Les nouveaux postes à la direction des technologies de l'information*

48. Au cours des dernières années, Gaz Métro a dû composer avec un nombre de personnes ressources insuffisant afin de répondre aux besoins de l'entreprise, comme le démontre le balisage déposé au dossier. Cette analyse, réalisée par un tiers indépendant, conclut effectivement que Gaz Métro dispose d'une équipe aux technologies de l'information composée de 8 à 10 personnes de moins que ses pairs de l'industrie, rendant inévitable l'accumulation de retards dans la prestation de service;

49. La situation a également été exacerbée par la nécessité de diriger l'énergie de la force de travail en technologies de l'information chez Gaz Métro sur le projet de la migration de la facturation vers SAP (le projet « Héritage ») :

50. Afin de ne pas diverter les efforts de l'entreprise, des dizaines de projets informatiques ont été mis en suspens dans l'attente de l'achèvement du projet Héritage:

➤ A-0136, témoignage de Patrick Cabana, le 19 mars 2014, N.S., Vol. 2, pp. 171;

➤ B-336, Gaz Métro -19, Document 10, annexe 2.

51. Maintenant que le projet Héritage est complété et que l'environnement informatique des prochaines années est mieux défini, le moment est idéal pour faire une mise à niveau de la force de travail en technologies de l'information en fonction de ses besoins futurs :

➤ B-0324, Gaz Métro -19, Document 2, Q/R 25.1.





52. Cette réévaluation a conduit à d'importants constats, soit :

- Hausse significative des projets en attente, en particulier depuis 2011 (24 000 jours équivalents en travail);
- 8 à 10 postes additionnels à créer selon un balisage externe afin d'offrir une capacité à desservir l'entreprise qui serait comparable à ses pairs;
- Consensus interne quant au manque d'effectif afin de permettre la poursuite des efforts visant à améliorer l'efficacité des processus.

- B-0324, Gaz Métro -19, Document 2, Q R 25.1;
- A-0136, témoignage de Patrick Cabana, le 19 mars 2014, N.S., Vol. 2, pp. 167-168.

53. Avec ces constats, Gaz Métro considère être arrivée à un point de rupture. Elle doit agir sans quoi les investissements importants consentis au fil des dernières années ne seront pas valorisés à leur juste valeur et un fardeau financier important sera transféré aux générations futures :

- A-0136, témoignage de Patrick Cabana, le 19 mars 2014, N.S., Vol. 2, pp. 166.

54. En conséquence, Gaz Métro demande l'inclusion dans son coût de service des sommes nécessaires afin de créer une dizaine de postes permanents qui permettront de revenir au même niveau que ses pairs en termes de personnes ressources;

55. Ces nouvelles ressources seront suffisantes pour satisfaire les besoins courants de l'entreprise. Elles devront également prendre les bouchées doubles afin de rattraper le retard accumulé dans les divers projets énumérés à l'annexe 2 de la pièce B-336, Gaz Métro -19, Document 10;

- A-0136, témoignage de Patrick Cabana, le 19 mars 2014, N.S., Vol. 2, pp. 197.

56. En terminant sur ce sujet, la conclusion de l'UMQ selon laquelle Gaz Métro n'a pas démontré les besoins additionnels requis nous apparaît sans fondement. Au-delà du consensus interne qui se dégage et auquel une valeur probante importante doit être donnée, la quantité de projets qui s'accumulent et le balisage externe de la fonction TI sont deux éléments objectifs qui justifient pleinement la demande de Gaz Métro;

#### *iv. Le secteur Exploitation*

57. Le secteur exploitation a lui aussi été l'objet de nombreuses discussions dans le cadre du présent dossier:



58. De façon générale, les ressources de ce secteur ont dû mettre les bouchées doubles – et triples – depuis 2007 pour absorber une augmentation significative des trois grandes activités :

- Les localisations : augmentations de 65 % (125 000 à 206 000);
- Les interventions découlant du programme préventif : augmentation de 21 %;
- Les interventions découlant du programme correctif : augmentation de 71 %.

➤ A-0139, témoignage de Gilles Dubois, le 20 mars 2014, N.S., Vol. 3, p. 43.

59. Cet accroissement aurait normalement dû générer 80 postes « équivalent temps plein » (« ETP ») additionnels. En lieu et place, les techniciens en place ont augmenté leur productivité quotidienne sur les heures régulières de façon à en absorber 20 alors que les 60 autres l'ont été par du temps supplémentaire qui est passé de 55 000 heures à 115 000 heures, un plafond historique chez Gaz Métro :

➤ A-0139, témoignage de Gilles Dubois, le 20 mars 2014, N.S., Vol. 3, p. 44.

60. Cette augmentation dans les heures supplémentaires signifie, sur une base hebdomadaire, une moyenne de 15,76 % d'heures travaillées en plus. En période de pointe, le nombre d'heures supplémentaires peut atteindre 30 % ce qui est beaucoup trop. Lorsqu'on pense en termes de santé et de sécurité des travailleurs, une entreprise se doit de réfléchir à embaucher du personnel quand le temps supplémentaire dépasse les 10 % :

➤ A-0139, témoignage de Gilles Dubois, le 20 mars 2014, N.S., Vol. 3, pp. 44-45.

61. C'est dans ce contexte, sans oublier une coupure corporative de 3,5 M\$ associée aux postes vacants récurrents, que Gaz Métro demande l'ajout de postes à l'exploitation afin de se conformer aux meilleures pratiques en termes de détection des fuites, et ce, de façon sécuritaire pour ses travailleurs, de respecter la nouvelle réglementation présentement en vigueur en matière de signalisation et enfin, de respecter les nouvelles exigences en matière d'échantillonnage et de sceaux;

62. Au niveau de la détection des fuites, Gaz Métro demande les sommes nécessaires afin d'ajouter cinq ETP: ces postes sont rendus nécessaires pour trois raisons :

- la décision de l'entreprise pour des raisons de santé et de sécurité des travailleurs de faire effectuer ces tâches par deux travailleurs plutôt qu'un seul;
- la modification de sa méthode de travail afin de respecter les meilleures pratiques en ne faisant plus de détection de fuites en patrouille motorisée sous la pluie ou lorsque le sol est gelé;
- l'utilisation d'une nouvelle technologie qui permettra d'identifier un nombre plus élevé de fuites qu'auparavant, générant d'autant plus de travail pour une équipe affectée à la réparation des conduites.



- A-0139, témoignage de Gilles Dubois, le 20 mars 2014, N.S., Vol. 3, pp. 47-48 et 111-113.

63. Dans un premier temps, l'utilité pour la daQ des tâches en lien avec ces postes semble admise :

- C-FCEI-0049, Q'R 4.3.2

64. Dans un second temps, ce que les intervenants remettent en cause, c'est le nombre de personnes additionnelles requises pour exécuter les tâches actuelles:

65. À ce sujet, il convient de mentionner que bien que Gaz Métro double les équipes – deux hommes plutôt qu'un seul – elle ne demande pas de doubler les ETP. En effet, elle organisera le travail de sorte que trois ETP seront suffisants pour « doubler » les 4,2 ETP actuellement requis pour faire le travail de détection des fuites en patrouille motorisée :

- B-0433, Gaz Métro -19, Document 28, p. 1.

66. Par ailleurs, des doutes ont été soulevés eu égard à la nécessité d'avoir trois ETP afin d'accomplir la patrouille de 5200 km de réseau gazier. Ici encore, Gaz Métro a clairement démontré que ces trois ETP seraient entièrement consacrés à cette tâche :

- B-0433, Gaz Métro -19, Document 28, p. 1.

67. Enfin, le plus grand nombre de fuites qui sera découvert avec l'emploi d'une nouvelle technologie exige l'ajout de deux ETP. Plusieurs ont soulevé la possibilité que ce surcroît de travail soit absorbé par les travailleurs actuels. Toutefois, comme mentionné ci-dessus, le nombre d'heures supplémentaires extrêmement élevé fait en sorte que de nouvelles ressources doivent être engagées;

68. Un autre point de discussion avec les intervenants est les ressources additionnelles requises afin de respecter les nouvelles exigences réglementaires du ministère des Transports en matière de signalisation;

69. Pourtant, il ne s'agit pas ici d'un choix ou d'une alternative pour Gaz Métro. Les nouvelles exigences font en sorte que de nouveaux travailleurs seront requis et que des équipements additionnels devront être achetés ou loués auprès de tiers. Encore une fois, on parle ici de santé et de sécurité des travailleurs;

- A-0139, témoignage de Gilles Dubois, le 20 mars 2014, N.S., Vol. 3, pp. 40.



70. Gaz Métro a également expliqué que des modifications en matière d'échantillonnage de compteurs, entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014, résultaient en une augmentation de 92 % au niveau des activités:

➤ A-0139, témoignage de Gilles Dubois, le 20 mars 2014, N.S., Vol. 3, pp. 42.

71. Cette augmentation du niveau d'activité ne peut plus être absorbée par les travailleurs. Elle nécessite l'embauche de nouveaux travailleurs.

v. *Les régimes de retraite*

72. En premier lieu, tous les intervenants qui ont traité des coûts acceptent de traiter les charges associées aux régimes de retraite comme des exogènes:

73. Il est utile de revenir rapidement sur la question des lettres de crédit et sur la mécanique de remboursement de celles-ci ou de leur utilisation additionnelle : (1) une somme est budgétée à la cause tarifaire; (2) en fin d'année, on constate que la somme budgétée était supérieure ou inférieure au coût réel des régimes; et (3), l'utilisation des lettres de crédit permet d'équilibrer la dépense réelle avec le budget. Ainsi, un excédent de budget par rapport à la dépense réelle est utilisé pour rembourser des lettres de crédit, et à l'inverse, l'excédent de la dépense réelle par rapport au budget sera financé par des lettres de crédit additionnelles :

➤ A-0-136, témoignage de Katia Marquier, 19 mars 2014, N.S., Vol. 3, p. 71 et 76-78;

74. Il est important de bien comprendre que l'utilisation des lettres de crédit permet de neutraliser tout écart à l'égard de la dépense des régimes de retraite sur les résultats de Gaz Métro en termes de manque à gagner ou de trop-perçu:

75. La FCEI a fait un certain nombre de suggestions quant à divers éléments qui devraient faire l'objet de discussions avec nos partenaires syndicaux;

➤ C-FCEI-0050, section 5, pp. 8-9.

76. Gaz Métro prend bonne note de ces suggestions pour lesquelles elle remercie la FCEI. Il est simplement important de ne pas perdre de vue que rien ne se perd, rien ne se crée;

77. L'un des éléments suggérés par la FCEI est de voir la proportion des contributions des employés augmentée; or, une telle mesure couplée à des extrants (montant de la rente et autres caractéristiques de celle-ci) qui demeurent les mêmes, voire même diminués (retarder l'âge de la retraite par exemple) ferait en sorte que le régime de retraite glisserait sous la médiane de l'échantillon d'entreprises comparables identifiées par AON dans son rapport déposé sous pli confidentiel (Gaz Métro -19, Document 4, annexe 15, B -327):





- 
78. De ce fait, Gaz Métro perdrait une partie de son caractère attractif qui lui sert tant dans le recrutement de nouveaux employés qui remplaceront les nombreux travailleurs actuels qui prendront leur retraite dans un court et moyen terme;
79. Toute modification aux régimes doit donc être longuement réfléchie et discutée de façon très approfondie par l'ensemble des parties prenantes;

*vi. Divers éléments en vrac*

80. La FCEI demande à la Régie de ne pas reconnaître les coûts de salaire prévus pour un représentant pour le gaz naturel comprimé;
81. Ce représentant n'est pas là pour mousser la vente de gaz naturel comprimé, mais bien pour servir des clients qui dans le cadre de leur usage du gaz naturel, le compriment eux-mêmes pour ensuite le revendre. Il agit au même titre qu'un représentant VGE attiré à un secteur industriel particulier (pâtes et papiers, pétrochimie, etc.);
82. Le représentant contribue donc à l'augmentation des volumes distribués, et ce, au bénéfice de l'ensemble de la clientèle;
83. Quant aux dépenses incluses au centre de coût 14087, aussi connu sous le vocable « Énergies nouvelles », Gaz Métro l'a entièrement justifié comme requis par la Régie :
- B-0341, Gaz Métro -11. Document 12, pp. 6-8.
84. Selon Gaz Métro, les sommes qui y sont budgétées doivent être incluses au coût de service puisqu'elles sont liées à des activités qui concernent le tarif de réception ainsi qu'à l'évaluation de nouvelles sources d'approvisionnement en gaz naturel et à une vigie des nouvelles technologies et applications concurrentes ou complémentaires à la distribution du gaz naturel par canalisation;
85. En ce qui a trait à l'exercice de balisage que l'UMQ réclame, Gaz Métro comprend que l'UMQ ne réclame plus un grand balisage général de l'ensemble des dépenses d'exploitation, mais plutôt un balisage de certains processus d'affaires, prenant HQD en exemple :
- C-UMQ-0028, par. 43-44.
86. En faisant cette demande, l'UMQ occulte le fait que Gaz Métro procède annuellement à un balisage de ses salaires et avantages qui représentent la majorité de ses dépenses d'exploitation;
87. L'UMQ semble aussi occulte le grand balisage qui fut fait de la direction des technologies de l'information ainsi que le balisage annoncé pour 2015 du service à la clientèle;



88. Pour clore cette section, Gaz Métro demande donc à la Régie de reconnaître un coût de service de 188,7 M\$ qui tient compte de la diminution relative aux régimes de retraite et présume de la suspension de la formule d'ajustement automatique du taux de rendement et de son maintien à 8,9 %;
89. Enfin, les deux dernières années en réglementation du type « coût de service » nous ont permis de tous nous convaincre de la nécessité de trouver une solution intérimaire en attendant le prochain mécanisme incitatif prévu pour 2018. Gaz Métro réitère donc sa proposition d'allègement réglementaire pour les années 2015, 2016 et 2017 où elle suggère d'indexer les dépenses d'exploitation au rythme de l'inflation. Gaz Métro rappelle toutefois que la réussite d'un tel allègement passe par la fixation du coût de service 2014 à 188,7 M\$, auquel serait ajouté aux fins de l'allègement proposé pour 2015, un montant de 1,3 M\$ pour le taux de rendement qui reviendra à l'ordre du jour dans le cadre du dossier tarifaire 2016;

### III. FORMULE PARAMÉTRIQUE

90. Dans sa décision D-2013-106, la Régie indiquait que le concept de formule paramétrique « *pourrait constituer un exercice intéressant et complémentaire à l'examen des charges d'exploitation* »;
91. Premier élément important à souligner, la Régie indiquait explicitement que la formule paramétrique ne constituait pas une fin en soi ni un plafond comme le souhaiterait l'ACIG. Elle est tout au plus une façon de jauger de la justesse, à très haut niveau, du coût de service présenté par Gaz Métro et supporté de façon détaillée;
92. Considérant le souhait de la Régie et la période de temps limité qui lui était impartie, Gaz Métro a proposé une formule qui a essuyé bien des critiques. Pourtant, Gaz Métro admettait d'emblée que sa formule n'était pas parfaite et qu'à tout événement, les conclusions découlant d'un examen détaillé du coût de service devaient prévaloir sur les résultats de la formule;
93. Tout d'abord, l'ACIG : cette intervenante a proposé à la Régie d'employer un facteur de productivité de 1 %, identique à celui de HQD jusqu'à la très récente décision D-2014-034 de la Régie;
94. Or, HQD et Gaz Métro sont des entités qui se trouvent dans des zones complètement différentes lorsqu'on parle d'efficience et de trop-perçus, tel que le reconnaît d'ailleurs l'ACIG dans sa preuve. Ceci s'explique facilement considérant que Gaz Métro sort de 12 années de réglementation incitative alors que HQD évoluait dans une réglementation basée sur le coût de service;
95. D'ailleurs, dans le cadre de sa décision D-2014-034, au paragraphe 356, la Régie évoque des trop-perçus pour HQD allant de 316 points de base (« pb ») en 2009 à 332 pb en 2012 avec un sommet à 494 pb en 2010 !



96. Gaz Métro se trouve dans une situation fort différente où ses trop-perçus ont été nettement inférieurs à ceux de HQD au cours des mêmes années :

- 2012 (R -3831-2012) : 54 pb, pièce Gaz Métro -7, Document 1, p. 3;
- 2011 (R -3782-2011) : 99 pb, pièce Gaz Métro -7, Document 1, p. 3;
- 2010 (R -3745-2010) : 110 pb, pièce Gaz Métro -7, Document 1, p. 3;
- 2009 (R -3717-2009) : 96 pb, pièce Gaz Métro -7, Document 1, p. 3;

97. Ajoutons à cela que pour l'année 2013, Gaz Métro a été en manque à gagner en distribution et que le mode de partage a fait en sorte qu'elle a dû absorber la totalité de celui-ci;

98. L'existence de ces trop-perçus chez HQD est très importante, comme l'a d'ailleurs reconnu la Régie dans sa récente décision D-2014-034. À cette occasion, elle a augmenté à 1,5 % le facteur de productivité de HQD en invoquant notamment les trop-perçus élevés du distributeur d'électricité :

*« [292] La Régie constate que, depuis 2010, l'efficiencia réalisée en lien avec ses décisions a toujours été supérieure à la cible de 1 %. Elle souligne que des gains additionnels ont été réalisés par le Distributeur et qu'ils faisaient partie des excédents de rendement présentés dans ses rapports annuels. La Régie note également qu'il est difficile pour le Distributeur de déterminer la portion des excédents de rendement provenant de réels gains d'efficiencia et celle provenant d'erreurs ou d'écarts de prévision.*

*[293] Dans ce contexte, la Régie est d'avis qu'il y a lieu de hausser la cible minimale d'efficiencia de 1 % à 1,5 % pour le Distributeur, à compter du présent dossier tarifaire. »*

99. Pourtant, l'ACIG a complètement occulté ce fait dans le cadre de sa preuve même si elle savait que les trop-perçus de Gaz Métro durant la même période étaient « beaucoup moindres » :

- A-0145, témoignage de Olivier Charest, le 25 mars 2014, N.S., Vol. 5, p. 42

100. Par conséquent, le facteur de productivité de 1 % que propose l'ACIG ne nous apparaît pas approprié; de toute façon, l'ACIG est la première à reconnaître « qu'il peut être difficile d'établir le bon niveau pour les divers paramètres de la formule » :

- C-ACIG-0047, § 12, p. 3.



- 
101. Gaz Métro ajoute que l'ACIG n'a pas fait d'examen de son coût de service. Elle ne peut donc pas affirmer de façon sérieuse que la formule proposée par Gaz Métro est trop peu contraignante ou que le résultat qu'elle donne est trop élevé;
- C-ACIG-0047, § 12, p. 3.
102. À défaut de correctement établir les paramètres de la formule après une preuve exhaustive sur la question à l'aide d'experts, le recours à celle-ci pour établir le coût de service devient extrêmement hasardeux et les risques d'établir les tarifs à un niveau qui n'est pas juste et équitable pour les consommateurs ou inéquitable pour Gaz Métro sont grands;
103. Quant à la FCEI, elle débute en reprenant à son compte une réponse fournie par Gaz Métro à une question de l'ACIG où elle arrivait à un coût de service de 160,3 M\$ en utilisant un facteur de productivité de 1 %. Toutefois, la FCEI ajoute du même souffle que *« le niveau approprié du taux de productivité est une question complexe et la possibilité d'erreur est grande »* :
- C-FCEI-0050, p. 4.
104. Bref, on ne peut pas dire que les intervenants pêchent par excès de confiance avec leurs propositions respectives, ce qui diminue d'autant la valeur probante de celles-ci;
105. La FCEI poursuit sa réflexion et examine la possibilité de faire croître au rythme de l'inflation le coût de service 2009 qui s'élève à 135,9 M\$ et d'y ajouter 157 \$ par nouveau client;
106. Cette proposition établit le coût de service 2014 à 157,2 M\$, soit 9,7 M\$ de moins que le coût de service demandé par Gaz Métro :
- C-FCEI-0050, annexe.
107. La FCEI reconnaît toutefois que son approche a ses limites puisque l'utilisation du 157 \$/client comme facteur de croissance – les coûts directs de l'ajout d'un client selon la FCEI – occulte totalement le fait que de nouveaux besoins apparaissent, et ce, indépendamment de la croissance ou pas du nombre de clients;
- A-0145, témoignage d'Antoine Gosselin, le 25 mars 2014, N.S., Vol. 5, pp. 87-88.
108. Lors des audiences, la FCEI a assoupli sa position en admettant qu'il fallait ajouter à son équation une somme ponctuelle représentant des éléments plus spécifiques :
- A-0145, témoignage d'Antoine Gosselin, le 25 mars 2014, N.S., Vol. 5, p. 89.





- 
109. En d'autres termes, afin de réconcilier les résultats des propositions de la FCEI et de Gaz Métro, il faut trouver 9,7 M\$ de besoins additionnels depuis 2009 :
- A-0145, témoignage d'Antoine Gosselin, le 25 mars 2014, N.S., Vol. 5, pp. 90-91.
110. Or, il est facile de retrouver ne serait-ce que dans les deux dernières années en coût de service plusieurs éléments qui génèrent indéniablement des besoins additionnels : nouvelles exigences en matière d'échantillonnage de compteurs, nouvelles exigences en matière de signalisation, ajout de personnel à la patrouille motorisée de détection des fuites, programme relatif aux croisements d'égouts, ajout de ressources aux technologies de l'information ou représentations faites devant les régulateurs ontarien et fédéral;
111. En terminant, quelques mots sur l'UMQ qui ne propose pas à proprement parler une formule paramétrique, mais suggère plutôt que les dépenses d'exploitation 2014 soient établies au même niveau que les dépenses réelles 2013 accrues de l'inflation, à l'exception des avantages sociaux qui croîtraient au rythme projeté;
112. Encore une fois cette année, l'UMQ se démarque par la déraisonnabilité de sa proposition. On se souviendra que l'an dernier, elle avait suggéré un gel des dépenses, proposition que la Régie avait ignorée;
113. La proposition de l'UMQ fait entièrement abstraction du fait que les salaires croissent à un rythme plus élevé que l'inflation considérant les conventions collectives en vigueur. Ceci est étonnant venant de la part d'une intervenante dont les membres vivent pourtant une réalité similaire à celle de Gaz Métro;
114. L'UMQ justifie sa position en prétendant que Gaz Métro n'a qu'à faire croître ses dépenses d'exploitation autres que ses salaires à un rythme moins élevé que l'inflation ce qui, dans les faits, revient à dire que l'UMQ accorde moins que l'inflation avec sa proposition;
115. Aussi, alors que même la FCEI reconnaît la nécessité d'ajouter une somme pour tenir compte des besoins additionnels tels que des changements réglementaires, l'UMQ n'en voit pas l'utilité;
116. Pour Gaz Métro, la position que défend l'UMQ est déraisonnable.
117. Tel que mentionné ci-dessus, la proposition de Gaz Métro n'est certes pas parfaite. Toutefois, les résultats des diverses formules paramétriques situeraient le coût de service de Gaz Métro entre 160 M\$ - avec un facteur de productivité de 1 % - et 165 M\$ - avec un facteur de productivité de 0,3 %, soit un écart variant entre 0,8 % et 3,8 % par rapport à la demande de Gaz Métro de 166,3 M\$ (soit 167,6 M\$ moins 1,3 M\$ pour le taux de rendement). Ceci ne nous semble pas démontrer que le coût de service proposé par Gaz Métro est disproportionné par rapport aux résultats de la formule paramétrique;



#### IV. BONIFICATION POUR TRANSACTIONS FINANCIÈRES ET SPÉCIALES

118. Compte tenu du report à l'année tarifaire 2017 du dossier sur un indicateur global de performance sur les outils d'approvisionnement, il n'y a pour l'instant aucune méthode de bonification en place pour les années 2014 à 2016;
119. Pour cette raison, Gaz Métro propose de reconduire pour ces années la méthode de bonification fixée par la Régie en 2013, sous réserve de l'ajustement qui suit;
120. Dans sa décision D-2013-054, la Régie a rendu la bonification à l'égard des transactions spéciales, conditionnelles à l'absence de revente de transport de FTLH inutilisé ou de gaz naturel, à Empress ou Dawn en août ou en septembre;
121. Gaz Métro suggère que la bonification pour transactions spéciales ne soit plus sujette à cette condition, considérant que celle-ci n'est pas garante d'une économie de coûts pour la clientèle. À ce sujet, Gaz Métro réfère la Régie à la pièce B-0161/Gaz Métro-13, Document 3, et plus particulièrement à l'annexe 1 où une économie de 11 M\$ est démontrée dans une situation où Gaz Métro revendrait a priori du FTLH inutilisé;
122. En plus de la question de la condition, deux éléments méritent d'être soulignés en ce qui a trait au calcul de la bonification;
123. Tout d'abord, la Régie a posé certaines questions à l'égard d'une transaction d'échange d'un volume quotidien de  $2\ 164\ 10^3\ \text{m}^3/\text{j}$ . Ses questions laissent croire qu'elle envisagerait de calculer la valeur de la bonification sur la base du tarif de transport FTSH Dawn – GMi EDA plutôt que sur celle du tarif FTLH Empress – GMi EDA;
124. Or, si la transaction n'avait pas eu lieu, les volumes contractés l'auraient été à partir d'Empress en FTLH en raison de l'absence de disponibilité sur le marché primaire de transport FTSH;
125. Dans cette mesure, les frais que Gaz Métro a économisés au bénéfice de la clientèle doivent être calculés à partir de la valeur du transport FTLH entre Empress et GMi EDA qui représente l'alternative possible;
126. Par ailleurs, toujours à l'égard de cette transaction, la Régie a posé certaines questions concernant son avantage économique pour la clientèle. À ce sujet, Gaz Métro rappelle qu'elle avait fait une analyse de rentabilité de cette transaction dans le cadre du dossier R-3809-2012 qui démontrait une économie de plus de 22 M\$ :

➤ B-0436, Gaz Métro-13, Document 5.



127. De plus, pour donner suite à la demande de la Régie, Gaz Métro a démontré que, malgré les prix plus élevés à Dawn, l'avantage économique de cette transaction serait supérieur à celui estimé en fonction d'une alternative avec du transport FTSH, et ce, de façon significative, soit 2,0 M\$ en janvier 2014 et 7,0 M\$ en février 2014 :

➤ B-415, Gaz Métro-19, Document 18 (réponse à l'engagement 5).

128. Par ailleurs, l'ACIG s'oppose à la bonification de Gaz Métro à l'égard de transactions conclues avant la décision D-2013-054;

129. Dans un premier temps, Gaz Métro souhaite rappeler que c'est à la suggestion de la Régie, dans le cadre du dossier R-3809-2012, qu'elle bénéficie de cette bonification;

130. Or, à l'époque où cette bonification a été proposée, les transactions qui y étaient assujetties avaient déjà été conclues;

131. D'ailleurs, certains intervenants avaient soulevé l'argument de la rétroactivité qu'invoque l'ACIG dans la présente instance;

132. Après examen, la Régie avait, dans sa décision D-2013-054, rejeté l'argument de « rétroactivité », indiquant que :

*« [33] La Régie est consciente que les transactions visées sont déjà conclues. Cependant, elle prend en compte le fait que les économies pouvant faire l'objet d'une bonification se réaliseront au cours de la présente année et ne pourront donc être considérées comme étant rétroactives. »*

133. Gaz Métro soutient qu'il n'est survenu aucun changement qui justifierait que la Régie s'écarte de sa décision précédente. De fait, les circonstances sont exactement les mêmes : une bonification serait accordée à Gaz Métro pour des coûts économisés dans l'année courante par la clientèle;

## V. OUTIL DE MAINTIEN

134. Le sujet de l'outil de maintien associé à l'activité GNL a soulevé plusieurs questions tout au long du présent dossier;

135. La difficulté dans le présent dossier découle de sa particularité. En effet, à l'origine, après avoir manqué d'outils d'approvisionnement pour répondre à la demande projetée du 23 janvier 2013, Gaz Métro a proposé de modifier la façon de calculer la demande en journée de pointe et a contracté des outils en conséquence;



136. Ceci faisait en sorte que la capacité d'entreposage réservée par le client GNL n'avait pas d'impact sur la capacité de Gaz Métro à desservir la clientèle de la daQ, la demande de celle-ci étant entièrement satisfaite avec les outils d'approvisionnement alors contractés;
137. Subséquemment, la Régie a refusé la modification à la méthode, mais a – heureusement – permis à Gaz Métro de conserver les outils contractés qui surpassaient les besoins pour répondre à l'hiver extrême;
138. Cette décision de la Régie n'a pas modifié le fait que la capacité d'entreposage réservée par le client GNL n'avait pas d'impact sur la capacité de Gaz Métro à desservir la clientèle de la daQ, la demande de celle-ci étant toujours entièrement satisfaite avec les outils d'approvisionnement contractés qui ont par ailleurs été entièrement utilisés. Il n'y avait donc pas lieu d'exiger un outil de maintien de la part du client GNL;
139. Dans ce contexte, Gaz Métro soumet que le fait d'exiger du client GNL qu'il paye un « outil de maintien » revient à interfinancer la daQ, principe rejeté par la Régie dès la première décision à l'égard du projet de vente de GNL;
140. Gaz Métro soumet également que le fait d'exiger du client GNL qu'il paye un « outil de maintien » équivaut à changer les règles du jeu *a posteriori* et est inéquitable. Si le client GNL avait connu les « nouvelles » règles du jeu, il aurait pu faire des choix différents afin d'optimiser sa structure de coûts;
141. En terminant, bien qu'elle croit qu'une telle éventualité soit difficilement soutenable, Gaz Métro a répondu à la demande de la Régie et a fourni une évaluation de ce qu'aurait pu être l'outil de maintien;
142. Pour fournir cette évaluation, Gaz Métro s'est basée sur le coût moyen de son transport. L'utilisation d'un autre coût, notamment le tarif FTLH, n'est pas appropriée puisque Gaz Métro n'a contracté aucun transport additionnel à celui requis par la daQ en raison de la présence du client GNL;
143. Enfin, en termes de durée, l'outil de maintien aurait été utilisé durant les 16 jours où il y a eu vaporisation à l'usine LSR. Il ne conviendrait donc pas de facturer un outil de maintien – non requis à la base – pour toute la durée de l'hiver (121 jours);

## VI. PROGRAMME DE DÉRIVÉS FINANCIERS

144. Dans sa décision D-2012-158, la Régie a ordonné à Gaz Métro de :
- Faire un examen approfondi par un expert externe du programme de dérivés financiers actuel et recommander son abandon définitif ou sa reprise, avec ou sans modification;
  - Évaluer les alternatives possibles au programme de dérivés financiers;
  - Vérifier les besoins des clients.





**A) EXAMEN DU PROGRAMME DE DÉRIVÉS FINANCIERS**

145. En ce qui a trait au programme des dérivés financiers, Gaz Métro a retenu les services de M. Ruben Moreno de Concentric Energy Advisors, que la Régie a reconnu comme expert en gestion des risques en énergie et, plus particulièrement, en matière de dérivés financiers :
- A-0134, la formation, le 18 mars 2014, N.S., Vol. 1, pp. 92-93.
146. M. Moreno a effectué un examen approfondi du programme de dérivés financiers et, de façon générale, en est arrivé à la conclusion que celui-ci devrait être maintenu, mais que certaines modifications devraient y être apportées;
147. De façon plus spécifique, M. Moreno a recommandé un programme basé sur trois éléments fondamentaux :
- Identification des risques et quantification des objectifs;
  - Évaluation quantitative des risques;
  - Stratégie de couverture pour éviter une exposition indésirable aux risques.
148. Afin d'identifier le ou les risques pertinents, une consultation a été organisée pour le compte de Gaz Métro d'une part, et, d'autre part, des entrevues particulières ont été effectuées par l'expert Moreno avec certains intervenants;
149. Ainsi, Gaz Métro a retenu les services de Extract Recherche Marketing afin qu'elle effectue un sondage téléphonique (885 répondants) et conduise des entrevues en profondeur (60 répondants) :
- B-0092, Gaz Métro-6, Document 2, Annexe D.
150. Pour sa part, l'expert Moreno a proposé des entrevues au personnel technique de la Régie ainsi qu'aux représentants des intervenants dont les membres consomment, et en a rencontré certains;
151. Ces deux démarches ont permis de constater un consensus, soit le désir de la clientèle d'être protégée contre les fluctuations des prix du gaz naturel; De plus, les entrevues réalisées par M. Moreno ont mis en lumière une certaine aversion des intervenants interrogés à l'égard des pertes d'opportunité;
152. Le risque principal ainsi identifié aux fins du programme de dérivés financiers a donc été une flambée des prix du gaz naturel qui aurait un impact important sur la facture des clients en gaz de réseau. Ces derniers souhaitent être protégés contre la volatilité des prix du gaz naturel;



153. Comme deuxième risque, sous-jacent à l'objectif principal et identifié lors des diverses consultations des clients et intervenants, il y a les pertes d'opportunité qu'ils souhaitent voir limitées au maximum. Ceci rejoint d'ailleurs la préoccupation de la Régie qui a conduit au présent examen du programme de dérivés financiers :
- D-2012-158, § 73 et 74 notamment.
154. Une fois ces risques identifiés, des objectifs ont été quantifiés sous forme de balises supérieures (flambée des prix) et inférieures (pertes d'opportunité) à ne pas dépasser;
155. Ensuite, afin de procéder à l'évaluation quantitative des risques, l'expert propose de mesurer la probabilité que ces balises ne soient pas dépassées;
156. Par ailleurs, Gaz Métro, conformément à la recommandation de l'expert, propose une stratégie de couverture afin de mitiger les probabilités de voir les risques se matérialiser;
157. Cette stratégie comprend deux volets, soit un volet systématique et un volet dynamique;
158. Le volet systématique recommandé amène Gaz Métro à couvrir 20 % des volumes distribués prévus, et ce, quelles que soient les conditions prévalant sur le marché;
159. Quant au volet dynamique, il n'exige pas nécessairement de contracter des dérivés financiers. Le résultat de ce volet dépendra des conditions de marché qui dicteront, conformément à la méthode proposée par l'expert Moreno, si des dérivés financiers doivent être contractés, et ce, jusqu'à concurrence de 50 % des volumes prévus, en sus du 20 % découlant du volet systématique;
160. Finalement, l'horizon des dérivés financiers acquis sera dorénavant de 24 mois;

**B) ALTERNATIVES AU PROGRAMME DES DÉRIVÉS FINANCIERS**

161. Partant de là, Gaz Métro a examiné un certain nombre d'alternatives au programme de dérivés financiers afin de répondre aux besoins de la clientèle. Ces alternatives sont :
- Mode de paiements égaux;
  - Modification du calcul du WACOG;
  - Élargissement du programme à prix fixe;
  - Entreposage;
  - Contrats d'approvisionnement à prix fixe;
  - Contrats d'approvisionnement prépayés;
  - Partenariat dans une unité de production de gaz naturel.



162. Toutefois, Gaz Métro est d'avis qu'aucune de ces alternatives ne permet d'atteindre les objectifs du programme de dérivés financiers, soit de protéger la clientèle contre une flambée des prix tout en réduisant les risques de subir des pertes d'opportunité;

**C) RECOMMANDATION À L'ÉGARD DU PROGRAMME DE DÉRIVÉS FINANCIERS**

163. Considérant les besoins exprimés par la clientèle et l'absence d'une alternative satisfaisante, Gaz Métro fait sienne la recommandation de son expert de réactiver le programme de dérivés financiers;
164. Gaz Métro croit que la récente hausse soudaine et inattendue des prix du gaz naturel sur les marchés témoigne du fait que la stabilité relative des prix au cours des dernières années n'est pas garante de l'avenir : le programme de dérivés financiers a donc toute sa place :
- B-399 et B-400, Gaz Métro-6, Documents 4, p. 5, et 5, p. 4;
  - A-0134, témoignage de Ruben Moreno, le 18 mars 2014, N.S., Vol. 1, pp. 105-108;
  - A-0134, témoignage d'Hélène St-Pierre, le 18 mars 2014, N.S., Vol. 1, pp. 114-115.
165. Ce programme sera toutefois réorganisé pour que ses objectifs et son mode d'application soient entièrement nouveaux et conformes aux recommandations de l'expert Moreno;
166. Le nouveau programme est conforme aux meilleures pratiques en semblables matières et offre une transparence qui le rend facile à auditer;
167. Afin d'atteindre les objectifs fixés par le programme, Gaz Métro propose que la Régie fixe des balises une fois l'an et qu'elle autorise une stratégie afin que les risques de voir le prix du gaz naturel atteindre les balises établies soient mitigés :
- B-338, Gaz Métro-6, Document 2, annexe A pour les balises de l'année 2014;
  - B-410, Gaz Métro-19, Document 16 (Engagement 3) pour les balises de l'année 2015.
168. Aux fins d'évaluation de la matérialisation des risques et de la détermination de la stratégie qui en découle, une importance relative plus grande est accordée à la protection contre une flambée des prix par rapport à l'aversion aux pertes d'opportunité : il s'agit du facteur d'importance relative qui est fixé à 60 % :
- B-0324, Gaz Métro-19, Document 2, Q/R 6.1, p. 25.
169. La Régie, en demande de renseignements, et l'UC, en audience, ont exploré la possibilité de modifier la proportion du volet systématique ou le facteur d'importance relative;



- 
170. En réponse à la demande de renseignements de la Régie, l'expert a effectué un certain nombre de simulations qui démontrent l'influence de ces paramètres sur les pertes d'opportunité et la protection contre une flambée des prix. Selon l'expert, sa proposition est celle qui concilie le mieux les deux objectifs du programme :
- B-0324, Gaz Métro-19, Document 2, Q/R 2.2, 2.4, 2.6 et 2.7;
  - B-0370, Gaz Métro-19, Document 11, Q/R 1.1 à 1.3.
171. Selon l'expert, le programme qu'il recommande pourrait très bien présenter, à long terme, des pertes d'opportunité inférieures à 10 % :
- A-0134, témoignage de Ruben Moreno, le 18 mars 2014, N.S., Vol. 1, pp. 112 et 229.
172. En ce qui a trait à la proposition de l'UC faite en audience, elle n'a pas pu faire l'objet d'une analyse approfondie. Il serait donc imprudent d'y donner suite;
173. Cependant, il est clair qu'une augmentation de la proportion du volume systématique combinée à un accroissement du FIR augmenterait les probabilités de pertes d'opportunité :
- A-147, témoignage de Jean-Sébastien Boyer, le 27 mars 2014, N.S., Vol. 6, pp. 107-109.
174. De fait, la proposition de l'UC revient à abandonner le critère sous-jacent des pertes d'opportunité;
175. Pourtant, les pertes d'opportunité sont la principale raison qui a conduit à l'examen du programme de dérivés financiers;
176. En outre, l'expert aurait proposé un programme complètement différent si le seul objectif du programme avait été de protéger les clients en gaz de réseau contre les flambées de prix, sans égard aux pertes d'opportunité;
- A-147, témoignage de Jean-Sébastien Boyer, le 27 mars 2014, N.S., Vol. 6, p. 10.
177. Quant à la diversification des indices pour l'achat de fourniture et son application au programme de dérivés financiers, Gaz Métro réitère qu'il s'agit de deux processus entièrement distincts. En effet, dans un premier temps, le plan d'approvisionnement est élaboré conformément à certaines décisions de la Régie, notamment à l'égard de la diversification des indices d'achat de fourniture. Dans un second temps, les dérivés financiers sont achetés en fonction du plan d'approvisionnement;





178. Finalement, Gaz Métro suggère que pour les dérivés financiers couvrant la molécule contractés en dollars américains, le risque de change soit couvert par un contrat à terme sur la devise, à même le dérivé financier couvrant la molécule ou dans une transaction séparée, selon ce qui est le plus avantageux pour les clients ;

## VII. PRÉAVIS D'ENTRÉE ET DE SORTIE DU SERVICE DE FOURNITURE

179. Dans sa décision D-2012-175, la Régie a demandé à Gaz Métro de revoir les modalités d'entrée et de sortie du service de fourniture advenant la reprise du programme de dérivés financiers. Elle a notamment exprimé le souhait de voir les clients captifs protégés plus adéquatement;
180. Gaz Métro a donc effectué cette révision en portant son attention sur deux éléments, soit la durée du préavis à donner par le client et le calcul des frais de migration :
- B-0093, Gaz Métro-6, Document 3.
181. En premier lieu, Gaz Métro a analysé certaines données afin de déterminer si un phénomène de migration se produisait réellement. Aucun phénomène de ce genre n'a été constaté dans le cadre de cette analyse;
182. Gaz Métro a également réalisé un balisage auprès d'autres gazières canadiennes afin de comparer ses modalités à celles prévalant dans d'autres juridictions;
183. Toutefois, force fut de constater que les modalités de Gaz Métro se situaient parmi les plus exigeantes;
184. L'expert Moreno a également été mis à contribution. Il s'est dit d'avis que les modalités étaient très proches des meilleures pratiques en cette matière et qu'elles étaient donc adéquates :
- B-0091, Gaz Métro-6, Document 1, pp. 21-22, Q/R 31.
185. Nonobstant ce qui précède, Gaz Métro a examiné la possibilité d'atteindre une équité complète entre les clients captifs et les clients ayant la possibilité de joindre ou quitter le service de fourniture de Gaz Métro;
186. Pour ce faire, cela aurait nécessité que le préavis ait une durée identique à l'horizon des dérivés financiers. Selon Gaz Métro, cette possibilité est irréaliste considérant notamment qu'il aurait été impossible pour un client de prendre une décision raisonnée vu l'impossibilité de prévoir le prix du gaz dans un avenir si lointain; en d'autres termes, une telle approche condamnerait à toutes fins pratiques les clients à demeurer en « achat direct » ou en « gaz de réseau »;



187. À défaut de pouvoir prolonger la durée du préavis, il restait à examiner le montant exigible à titre de frais de migration. Après réflexion, Gaz Métro en est venue à la conclusion que la méthode de calcul de ces frais pouvait être ajustée afin qu'ils reflètent mieux les coûts générés par la décision d'un client de joindre ou de quitter le service de fourniture de Gaz Métro;
188. Dans un premier temps, Gaz Métro suggère de permettre dorénavant aux clients souhaitant quitter le service de fourniture « d'acheter » leur sortie en payant des frais de migration;
189. Dans cette éventualité, le client communiquerait par écrit avec Gaz Métro pour l'informer de la date à laquelle il souhaiterait quitter le service de fourniture, cette date ne pouvant toutefois être antérieure au 1<sup>er</sup> jour du mois suivant. Le départ serait effectif à la date annoncée et la totalité des frais de migration serait alors facturé;
190. Dans un second temps, Gaz Métro suggère de calculer les frais de migration en considérant non seulement l'effet prévu de l'ensemble des dérivés financiers, mais aussi l'écart de coût. De plus, il conviendrait de calculer les frais en utilisant le volume annuel projeté plutôt que 6/12 de la consommation annuelle historique normalisée du client. De cette façon, Gaz Métro s'assurerait de mieux récupérer les coûts réels générés par un client migrant du service de fourniture vers les achats directs;

## VIII. STRATÉGIE DE GESTION DE LA CAPACITÉ D'ENTREPOSAGE CHEZ UNION GAS

### A) LA STRATÉGIE DE RETRAIT ET D'INJECTION PROPOSÉE POUR L'AVENIR

191. La proposition de Gaz Métro fait suite à la demande formulée par la Régie dans sa décision D-2013-035 exigeant que Gaz Métro retienne les services d'un consultant externe spécialisé afin d'identifier les diverses stratégies permettant d'optimiser les retraits et les injections au site d'entreposage d'Union Gas;
- D-2013-035, par. 41
192. Gaz Métro s'est conformée à la demande de la Régie et a retenu les services de la firme Sussex;
193. James J. Stephens a témoigné à l'audience du 19 mars 2014, a adopté le rapport de Sussex versé au dossier, et a été reconnu à titre d'expert en planification d'approvisionnements gaziers et en gestion de portefeuille d'outils d'approvisionnement;
- A-0136, témoignage de James J. Stephens, 19 mars 2014, N.S., Vol. 2, p. 11
194. M. Stephens est le seul expert entendu par la Régie sur le sujet;



- 
195. Gaz Métro a demandé à la Régie d'approuver une stratégie reposant sur les constats tirés du rapport de Sussex, soit :
- Concentrer les retraits durant les mois de décembre à février;
  - Concentrer les injections à la fin de la saison estivale;
196. Si la Régie approuvait cette stratégie, Gaz Métro l'appliquerait dans le cadre de la gestion des inventaires de son plan d'approvisionnement de la Cause tarifaire 2015;
197. Toutefois, cette stratégie devra être revue lorsque la structure d'approvisionnement de Gaz Métro sera déplacée à Dawn afin de considérer le changement du contexte gazier, notamment les capacités de transport qui devront être conservées entre Empress et le territoire de Gaz Métro;
- B-0193, Gaz Métro-2, Document 16, p. 14 et 15
198. Par ailleurs, la stratégie de retraits et d'injections doit permettre une certaine flexibilité afin que Gaz Métro puisse l'ajuster en fonction notamment des aléas de la température;
199. Le dernier hiver, particulièrement long et rigoureux, en est un bon exemple;
200. L'expert Stephens a d'ailleurs précisé en audience qu'à la fin de l'hiver, les niveaux d'entreposage dans le marché étaient particulièrement bas, ce qui devrait induire une augmentation de la demande dans le marché au niveau des achats en prévision des injections de la prochaine saison estivale;
- A-0136, témoignage de James J. Stephens, 19 mars 2014, N.S., Vol. 2, p. 14
201. Selon l'expert, en raison de cette situation, Gaz Métro devrait conséquemment ajuster sa stratégie d'achats aux fins d'injections au site d'Union Gas au cours des prochains mois;
- A-0136, témoignage de James J. Stephens, 19 mars 2014, N.S., Vol. 2, pp. 16-17.
202. L'expert reconnaît ainsi que la stratégie proposée par Sussex ne doit pas être appliquée aveuglément et pourrait ne pas être avantageuse en toutes circonstances;
203. D'ailleurs, Gaz Métro a confirmé en audience qu'elle entendait ajuster sa stratégie d'injection cette année afin de procéder à des achats à compter de mai prochain plutôt que de retarder ses achats plus loin dans l'été;
- A-0136, témoignage de Frédéric Morel, 19 mars 2014, N.S., Vol. 2, pp. 17 à 19.



204. Compte tenu de ce qui précède et de la preuve versée au dossier, Gaz Métro demande à la Régie d'approuver la stratégie de gestion de l'entreposage décrite à la pièce B-0193, Gaz Métro-2, Document 16;

**B) LA PRATIQUE ACTUELLE DE GAZ MÉTRO EN MATIÈRE DE RETRAITS ET D'INJECTIONS**

205. La pratique actuelle de Gaz Métro n'est aucunement spéculative : les décisions de retraits sont prises uniquement dans le but de répondre aux besoins de la clientèle;

➤ A-0136, témoignage de Frédéric Morel, 19 mars 2014, N.S., Vol. 2, p. 30

206. Par ailleurs, la pratique actuelle a jusqu'à présent permis à Gaz Métro de parfois procéder à des transactions d'optimisation de prêt d'espace, à l'égard desquelles les éléments suivants doivent être considérés :

- les transactions de prêt d'espace ne sont envisagées que lorsque la décision de libérer l'espace d'entreposage est prise dans une perspective opérationnelle afin de répondre aux besoins de la clientèle;
- Lorsque les niveaux d'inventaire le permettent, Gaz Métro peut offrir aux contreparties d'occuper l'espace laissé vacant;
- Gaz Métro procède aux transactions de prêt d'espace sur une base discrétionnaire et n'a aucune obligation de réaliser ces transactions.

➤ A-0136, témoignage de Frédéric Morel, 19 mars 2014, N.S., Vol. 2, p. 40, 45, 62 et 63

207. Par ailleurs, un examen de la pratique actuelle de Gaz Métro ne peut reposer uniquement sur la base des données réelles de marché de l'hiver 2013-2014, qui a été parmi les plus froids des 20 dernières années;

➤ A-0136, témoignage de Frédéric Morel, 19 mars 2014, N.S., Vol. 2, pp. 33-34, 48-49

208. Il serait également hasardeux de procéder à un examen *a posteriori* de la pratique actuelle alors que la hausse récente des prix du marché est constatée;

209. D'ailleurs, l'absence de sollicitation auprès de Gaz Métro pour des prêts d'espace chez Union Gas illustre bien que le marché n'avait pas anticipé les hausses de prix des derniers mois;

➤ A-0136, témoignage de Frédéric Morel, 19 mars 2014, N.S., Vol. 2, p. 61





- 
210. Si la Régie désire poser un regard critique sur la pratique actuelle de Gaz Métro, elle doit le faire à partir des données s'étalant sur une période suffisamment longue;
211. Or, sur une période de 5 ans s'échelonnant de 2008 à 2013, la pratique actuelle (achats à Dawn combinés à des transactions de prêts d'espace) a permis de générer des revenus d'optimisation de 3,1 M\$ qui ont été, pour la grande majorité, versés à la clientèle;
- B-0325, Gaz Métro-19, Document 3 Q/R demande de renseignements de l'ACIG, réponse à la question 3.2, p. 4
212. Au cours de la même période, la stratégie de retraits tardifs proposée par Sussex (scénario 2) n'aurait globalement généré aucun bénéfice pour Gaz Métro et sa clientèle (effet neutre);
- B-0193, Gaz Métro-2, Document 16, Annexe 1, p. 14, tableau 6
213. Également, il est important de noter que le rapport de Sussex précise ce qui suit quant à la pratique actuelle de Gaz Métro à l'égard de la gestion de l'entreposage :
- « With respect to the Gaz Métro utilization of natural gas storage, and as discussed herein, the storage withdrawal and injection scenarios identified and analyzed by Sussex illustrate that Gaz Métro's existing natural gas storage management practices are reasonable. »* (nous soulignons)
- B-0193, Gaz Métro-2, Document 16, Annexe 1, p. 23
214. Questionné sur la justesse d'une stratégie des retraits durant les mois d'octobre et de novembre (pratique actuelle de Gaz Métro), l'expert a de nouveau qualifié une telle pratique de « raisonnable »;
- A-0136, témoignage de James J. Stephens, le 19 mars 2014, N.S., Vol. 2, p. 73
215. Ainsi, rien dans la preuve ne permettrait de conclure que Gaz Métro a été imprudente dans le cadre de sa gestion de l'entreposage, bien au contraire;

## IX. PROGRAMMES PRC-PRRC

216. Dans le cadre des dossiers tarifaires 2012 et 2013, Gaz Métro a répondu à divers suivis requis par la Régie portant sur les programmes PRC et PRRC en déposant une mise à jour de l'analyse des surcoûts des équipements à gaz naturel et des grilles de subventions utilisées dans le cadre des programmes;



217. Gaz Métro avait alors souligné que le surcoût des équipements ne constituait pas le seul intrant à considérer dans l'établissement des grilles d'aides financières et que d'autres facteurs d'influence devaient également être pris en compte;

218. Dans le cadre du présent dossier tarifaire, Gaz Métro a déposé un rapport d'analyse des surcoûts des équipements à gaz naturel et a proposé une révision des programmes PRC et PRRC;

➤ B-0339, Gaz Métro-7, Document 4

219. La preuve de Gaz Métro porte sur :

- les objectifs, ainsi que les paramètres et conditions des PRC et PRRC;
- une description des mécanismes actuels d'attribution des aides financières;
- une nouvelle segmentation du marché et la reconnaissance de certains facteurs d'influence, incluant les surcoûts des équipements, dans la détermination de l'aide financière;
- l'établissement des aides financières par cas types;
- les impacts des modifications proposées sur l'enveloppe budgétaire; et
- une mise à jour du texte du PRC et du PRRC.

220. Gaz Métro a décrit deux types d'approche pouvant mener à l'octroi d'aides financières : l'approche « au cas par cas » et l'approche « de masse »;

**A) L'APPROCHE AU CAS PAR CAS**

221. Cette approche, qui vise 13 % des demandes d'aides financières, s'applique aux clients suivants :

- les clients du marché ventes grandes entreprises (VGE);
- les clients du marché affaires (clients ayant un volume de consommation de plus de 75 000 m<sup>3</sup>/an);
- les clients des projets de nouvelle construction résidentielle;
- les clients des projets nécessitant une extension de réseau;
- les clients faisant des demandes dans le cadre du PRRC.



➤ B-0339, Gaz Métro-7, Document 4, p. 10

222. La preuve démontre que cette approche complexe, dont la gestion est assurée par la force de vente de Gaz Métro, est efficace et ne requiert aucune modification;

➤ B-0339, Gaz Métro-7, Document 4, p. 11

**B) L'APPROCHE DE MASSE**

223. L'approche de masse permet de traiter un nombre important de demandes d'aides financières (87 % des demandes d'aides financières) pour les clients non visés par l'approche au cas par cas et repose sur l'application de grilles d'aides financières par la force de vente externe de Gaz Métro, les Partenaires Certifiés Gaz Métro (« PCGM »);

224. Bien que l'approche de masse soit efficace en raison notamment de sa simplicité, Gaz Métro juge que ses composantes actuelles, permettant de calculer l'aide financière et contenues dans les grilles actuelles, ne tiennent pas compte de tous les éléments décisionnels du client lors de son choix énergétique;

➤ B-0339, Gaz Métro-7, Document 4, p. 14

225. En effet, puisque les grilles d'aides financières s'adressent à un public très diversifié et visent tous les segments de clientèle, Gaz Métro croit important que l'approche de masse repose sur plusieurs facteurs influençant la prise de décision de l'ensemble des clients visés;

226. Gaz Métro propose donc de revoir les grilles d'aides financières afin que celles-ci prennent en considération deux types de facteurs susceptibles d'influencer les clients à aller de l'avant avec l'acquisition d'appareils à gaz naturel : les facteurs d'influence économiques et les facteurs d'influence perceptuels;

227. Gaz Métro attribue une pondération de 60 % et 40 % respectivement aux facteurs d'influence économiques et perceptuels;

228. Les données sur lesquelles repose l'approche proposée seront mises à jour sur une base régulière;

➤ A-0144, témoignage d'Isabelle Gendron, le 21 mars 2014, N.S., Vol. 4, p. 51



*i) Facteurs d'influence économiques*

229. Les facteurs économiques identifiés par Gaz Métro sont les suivants :

- le surcoût des équipements;
- le délai de retour sur l'investissement (*payback*);
- la position concurrentielle du gaz naturel.

230. Chacun de ces facteurs cible des aspects différents de la prise de décision du client d'un point de vue économique;

- a. A-0144, témoignage d'Isabelle Gendron, le 21 mars 2014, N.S., Vol. 4, pp. 44 et 45

*ii) Facteurs d'influence perceptuels*

231. Gaz Métro a identifié six facteurs perceptuels susceptibles d'influencer le client dans sa décision d'aller de l'avant avec l'acquisition d'un appareil à gaz naturel :

- la connaissance du produit qu'est le gaz naturel;
- la connaissance du prix du gaz naturel;
- la connaissance du coût d'acquisition et d'installation des appareils fonctionnant au gaz naturel;
- l'environnement;
- la complexité des projets au gaz naturel;
- les particularités énergétiques des marchés.

232. La preuve démontre que ces facteurs perceptuels ne font pas double emploi avec les facteurs économiques. Par exemple, bien que le prix du gaz naturel puisse être bas, ce critère économique n'aura pas d'impact sur la décision du client s'il n'a pas connaissance d'un tel état de fait;

- A-0144, témoignage d'Isabelle Gendron, le 21 mars 2014, N.S., Vol. 4, pp. 30-31
- A-0144, témoignage de Jennifer Hamel, le 21 mars 2014, N.S., Vol. 4, p. 48

233. Compte tenu de ce qui précède, et de l'ensemble de la preuve versée au dossier, Gaz Métro demande à la Régie de prendre acte du dépôt de l'analyse à jour des surcoûts des équipements au gaz naturel et des grilles de subventions et d'approuver les modifications apportées aux textes des programmes PRC et PRRC;

0  
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  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99



---

## X. STRATÉGIE DE GESTION DES ACTIFS

234. Dans sa décision D-2013-106, la Régie indiquait ce qui suit à l'égard de la Stratégie de gestion des actifs de Gaz Métro :

*« [319] La Régie prend acte du développement de la Stratégie de gestion des actifs et note son caractère évolutif. Elle considère que les données soumises sont satisfaisantes, mais demande l'ajout d'une description des projets à partir du prochain dossier tarifaire. » (nous soulignons)*

235. En réponse au suivi requis par la Régie dans sa décision D-2013-106, Gaz Métro a déposé sa planification pluriannuelle des investissements pour la gestion des actifs, laquelle comprend notamment la description du projet dédié à la résolution de la problématique liée aux croisements d'égouts (« cross bore »);

➤ B-0100, Gaz Métro-8, Document 1

236. En audience, Gaz Métro a complété sa preuve afin d'expliquer, plus en détail, les initiatives qu'elle mène afin de s'attaquer à la problématique des croisements d'égouts;

➤ B-0412, Gaz Métro-8, Document 2

237. Malgré cette preuve additionnelle, l'UMQ persiste à affirmer que la stratégie de Gaz Métro est « attentiste » et demande à la Régie d'« obliger Gaz Métro à mettre en place un plan proactif de détection et de correction, à ses frais, des croisements d'égouts et à faire état, lors de chaque dossier tarifaire, de son avancement »;

➤ C-UMQ-0028, par. 26

238. Gaz Métro ne répliquera pas à chacune des prétentions de l'UMQ, jugeant notamment que la Régie aura l'occasion d'évaluer la preuve à son mérite, mais aussi que le présent dossier tarifaire n'est pas le forum approprié afin de discuter, dans le menu détail, des techniques de conception du réseau gazier et des méthodes permettant d'éliminer les potentiels croisements d'égouts;

239. À cet égard, Gaz Métro a pris bonne note des commentaires formulés par le président de la formation quant à l'étendue des compétences de la Régie en pareille matière;

➤ A-0144, intervention du président, le 21 mars 2014, N.S., Vol. 4, pp. 98 et 99



- 
240. Dans cette perspective, Gaz Métro croit important de souligner certains aspects de la preuve que doit prendre en considération la Régie dans le cadre de l'exercice de sa compétence visant à « fixer ou modifier les tarifs et les conditions auxquels (...) le gaz naturel est fourni, transporté ou livré par un distributeur de gaz naturel ou emmagasiné »;
- Article 31(1<sup>o</sup>) de la *Loi sur la Régie de l'énergie*
241. L'approche retenue par Gaz Métro consiste à rechercher les meilleures solutions possibles et d'atteindre un « équilibre entre les coûts, la performance et le risque »;
- A-0144, témoignage de Simon Garneau, le 21 mars 2014, N.S., Vol. 4, pp. 82 et 83
242. Une telle approche n'a pas pour conséquence de « minimiser le risque », mais plutôt de s'assurer que les sommes investies dans la Stratégie de gestion des actifs soient utilisées de manière efficace, en permettant de réduire les risques identifiés;
243. L'UMQ voudrait que la stratégie de Gaz Métro permette d'atteindre le « risque zéro »;
- C-UMQ-0028, par. 5
244. Non seulement est-il possible de douter que l'atteinte du « risque zéro » soit réalisable, mais une stratégie reposant sur un tel objectif induirait une importante pression à la hausse sur les dépenses;
245. D'ailleurs, l'approche du « risque zéro » n'est pas celle retenue par les *Cross Bore Best Practices* de la *Gas Technology Institute* (« GTI ») mises en preuve par l'UMQ et qui considèrent la probabilité de matérialisation du risque;
- C-UMQ-0026, p. 4
246. La preuve versée au dossier ne permet pas de prétendre, comme l'affirme l'UMQ, que la stratégie de Gaz Métro est « attentiste » en matière de détection des croisements d'égouts;
247. Gaz Métro est très proactive en cette matière, notamment en mettant sur pied un projet pilote dans deux secteurs spécifiques et en collaborant avec les municipalités dans le cadre de leur programme d'inspection de leur infrastructure;
- B-0412, Gaz Métro-8, Document 2

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  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100

248. En affirmant (par. 22 de son argumentation) que Gaz Métro réduit ses dépenses d'exploitation en 2014 pour le projet des croisements d'égouts, l'UMQ ignore les investissements que Gaz Métro incorpore aux différents projets spécifiques de développement et d'amélioration du réseau;

➤ B-0336, Gaz Métro-19, Document 10, Q/R 1.1

249. Compte tenu de ce qui précède, de l'ensemble de la preuve versée au dossier et des pouvoirs que peut exercer la Régie à l'égard de ce volet du dossier, Gaz Métro demande à la Régie de rejeter la recommandation de l'UMQ;

250. Par ailleurs, prenant note des commentaires formulés par le président de la formation à l'audience du 27 mars 2014 (A-0146, pp. 69 et suivantes), Gaz Métro réitère sa volonté de poursuivre activement les discussions avec les différents acteurs interpellés par cette problématique, dont l'UMQ;

## **XI. EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE ET CASS**

### **A) PGEÉ – HORIZON 2014-2016**

251. Pour 2013-2014, Gaz Métro prévoit des économies volumétriques annuelles de 34,1 Mm<sup>3</sup> représentant une réduction nette de près de 65 000 tonnes de CO<sup>2</sup> équivalentes;

➤ B-0345, Gaz Métro-12, Document 2

252. À la lumière de la preuve versée au dossier, Gaz Métro demande à la Régie d'approuver un budget de 18 257 439 \$ considérant notamment que 82 % de cette somme sera consacrée aux versements des aides financières;

➤ B-0344, Gaz Métro-12, Document 1, p. 6

253. Compte tenu des résultats des évaluations menées par deux firmes de consultants externes à l'égard des programmes PE-234 et PE-235, Gaz Métro demande à la Régie de lever la suspension de ces derniers programmes décrétée dans la décision D-2013-106;

➤ B-0241, Gaz Métro-12, Document 5

➤ B-0242, Gaz Métro-12, Document 6

254. Gaz Métro demande également de prendre acte des modifications apportées aux modalités des programmes PE126 et PE236 ainsi que du retrait des programmes PE217 et PE200 (au 30 septembre 2014) suite aux évaluations effectuées;



B) CASS

255. Dans le cadre du dossier relatif au renouvellement du mécanisme incitatif à la performance, le Groupe de travail proposait la mise sur pied d'un Compte d'aide au soutien social (CASS) de manière à faire écho à la demande formulée dans la Stratégie énergétique de favoriser des mesures visant les ménages à faible revenu;
256. Dans sa décision D-2012-076, la Régie reconnaissait le bien-fondé « *d'un outil permettant à Gaz Métro d'alléger les frais de recouvrement des ménages à faible revenu (...)* » et invitait Gaz Métro à présenter une proposition semblable au CASS dans le cadre d'un dossier tarifaire;
257. Gaz Métro a donc poursuivi ses réflexions et analyses et propose, dans le cadre du présent dossier, la mise sur pied d'un projet pilote, d'une durée de deux ans, s'articulant autour de deux volets :
- un volet offrant une formation spécifique aux agents en recouvrement et percepteurs pour mieux les sensibiliser à la réalité des MFR; et
  - un volet d'allègement du fardeau des MFR en difficulté de paiement s'il est démontré que le ménage se qualifie pour participer au programme.
- B-0347, Gaz Métro-12, Document 4
258. Afin de procéder à la qualification des ménages à faible revenu dans le cadre du projet pilote, Gaz Métro a retenu les services d'Option consommateurs, qui réalise déjà la qualification des MFR dans les programmes de bonification aux MFR du PGEÉ;
259. Afin d'implanter ce projet pilote, Gaz Métro demande à la Régie d'approuver un budget de 315 000 \$ sur une base annuelle;
- En audience, Gaz Métro s'est par ailleurs déclarée ouverte à administrer le projet pilote à partir d'un budget révisé, selon l'évaluation que la Régie pourrait avoir à cet égard;
- A-0144, témoignage de Jean-François Tremblay, le 21 mars 2014, N.S., Vol. 4, pp. 182 et 183
260. Gaz Métro demande donc à la Régie d'approuver la mise en place du projet pilote CASS pour une durée de deux ans, à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2014;

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  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100



**C) RECOMMANDATIONS DU ROEE À L'ÉGARD DU PROGRAMME PE234**

261. Suivant les résultats de l'évaluation du programme PE234 faisant état d'une sous-évaluation de l'effet de la vitesse du vent sur les économies pour certains dossiers, le ROEE est d'avis qu'il est de la responsabilité de Gaz Métro de rembourser, à même ses bénéficiaires, les sommes versées en trop pour des économies d'énergie jugées surévaluées;

➤ C-ROEE-0017, p. 13

262. Le ROEE ne réclame, ni plus, ni moins, qu'une désallocation de coûts;

263. Le ROEE n'a pas rencontré son fardeau de preuve lui permettant de réclamer une telle désallocation de coûts;

264. La jurisprudence applicable en matière de désallocation de coûts retient le test suivant énoncé par la Commission de l'énergie de l'Ontario et reproduit dans un jugement rendu par la Cour d'appel de l'Ontario :

*« [10] The approach of the OEB to the "prudence" inquiry is captured in the following extract from its reasons:*

*While the parties described it in somewhat varying terms, in the Board's view they were in substantial agreement on the general approach the Board should take to reviewing the prudence of a utility's decision.*

*The Board agrees that a review of prudence involves the following:*

◆ *Decisions made by the utility's management should generally be presumed to be prudent unless challenged on reasonable grounds.*

◆ *To be prudent, a decision must have been reasonable under the circumstances that were known or ought to have been known to the utility at the time the decision was made.*

◆ *Hindsight should not be used in determining prudence, although consideration of the outcome of the decision may legitimately be used to overcome the presumption of prudence.*

◆ *Prudence must be determined in a retrospective factual inquiry, in that the evidence must be concerned with the time the decision was made and must be based on facts about the elements that could or did enter into the decision at the time.*

*[11] Neither the Divisional Court nor either party to this appeal takes issue with the correctness of the above quoted passage from the OEB's*



*reasons. The "prudence" inquiry described by the Board has two stages. At the first stage, the decision of Enbridge is presumed to have been made prudently unless those challenging the decision demonstrate reasonable grounds to question the prudence of that decision. At the second stage of the inquiry, reached only if the presumption of prudence is overcome, Enbridge must show that its business decision was reasonable under the circumstances that were known to, or ought to have been known to, Enbridge at the time it made the decision »<sup>1</sup> (nous soulignons)*

265. En l'instance, la preuve offerte par le ROEE afin de renverser la présomption de prudence n'est pas de qualité suffisante, notamment en ce que :

- elle repose sur des faits survenus plusieurs années après la mise en marché des panneaux solaires LUBI en 2011 et qui étaient nécessairement inconnus des gestionnaires du FEÉ à l'époque,
  - C-ROEE-0017, annexes A et B (courriels de janvier et février 2014)
  - C-ROEE-0022 et 0023 (manuels techniques d'Enerconcept publiés en février et juillet 2013)
- elle repose sur des faits mis en preuve par l'intermédiaire de courriels échangés avec des tiers qui n'ont pas témoigné en l'instance (C-ROEE-0017, annexes 1 et 2) et qui constituent du oui-dire, affectant ainsi grandement la force probante de la preuve du ROEE,
  - D-2006-156, p. 7

*« Une partie peut fort bien relater dans sa preuve écrite ou orale des faits qui lui ont été rapportés par des tiers ou qu'il a empruntés ailleurs. Il s'agit alors de ce qu'il est convenu d'appeler une preuve par oui-dire. Dans un domaine spécialisé comme la régulation économique où la rigueur est de mise, une preuve par oui-dire a peu d'utilité parce qu'elle est peu fiable. » (nous soulignons)*

- sous réserve du commentaire qui précède concernant la force probante de la preuve reposant sur les échanges de courriels, l'un d'eux est pour le moins ambigu puisqu'il précise « [t]hose statements are supported by the test data provided in the mentioned Exova report and I can fully support those statements on the technical grounds that we were not able to conclude that wind speed had a significant effect on solar collector efficiency. In this context, "significant" is relative to the measurement uncertainty. In fact, the raw data measured at the highest air suction

---

<sup>1</sup> *Enbridge Gas Distribution Inc. c. Ontario Energy Board*, [2006] O.J. No 1355, Docket : C44102. Ce test est repris de manière constante dans la jurisprudence de la Régie de l'énergie, notamment dans ses décisions D-2006-111 et D-2007-024



*rate (approximately 10 SCFM/square foot of collector area) indicate a higher efficiency at 3.0 m/s wind speed than at the lower test wind speeds of 1.4 and 1.0 m/s. » (nous soulignons)*

➤ C-ROEE-0017, annexe A

- le ROEE a choisi de ne faire entendre aucune personne responsable de la gestion du FEÉ au moment des faits pertinents (entre 2011 et septembre 2012),
- le ROEE n'a fait entendre qu'un seul témoin, dont la crédibilité doit être soupesée par la Régie, car :
  - M. Finet prétend que les gestionnaires du FEÉ ont fait preuve de négligence en surévaluant les économies de certains dossiers d'un programme alors qu'il a fait la promotion d'un programme ne générant aucune économie d'énergie lorsqu'il occupait le poste de Directeur général du FEÉ (programme d'installation de panneaux réflecteur de chaleur),
    - A-0145, témoignage de Jean-Pierre Finet, le 25 mars 2014, NS, Vol. 5, p. 179
  - M. Finet voudrait que la Régie sanctionne Gaz Métro à la lumière des mesurages effectués par le CTGN sur les panneaux LUBI alors qu'il reproche à ce même CTGN d'avoir conclu, erronément cette fois-ci, que les panneaux réflecteurs de chaleur, dont les programmes étaient en vigueur à l'époque où il était responsable du FEÉ, ne produisaient aucune économie d'énergie,
    - A-0145, témoignage de Jean-Pierre Finet, le 25 mars 2014, NS, Vol. 5, p. 180

266. Si la Régie devait néanmoins considérer que la présomption de prudence a été renversée par le ROEE, la preuve au dossier démontre que les décisions prises par les gestionnaires du FEÉ et/ou de Gaz Métro étaient raisonnables dans les circonstances qui prévalaient à l'époque, notamment en ce que :

- au moment de la mise en marché des panneaux LUBI, le fabricant Enerconcept diffusait l'information indiquant que l'efficacité de ceux-ci était insensible aux vents,
  - B-0331, Gaz Métro-19, Document 6, Q/R 1.7
- les firmes de génie-conseil ont agi, au même titre que le FEÉ, en fonction des informations diffusées par Enerconcept à l'époque,



- B-0331, Gaz Métro-19, Document 6, Q/R 1.7
  - les données des tests effectués par Exova Canada en mars 2011 et reproduites aux certificats publiés par la *Solar Rating & Certification Corporation*<sup>2</sup> laissent croire que l'efficacité des panneaux LUBI est effectivement insensible aux vents, voire qu'elle s'accroît, à un certain débit d'air, lorsque la vitesse des vents s'accroît (au moins jusqu'à des vitesses de 3 m/s),
    - A-0144, témoignage de Philippe Rivard, le 21 mars 2014, NS, Vol. 4, pp. 109 et ss.
    - B-0413, en liasse, p. 1
267. Par ailleurs, Gaz Métro soutient que les ajustements aux économies d'énergies découlant des évaluations de programmes sont faits de façon prospective et non, comme semble le suggérer le ROEE, de nature rétroactive;

➤ D-2011-182, par. 61

268. Compte tenu de ce qui précède, Gaz Métro demande à la Régie de rejeter la demande du ROEE découlant des résultats de l'évaluation du programme PE234;

#### **D) ATTEINTE DE LA CIBLE D'ÉCONOMIES DE LA STRATÉGIE ÉNERGÉTIQUE**

269. Dans le cadre du présent dossier, le GRAME soutient qu'il y a lieu de modifier la cible de 32 Mm<sup>3</sup> pour l'atteinte de la bonification annuelle de 1 M\$;
270. La recommandation du GRAME repose sur une crainte que l'écart qui sépare les prévisions de Gaz Métro de l'atteinte de sa part de la cible d'économie de la Stratégie énergétique (339,5 Mm<sup>3</sup>) ne soit pas comblé à l'horizon 2015;
271. Gaz Métro soutient que les craintes du GRAME sont non fondées et croit fermement que la cible d'économie de la Stratégie énergétique sera atteinte;
272. Il importe de noter que, dans le présent dossier, les prévisions d'économies de 333,7 Mm<sup>3</sup> à l'horizon 2015 sont supérieures à celles déposées dans le cadre du dossier tarifaire 2013;
- B-0330, Gaz Métro-19, Document 5, Q/R 3.5
273. Or, dans le cadre du dossier tarifaire 2013, le GRAME ne s'inquiétait pas de l'atteinte de la cible de la Stratégie énergétique, au contraire, il saluait les efforts de Gaz Métro;

---

<sup>2</sup> Pour plus d'information concernant cette organisation, voir <http://www.solar-rating.org>





274. Par ailleurs, comme l'a indiqué M. Vincent Pouliot en audience, l'année financière du gouvernement se terminant en mars 2016, Gaz Métro pourra compter sur un intervalle de quelques mois supplémentaires suivant la fermeture de sa propre année financière au 30 septembre 2015 afin d'atteindre sa cible;

- A-0144, témoignage de Vincent Pouliot, le 21 mars 2014, N.S., Vol. 4, pp. 124 et 125.

275. Gaz Métro est d'avis que l'écart de 5,8 Mm<sup>3</sup> devrait ainsi être comblé et elle invite conséquemment la Régie à ne pas donner suite à la recommandation du GRAME;

## XII. MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE ET TARIF – DÉPÔT

276. Gaz Métro propose de modifier l'article 8.1.2.2 des *Conditions de service et Tarif* afin de lui permettre de réclamer un dépôt lorsque le client fait une demande de modification à ses installations ayant pour effet que sa consommation soit augmentée à l'équivalent du double;

- B-0182, Gaz Métro-16, Document 1, p. 11

277. Gaz Métro justifie cette modification en indiquant qu'elle désire pouvoir effectuer une enquête de crédit afin de déterminer si une telle augmentation de la consommation du client modifie l'analyse de crédit;

- B-0182, Gaz Métro-16, Document 1, pp. 10-11

278. D'ailleurs, dans le cadre d'une réponse à la demande de renseignements de l'ACIG, Gaz Métro a modifié sa proposition afin que le nouvel alinéa 5 de l'article 8.1.2.2 débute par ce qui suit : « à la suite d'une évaluation du crédit du client, lorsque le client fait une demande de modification à ses installations (...) » (ajout souligné)

- B-0325, Gaz Métro-19, Document 3, Q/R 14.3

279. Gaz Métro souligne qu'une telle modification est conséquente avec ce que prévoit déjà le 4<sup>e</sup> alinéa de l'article 8.1.2.2 à l'égard du client qui désire se prévaloir du service de fourniture du distributeur;

280. Par ailleurs, puisqu'une évaluation du crédit sera effectuée préalablement à l'exigence d'un dépôt, cette modification n'affectera en rien les clients qui doublent leur consommation et qui affichent un dossier de crédit adéquat;

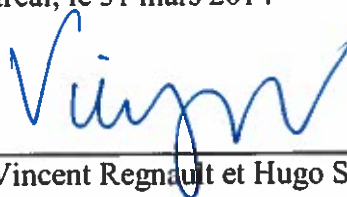
281. Gaz Métro désire donc simplement protéger les intérêts de l'ensemble de la clientèle en la prémunissant (en partie) des contrecoups plus importants que générerait le défaut de paiement d'un client qui double sa consommation;



282. Gaz Métro invite donc la Régie à approuver la modification recherchée à l'article 8.1.2.2;

**PAR CES MOTIFS, PLAISE À LA RÉGIE :**

Montréal, le 31 mars 2014



M<sup>cs</sup> Vincent Regnault et Hugo Sigouin-Plasse  
Procureurs de la demanderesse

1717, rue du Havre

Montréal (Québec) H2K 2X3

téléphone : (514)-598-3102

télécopieur : (514)-598-3839

adresse courriel pour ce dossier : [dossiers.reglementaires@gazmetro.com](mailto:dossiers.reglementaires@gazmetro.com)

