

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1  
DE SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ MÉTRO (« GAZ MÉTRO »)  
À L'UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC (UMQ)

---

- 1. Références :** (i) Pièce C-UMQ-0015, Compte d'écart décision tardive des tarifs, page 13  
(ii) Décision D-2013-106, paragraphe 394  
(iii) R-3837-2013, B-0198, Gaz Métro-19, Document 1, pages 4-5

- i) *« Cependant, étant donné la préoccupation que le Distributeur devrait normalement avoir de l'impact de son tarif sur sa clientèle, il serait parfaitement concevable d'amortir ce compte sur plus d'un exercice et ainsi appliquer une forme de lissage tarifaire. »*
- ii) *« La Régie considère que la remise du trop-perçu ou manque à gagner de distribution s'effectuera sur une année et qu'aucun historique d'incitatif de transport et équilibrage n'existe. **En conséquence, elle demande à Gaz Métro que le solde des CFR dans lesquels seront versés les trop-perçus ou manques à gagner qui découlent des services de transport et d'équilibrage soit récupéré sur une année.** »*
- iii) *« Étant donné l'importance des sommes dans le compte d'écart en distribution pour l'exercice 2013, Gaz Métro a évalué la possibilité d'un étalement sur trois ans de l'écart de revenus décision tardive de manière à réduire l'impact à la hausse sur les tarifs. Toutefois, cette alternative n'a pas été retenue pour deux principales raisons :*
- La première est que la baisse tarifaire associée au service de transport pour l'exercice 2014 permettait d'atténuer l'impact des comptes d'écart de revenus décision tardive sur la facture globale des clients (voir la réponse à la question 1.4). Gaz Métro ne pense pas qu'il y aura une baisse aussi importante des tarifs de transport pour les années 2015 et 2016.*
  - Finalement, Gaz Métro estime nécessaire d'éviter un report sur d'autres périodes de ce compte d'écart, car elle anticipe un impact sur les tarifs de distribution de la mise en vigueur du Règlement concernant le système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre (RSPEDE) en 2015 et 2016. Dans le cadre du RSPEDE, Gaz Métro devra acheter à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015 des droits d'émission correspondant*

*à ses émissions de gaz à effet de serre (GES) produites ainsi que celles de l'ensemble de ses clients autres que ceux déjà assujettis depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013 (clients grands émetteurs). Bien qu'il soit difficile d'estimer avec précision l'impact sur les tarifs de distribution qu'aura la mise en vigueur du RSPEDE, il est probable que cet impact soit significativement plus élevé que le montant de 25,4 M\$ actuellement payé au Fonds vert, car il sera fonction du prix déterminé par le marché lors des ventes aux enchères. Les transactions effectuées jusqu'à maintenant en Californie montrent des prix qui ont varié entre 10 \$ et 14 \$ la tonne de GES. En appliquant cette fourchette de prix aux émissions projetées, il pourrait en résulter des coûts qui pourraient varier entre 60 M\$ et 85 M\$ (soit entre 35 M\$ et 60 M\$ de plus que l'actuelle contribution au Fonds vert). L'étalement sur une plus longue période de l'écart de revenus décision tardive de distribution que celle proposée au présent dossier viendrait alors s'ajouter aux autres éléments, comme le RSPEDE, qui créerait un impact à la hausse sur le coût de service. Bien que Gaz Métro ne soit pas en mesure d'évaluer, à ce moment, les hausses ou les baisses potentielles des tarifs de distribution pour 2015 et 2016, la pression à la hausse sur les tarifs qu'exercera la mise en vigueur du RSPEDE justifie d'amortir entièrement en 2014 le compte d'écart décision tardive de distribution.*

*Conséquemment, Gaz Métro considère que l'application de tarifs provisoires au 1<sup>er</sup> décembre 2013 demeure la meilleure façon d'éviter d'induire, dans le futur, des variations importantes, indésirables, inutiles et évitables dans les tarifs telles que celles présentées au dossier tarifaire 2014. ».*

**Demandes :**

**1.1** L'UMQ prétend-elle que Gaz Métro ne semble pas s'être préoccupée de l'impact de l'amortissement du compte de frais reportés pour décision tardive sur ses tarifs?

**Réponse :** L'UMQ ne prétend pas que le Distributeur ne s'est pas préoccupé de cet impact sur ses tarifs. Dans sa preuve, l'UMQ s'est contentée d'exprimer le fait que le Distributeur n'appuie sa recommandation, à l'effet d'absorber sur une seule année cet important compte de frais reportés, que sur des considérations portant sur d'hypothétiques variations dans les prochaines années.

**1.2** Quel est l'argument de l'UMQ pour justifier que l'amortissement sur deux ans est meilleur qu'un amortissement sur un an? Veuillez expliquer en tenant compte des références (i) et (ii).

**Réponse :** Cet argument est celui du lissage, qui permet d'absorber plus graduellement une importante hausse (celle créée par le CFR).

**1.3** Dans sa réflexion qui l'a amenée à recommander à la Régie d'amortir le compte de frais reportés en distribution sur un an, l'UMQ a-t-elle prise en compte la décision de la Régie en référence ii)?

**Réponse :** L'UMQ a pris en compte cet élément, mais a considéré que l'importance du CFR était telle que la Régie pourrait considérer, dans la présente cause tarifaire, une solution différente, puisqu'elle ne considère pas qu'il s'agisse d'un principe tarifaire mais davantage d'une pratique.

**2. Référence :** Pièce C-UMQ-0015, Trop-perçu, page 13

i) *« L'UMQ prend acte de l'augmentation de 16,8M\$ du revenu requis en distribution en raison du trop-perçu et des explications fournies par le Distributeur, et note qu'elle constitue la seconde source, en importance, de hausse du coût de distribution. »*

**Demande :**

**2.1.** À la connaissance de l'UMQ, le trop-perçu de 16,8 M\$ remis aux clients en 2013 a-t-il été généré dans le cadre d'une année sous mécanisme incitatif ou sous un coût de service comme les années tarifaires 2013 et 2014?

**Réponse :**

D'entrée de jeu, l'UMQ tient à mentionner qu'elle ne conteste aucunement le montant de trop-perçu chiffré à 16,8 M\$, proviendrait-il d'un dossier de coût de service ou d'un mécanisme incitatif. Son analyse se borne à mettre en perspective qu'un budget d'exploitation trop généreux peut contribuer à générer un trop-perçu et que ceci ne contribue pas à un certain lissage tarifaire.

L'UMQ rappelle que ce trop-perçu a été généré durant l'exercice 2011, sous un régime de mécanisme incitatif, comme l'indique le Distributeur dans sa propre preuve:

*«Lors de la Cause tarifaire 2013, Gaz Métro avait intégré dans ses tarifs de distribution la remise du trop-perçu constaté lors de l'exercice 2011 pour un montant de 16,8 M\$» (Pièce B-0089, Gaz Métro 1 - Document 5, p. 8).*

**3. Référence :** Pièce C-UMQ-0015, Trop-perçu, page 14

i) « *Si les revenus prévus par le Distributeur avaient été au rendez-vous, nous serions placés devant un trop-perçu.* »

**Demande :**

**3.1.** Quels sont les revenus auxquels réfère l'UMQ qui auraient généré un trop-perçu?

**Réponse :**

Dans le cadre du dossier sur la *Demande d'examen du rapport annuel pour l'exercice financier terminé le 30 septembre 2013* (R-3871-2013), le Distributeur dépose la pièce B-0039, Gaz Métro 1 - Document 8, *Établissement du trop-perçu réalisé par service.*

À la page 2 de ce document, un tableau sur la ventilation des revenus présente un écart défavorable de 2 845K\$ entre les revenus de distribution projetés et les revenus réels.

Dans son affirmation, l'UMQ réfère donc aux revenus projetés par le Distributeur. Ainsi, si les revenus de distribution projetés de 542 288K\$ avaient été au rendez-vous, nous serions placés devant un trop-perçu.

**4. Référence :** Pièce C-UMQ-0015, Trop-perçu, page 16

i) « *L'UMQ rappelle que le Distributeur demandait une hausse de 5,88% de ses dépenses d'exploitation excluant les avantages sociaux.* »

**Demande :**

**4.1.** D'où l'UMQ tire-t-elle son affirmation que Gaz Métro avait demandé, dans le cadre de la Cause tarifaire 2013, une hausse de 5,88 % de ses dépenses d'exploitation, excluant les avantages sociaux?

**Réponse :**

L'UMQ réfère à sa propre analyse produite dans sa preuve du dossier R-3809-2012 Phase 2.

Dans la pièce C-UMQ-0025, le Tableau no. 1 de la page 12 présente une analyse de la variation des dépenses d'exploitation 2009 - 2013 par poste de dépenses.

La dernière ligne de ce tableau illustre que le budget d'exploitation excluant les avantages sociaux demandé en 2013 par le Distributeur présentait une augmentation de 5,88% par rapport à ses dépenses d'exploitation réelles en 2012 excluant les avantages sociaux.

Dans les demandes de renseignements du Distributeur et les audiences tenues dans le cadre du dossier R-3809-2012 Phase 2, cette analyse n'a été ni questionnée ni contestée par le Distributeur.

**5. Référence :** Pièce C-UMQ-0015, Analyse de la croissance « Autres dépenses d'exploitation », page 22

- i) *« Parmi les dépenses, six des natures de dépenses affichent une baisse par rapport aux coûts de 2013; ces améliorations ne portent cependant que sur 15% des « Autres dépenses d'exploitation » totales et pour trois d'entre elles, le Distributeur est un client qui bénéficie de conditions de marché favorables de la part de ses fournisseurs externes. »*

**Demande :**

**5.1** Que veut dire l'UMQ lorsqu'elle allègue que Gaz Métro « *bénéficie de conditions de marché favorables de la part de ses fournisseurs externes* »? Notamment, l'UMQ est-elle d'avis que Gaz Métro n'a rien fait pour réaliser ces économies?

**Réponse :**

L'UMQ a interprété les variations à la baisse de certaines natures de dépenses (ex : électricité et gaz, téléphonie) comme étant l'expression de bénéfices tirés par le Distributeur des conditions de marché de certains fournisseurs de ces services. Ceci ne préjuge toutefois d'aucune manière du fait que le Distributeur n'a pas mis en œuvre tous les efforts pour concrétiser de telles baisses.

**6. Référence :** Pièce C-UMQ-0015, Justifications offertes pour expliquer la hausse des « Autres dépenses d'exploitation », page 26

*i) «[...] l'UMQ recommande à la Régie de l'énergie de porter une attention particulière à la juste imputation des coûts de la campagne de positionnement entre les activités réglementées et non réglementées du Distributeur.»*

**Demande :**

**6.1.** Pourquoi, selon l'UMQ, les activités non réglementées devraient-elles assumer une portion du coût de la campagne de positionnement alors que l'UMQ fait elle-même le lien avec de nouvelles sources d'approvisionnement, élément fondamental à l'exploitation d'un réseau de distribution?

**Réponse :**

En tant que représentante d'une partie de la clientèle du Distributeur, l'UMQ ne tire aucune conclusion quant au fait que le Distributeur ait fait, ou non, (ou n'avait pas à faire) une juste répartition de la campagne de positionnement entre les AR et les ANR. Elle recommande seulement à la Régie de l'énergie d'y porter une attention particulière, ce qui apparaît conséquent avec l'intérêt de la clientèle.

Par ailleurs, l'UMQ a pris acte de la décision rendue par la Régie de l'énergie dans le cadre du dossier R-3824-2012, à l'effet de ne pas considérer des actifs destinés au traitement du biométhane comme faisant partie des actifs réglementés.

**7. Référence :** Pièce C-UMQ-0015, Justifications offertes pour expliquer la hausse des « Autres dépenses d'exploitation », page 27

*i) « Dans un second temps, l'UMQ perçoit une certaine confusion dans les arguments invoqués par le Distributeur pour justifier cette campagne de positionnement. »*

**Demande :**

7.1. L'UMQ pourrait-elle élaborer sur sa perception d' « *une certaine confusion dans les arguments invoqués par le Distributeur pour justifier cette campagne de positionnement* »?

**Réponse :**

L'UMQ dégage cette perception de confusion des nombreux arguments différents présentés par le Distributeur.

D'abord, tant en preuve qu'en demande de renseignements, le Distributeur argumente le besoin de repositionner la marque et la notoriété de Gaz Métro, ainsi que de redresser la satisfaction à la baisse de ses clients.

En réponse à la demande de renseignements de l'UMQ, le Distributeur renforce ce besoin de positionnement en invoquant les résultats d'un sondage CROP qui fait ressortir trois justifications (*Pièce B-0336, GM 19 - Document 10, p. 27*):

- la notoriété de Gaz Métro s'effritait depuis la fin des efforts publicitaires de la campagne « *La flamme bleue* »;
- Ensuite, la « très bonne » évaluation de Gaz Métro était en décroissance depuis 2008;
- une proportion importante et croissante des Québécois n'a pas une opinion claire de Gaz Métro.

D'abord, le Distributeur donne en preuve des arguments qui vont à l'encontre de cette baisse de notoriété lorsqu'il mentionne qu' « *En effet, Gaz Métro vit, depuis le début des années 2000, une situation particulière où le développement de marchés est présent dans tous les secteurs et où l'on vit une accélération de l'intérêt des consommateurs envers le gaz naturel* » (*Pièce B-0151, GM 11 - Document 27, p. 2*).

Ensuite, comme le démontrent les indicateurs déposés par le Distributeur dans le dossier R-3871 (*Demande d'examen du rapport annuel pour l'exercice financier terminé le 30 septembre 2013*), cette baisse de la satisfaction des clients est loin d'apparaître évidente.

Par ailleurs, en réponse à la demande de renseignement no 11 de la Régie, le Distributeur précise les messages clés de cette campagne de positionnement (*Pièce B-0336, GM 19 - Document 10, p. 27*):

- Communiquer l'impact positif du gaz naturel pour la société;
- Positionner le gaz naturel comme une solution économique pour les entreprises d'ici;
- Positionner le gaz naturel comme une solution aux enjeux environnementaux du Québec et une énergie complémentaire aux sources renouvelables.

Pour l'UMQ, le lien entre ces messages clés et les enjeux soulevés par CROP n'est pas non plus évident. De plus, dans les faits, les messages publicitaires diffusés par Gaz Métro

apparaissent beaucoup plus alignés sur les besoins environnementaux et les énergies nouvelles alors que l'ensemble des enjeux soulevés par CROP réfère au positionnement de Gaz Métro dans ses activités traditionnelles de distribution gazière.

Enfin, dans un autre document déposé en preuve par le Distributeur, des motivations différentes apparaissent pour justifier cette nouvelle campagne de positionnement. En effet, dans la pièce B-0139 (*GM 11 - Document 15*), en explication des dépenses 2014, on peut y lire:

- *« Année importante de redéfinition sur le plan gouvernemental (énergie, industrie, transport, changements climatiques); il est donc important de positionner le gaz naturel et ses avantages pour le développement du Québec et par le fait même protéger les actifs de Gaz Métro et sa croissance. La haute direction a approuvé la nécessité de la campagne de positionnement, débutée en 2013. » (Page 12).*
- *« (...) pour soutenir les efforts de positionnement de la marque, efforts appuyés par la haute direction dans le contexte politique qui prévaut actuellement (énergie, industrie, transport, changements climatiques) où l'on doit positionner le gaz naturel et ses attributs et avantages pour le développement du Québec et la protection des actifs de l'entreprise et sa croissance » (Page 13).*

En conclusion sur ce point, l'UMQ réitère que les arguments présentés en preuve pour justifier la nouvelle campagne de positionnement sont parfois différents d'un document à l'autre, sont parfois contradictoires et ne semblent pas tous alignés sur les enjeux soulevés par le sondage prétendument à l'origine de cette campagne.

**8. Référence :** Pièce C-UMQ-0015, Justifications offertes pour expliquer la hausse des « Autres dépenses d'exploitation », page 30

- i) *« En demande de renseignements, l'UMQ a cherché à obtenir le rapport de balisage réalisé par la firme KPMG auquel le Distributeur fait référence en justification à son besoin de redresser son niveau de ressources. Le Distributeur a déposé ce rapport sous pli confidentiel. Comme l'UMQ ne peut se servir du contenu de ce document en preuve, elle ne peut évidemment pas, faute d'information utilisable, supporter le besoin de redressement sur cette base. »*

**Demande :**

- 8.1.** En quoi le fait que le rapport de la firme KPMG ait été déposé sous pli confidentiel empêche l'UMQ d'indiquer si elle supporte ou non les besoins de redressement?

**Réponse :**



Les mots importants de la citation retenue par le Distributeur dans sa question sont « sur cette base » (notre souligné). L'UMQ a le souci de supporter ses arguments par ses propres analyses et par la citation d'éléments tirés des documents soumis publiquement en preuve par le Distributeur. Dans le présent cas, l'UMQ se trouvait placée devant une situation où elle ne pouvait le faire.

**9. Référence :** Pièce C-UMQ-0015, Les autres justifications, page 34

- i) « *Pour ne pas alourdir sa preuve, l'UMQ n'exposera pas les nombreux exemples qui étayaient son opinion. Par contre, une lecture attentive des pièces B-0137, B-0138 et B-0139 permet d'arriver facilement à cette conclusion.* »

**Demande :**

**9.1.** Quels sont les nombreux exemples qui étayaient l'opinion de l'UMQ?

**Réponse :**

L'UMQ soumet quelques-uns des constats de cette nature:

- Relativement aux 12 postes additionnels du secteur Approvisionnement et réglementation, le Distributeur explique longuement à quoi seront utilisés ces nouveaux effectifs. (Pièce B-0137, GM 11 - Document 14, pp. 3 et 4) ; le Distributeur ne précise cependant pas pourquoi la charge de travail que réaliseront ces 12 effectifs additionnels ne pouvait pas être absorbée en tout ou en partie, par les 218 effectifs prévus au PMO 2013.
- Relativement aux 22 postes additionnels du secteur Exploitation, le Distributeur explique longuement que ceux-ci seront affectés à répondre aux nouvelles exigences. (Pièce B-0137, GM 11 - Document 14, pp. 5 à 7) : le Distributeur ne précise cependant pas pourquoi la charge de travail que réaliseront ces 22 effectifs additionnels ne pouvait pas être absorbée en tout ou en partie, par les 686 effectifs prévus au PMO 2013.
- Relativement aux services professionnels du secteur Vérification et contrôle interne, ceux-ci augmentent de 20K\$ entre le projeté 2013 et le budget 2014, le Distributeur indique «*Des honoraires professionnels sont prévus pour des expertises spécialisées en TI, gestion de risques et investigation de fraude, éthique et traduction.*» Pièce B-0139, GM 11 - Document 15, p. 11). Le Distributeur ne précise pas pourquoi le budget 2013 du secteur Vérification et contrôle interne, chiffré à 859K\$, ne permettait pas d'absorber en tout ou en partie, ces besoins additionnels somme toute mineurs.

- Relativement aux dons et commandites du secteur Stratégies, Communication et développement durable, le Distributeur rapporte une variation de 194K\$ entre le budget 2013 et le projeté 2013, ainsi qu'une variation de 265K\$ entre le projeté 2013 et le budget 2014. À ce sujet, le Distributeur mentionne que *«Gaz Métro prévoit une somme de 1 824 k\$ pour soutenir les activités de philanthropie, les commandites d'événements en relations publiques, en relations municipales et pour le positionnement de la marque»* Pièce B-0139, GM 11 - Document 15, p. 12). Le Distributeur ne précise pas pourquoi cette hausse était nécessaire à l'atteinte de ses objectifs, ni n'explique en quoi cette hausse ne pouvait pas être absorbée en tout ou en partie.
  
- Relativement aux frais de déplacement, de représentation et frais d'adhésion du secteur Exploitation, le Distributeur rapporte une augmentation de 230K\$ entre le budget 2014 et le projeté 2013. *Il mentionne à ce sujet «En 2014, les dépenses relatives aux déplacements sont ajustées pour tenir compte de l'augmentation de PMO (Gaz Métro-11, doc. 14 p.4) ainsi que de l'augmentation des coûts d'adhésion aux associations gazières et des frais d'inscription aux conférences ainsi que celle des coûts de formation offerte par les associations professionnelles.»* Pièce B-0139, GM 11 - Document 15, p. 21. Le Distributeur ne précise pas pourquoi cette hausse était nécessaire à l'atteinte de ses objectifs, ni n'explique en quoi cette hausse ne pouvait pas être absorbée en tout ou en partie. De plus, le Distributeur ne précise pas si une portion de cette augmentation a été pondérée à la baisse par le poids relatif du secteur Exploitation associée à la provision corporative reliée au mouvement de personnel.

L'UMQ considère que ces quelques exemples permettent d'étayer suffisamment son opinion.

**10. Référence :** Pièce C-UMQ-0015, Les autres justifications, page 35

- i) *« L'impression qui se dégage de cette preuve du Distributeur (comme de la précédente) est que toute nouvelle activité doit obligatoirement s'ajouter aux activités en place. Il est pourtant normal qu'au fil du temps, des tâches soient temporairement suspendues, se terminent et soient remplacées par d'autres sans nécessairement entraîner une augmentation des dépenses. »*

**Demande :**

**10.1.** Au-delà de l'affirmation vague et générale faite par l'UMQ, celle-ci peut-elle indiquer précisément où des tâches pourraient être temporairement suspendues ou soient remplacées par d'autres?

**Réponse :**

Puisque la cause tarifaire du Distributeur est établie sur la base du coût de service, l'UMQ attend du Distributeur qu'il démontre lui-même comment il sait composer avec des ressources limitées pour faire face à de nouveaux besoins. Il est forcément le mieux placé pour identifier les tâches qui pourraient être temporairement suspendues, remplacées ou encore modifiées. L'UMQ constate simplement l'absence de telles propositions du Distributeur dans sa preuve.

**11. Référence :** Pièce C-UMQ-0015, Les autres justifications, page 37

*i) « Le Distributeur ne démontre pas qu'il s'est donné un plan d'action structuré pour optimiser ses grands processus d'affaires et opérationnels. »*

**Demande :**

**11.1.** Quels sont les grands processus d'affaires et opérationnels qui, de l'avis de l'UMQ, devraient être examinés par Gaz Métro à des fins d'optimisation?

**Réponse :**

Dans sa preuve, l'UMQ suggérait déjà les processus suivants (C-UMQ-0015, p 40):

- Le service à la clientèle (Centre d'appels, Relève de compteurs, Recouvrement des comptes à recevoir...);
- La gestion du réseau (Demandes de nouveaux branchements, Ingénierie de projets de développement, Traitement des pannes, Programmes de maintenance préventive...);
- Les fonctions support (Technologies de l'information, le ratio d'encadrement, les ressources support vs les ressources opérationnelles).

Ce sont quelques exemples de processus d'affaires importants d'un Distributeur énergétique.

**12. Référence :** Pièce C-UMQ-0015, Indices de qualité de service, page 50

- i) *«L'atteinte « automatique » de l'indice de diminution des GES grâce au recours à un expédient (l'achat de crédits) moins coûteux que la réalisation de projets destinés à diminuer les émissions de GES de l'entreprise. En 2012-2013, le recours à cet expédient a plus que doublé, passant de 150 tonnes de CO<sub>2</sub> à 375 tonnes, à un coût de 325 dollars/tonne équivalent. »*

**Demande :**

**12.1.** Comment l'UMQ arrive-t-elle à un coût de 325 \$/tonne CO<sub>2</sub> eq.?

**Réponse :** En se référant aux réponses fournies par le Distributeur, suite à la rencontre du 30 janvier 2014 portant sur l'examen du rapport annuel 2012-2013 (p. 6, réponse à la question 14), l'UMQ a commis une erreur qui sera corrigée par le dépôt d'une preuve amendée. À la page 50 de sa preuve, à la dernière ligne, il faudrait lire, plutôt que « 325 \$ / tonne équivalent », « 23 \$ / tonne équivalent ».