

C A N A D A
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
N^o : R-3924-2015 Phase III

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

FÉDÉRATION CANADIENNE DE
L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE

Intervenante

et

GAZIFÈRE INC.

Demandeur

**PLAN D'ARGUMENTATION DE L'INTERVENANTE FÉDÉRATION CANADIENNE
DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE**

DOSSIER R-3924-2015 Phase III

I. INTRODUCTION

2. Dans le cadre du dossier R-3924-2015 Phase III concernant la demande tarifaire 2016, l'intervenante, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (« **FCEI** ») s'est principalement concentrée sur deux sujets, soit :

- a) Les programmes commerciaux; et
- b) Les dépenses d'exploitation.

Au-delà de ces deux sujets principaux, j'aborderai également la position de la FCEI à l'égard des trois questions posées par la Régie de l'énergie (« **Régie** ») en début d'audience, soit :

- c) Le mode d'exploitation de Gazifère pour 2018 - mécanisme incitatif ou coûts de service;
- d) Les coûts de l'entente avec la Ville de Gatineau; et
- e) L'application des tarifs provisoires au 1^{er} janvier 2016.

II. PROGRAMMES COMMERCIAUX

3. Dans le cadre du présent dossier, Gazifère propose trois nouveaux programmes commerciaux portant sur les ajouts de clients dans les immeubles multi-logements et l'ajout d'usages nouveaux dans les secteurs résidentiels et commerciaux.

Programme multi-logement

- 4. À l'égard du programme multi-logements, la FCEI estime qu'il est important d'être réaliste quant aux hypothèses faites pour calculer le niveau de rentabilité, entre autres avec des usages qui ne garantiraient pas des revenus stables.
- 5. À ce titre, nous référons d'ailleurs à la préoccupation formulée par la formation de la Régie lors de l'audience du 2 novembre à l'égard de l'effet d'effritement :

Réf. : Notes sténographiques du 2 novembre 2015, page 71.

« Bien je vous l'ai dit tantôt, ma préoccupation c'est plus sur le taux d'effritement. Comme les foyers au gaz, j'ai pas...j'ai pas de difficulté à concevoir qu'un foyer au gaz a une durée de vie de dix (10) ans, quinze (15) 7 ans ou vingt (20) ans. Peu importe, c'est pas l'équipement le problème c'est que c'est des humains qui décident de l'utiliser ou pas. C'est la même chose pour le barbecue.

[...]

Mais typiquement - puis je pense qu'il y a des études commerciales qui ont été faites particulièrement en efficacité énergétique sur les comportements - vous conviendrez avec moi qu'il faut être prudent. Alors anticiper une consommation ferme de gaz liée uniquement à la durée de vie de l'équipement, ça m'apparaît... comment je dirais, un petit peu trop positif.

Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu, donc, de prévoir, là, dans le calcul de rentabilité des taux d'effritement plus importants. »

6. La FCEI partage la préoccupation de la formation de la Régie à cet égard et réitère que selon elle, des projets avec des usages qui ne garantiraient pas des revenus stables devraient être modélisés en conséquence en incluant une probabilité que chaque client ne génère pas de revenus chaque année. Il faut notamment tenir compte du risque de mauvaises créances et du risque de retrait d'abonnement.

Programmes d'ajouts d'usages résidentiel et commercial

7. Gazifère propose deux programmes visant à favoriser l'ajout de nouvelles charges en subventionnant l'installation de sorties de gaz additionnelles. Dans le marché commercial, Gazifère propose de traiter différemment les nouveaux clients des clients existants.
8. En effet, Gazifère propose d'offrir les aides financières uniquement aux clients déjà consommateurs de gaz naturel. Selon Gazifère, cela s'explique par le fait qu'au départ, les clients commerciaux ont tout intérêt à mettre tous leurs équipements au gaz naturel lorsque cela est possible, étant donné le grand avantage économique que cela leur procure.
9. La FCEI ne conteste pas le fait qu'au départ, les clients commerciaux arrivant dans un local conçu spécifiquement pour eux mettront probablement leurs équipements au gaz naturel lorsque cela présente un avantage économique pour eux.
10. Par ailleurs, cette conclusion est beaucoup moins claire pour les nouveaux clients commerciaux arrivant dans un local existant. La FCEI ne voit pas pourquoi on devrait prendre comme hypothèse de base que les nouveaux occupants verront un intérêt économique à mettre leurs équipements au gaz naturel si le propriétaire/locataire précédent ne l'a pas fait.
11. L'expérience démontre plutôt que cette clientèle n'optimise pas ses installations. Gazifère n'a pas été en mesure de démontrer le contraire lors de l'audience.
12. L'expérience en efficacité énergétique démontre plutôt que les clients n'optimisent pas leurs installations, même lorsque cela est possible.
13. La FCEI recommande donc que la restriction proposée par Gazifère devrait avoir pour objectif d'exclure seulement les clients situés dans des nouveaux immeubles conçus spécifiquement pour eux.

Recommandation générale quant à l'ensemble des programmes commerciaux

14. En terminant sur la question des programmes commerciaux, la FCEI réitère la recommandation générale à l'effet que les programmes demandés par Gazifère devraient faire l'objet d'un suivi détaillé des revenus et coûts, incluant les coûts liés au démarchage, à la promotion, à la recherche de projets et à l'évaluation de l'aide financière, le cas échéant.
15. Rappelons ici que cette recommandation a d'ailleurs été acceptée par Gazifère lors de l'audience du 2 novembre 2015. Effectivement, en réponse à une question posée par Me Tremblay à cet égard, Gazifère a répondu ce qui suit :

Réf. : Notes sténographiques du 2 novembre 2015, pages 26 et 27.

« Est-ce que Gazifère est disposée à faire un suivi à l'égard de ce programme commercial?

R. Tout à fait. En fait, on propose de faire des suivis pour chacun des programmes, on pourra les passer par la suite, là, à s'assurer qu'on vous propose ce qu'on pense ce qui devrait être inclus dans ces suivis-là. Les suivis devraient se faire dans le cadre du dossier de fermeture pour chacun des... des dossiers donc de fermeture de chacune des années. Et ce qu'on vous propose c'est de mettre le nombre de projets, les déboursés par projet, le nombre d'unités par projet, le type d'équipement qui est installé dans les... dans les différents appartements et l'étude de rentabilité qui est prévue au moment du projet. Donc ça permettrait d'avoir une vision de chacun des projets, voir s'ils passent toujours la norme au niveau de l'étude de rentabilité et donc de faire... d'avoir une idée de l'évolution de ces différents projets. »

[Notre soulignement]

16. Le contenu précis et les résultats détaillés de ces suivis devront donc être soumis à la Régie et aux intervenants dans le cadre de la prochaine cause tarifaire.

III. DÉPENSES D'EXPLOITATION

17. Dans le cadre du présent dossier, Gazifère demande une hausse des dépenses d'exploitation entre 2014 et 2016. Sur la base de la preuve présentée, notamment celle discutée lors de l'audience, il semble que cette hausse soit justifiée par des besoins accrus en sécurité (surveillance et inspection des travaux) et en développement des affaires (communication, promotion, commandite, etc.).
18. Nous aborderons certaines demandes et justifications, le tout sur la base de la preuve déposée par la FCEI, mais également sur la base des réponses formulées par Gazifère aux différentes demandes de renseignements et aux réponses formulées lors de l'audience.

Opération et entretien

19. Gazifère demande l'ajout d'un équivalent temps complet (« **ETC** ») en 2015 et d'un autre en 2016. Elle justifie ces postes additionnels par un effort accru au niveau de la sécurité et de la réduction des dommages.

20. L'un des ETC proposés est le poste d'inspecteur en qualité. À la pièce GI-41, document 1, page 23, Gazifère justifie ainsi le besoin de combler un tel poste :

« En comblant ce poste, Gazifère souhaite augmenter le niveau de surveillance et de contrôle de la qualité de travail effectué en son nom, ainsi que le contrôle des dépenses qui s'y rattachent, plus particulièrement du côté du service offert à nos clients. De plus, ce poste apportera un soutien additionnel au niveau de la sécurité lors de divers projets menés par le service des opérations, et a aussi pour but d'apporter un appui additionnel à la réduction de dommages causés par les tierces parties à l'intérieur de notre franchise. »

21. Questionnée à cet égard lors de l'audience du 3 novembre 2015, la témoin de Gazifère précise que le besoin est démontré par le fait que des gens téléphonent pour signaler des problèmes.

Réf. : Notes sténographiques du 3 novembre 2015, page 108, lignes 9 à 21.

« Q. [84] Alors ça ne découle pas... ça ne découle pas d'une conclusion à l'effet qu'il y a des problèmes au niveau de la qualité des travaux? »

Mme LISE MELOCHE :

R. Oui, ça pourrait découler, oui, ça découle de ça dans le sens qu'on peut avoir des clients qui nous ont appelé pour dire telle chose, on se présente sur les lieux, on se rend compte que les travaux n'ont pas été faits correctement. Ça peut être pour de multiples raisons qui... qui démontrent que la qualité du travail n'est pas nécessairement à la hauteur des attentes ou selon les normes...les normes prescrites. »

22. Personne ne peut être contre la sécurité. Par ailleurs, ce qui fait défaut dans la preuve de Gazifère est l'absence de critère objectif permettant de justifier le besoin. Celui-ci n'est tout simplement pas documenté.

23. Quels sont les problèmes concrets et quel est le lien entre ces problèmes et les travaux des entrepreneurs? Gazifère ne peut pas se contenter de dire qu'elle souhaite améliorer la sécurité pour faire approuver des nouvelles dépenses. Il y aura sans doute encore des appels si trois postes sont ajoutés. Il devrait y avoir encore des bris également. Gazifère aurait dû documenter les problèmes, définir des objectifs et identifier des moyens de les atteindre. Cela n'a pas été fait, tel que démontré par la citation ci-dessous.

Réf. : Notes sténographiques du 3 novembre 2015, page 109, lignes 10 à 21.

« Q. [85] Et est-ce que vous avez constaté une augmentation des... des plaintes des clients à l'effet que les travaux étaient mal effectués? Vous avez référé tantôt à des appels, est-ce que vous avez eu une augmentation de ces... de ces appels-là dans les dernières années? »

R. Moi, je ne peux pas... je ne peux pas vous quantifier s'il y a eu une augmentation ou une diminution ou quoi. C'est une constatation qu'on fait, qu'on ne fait pas cette activité-là actuellement. Et on considère qu'il y a une nécessité de faire cette activité-là. »

24. Gazifère n'a pas été en mesure de démontrer ce besoin en référant à un problème particulier au niveau de la qualité des travaux. Gazifère n'a pas démontré un besoin spécifique à cet égard, ni un changement de situation qui justifierait l'ajout d'un ETC supplémentaire.

Ventes et communications

25. Gazifère demande l'ajout d'un ETC en Ventes et communications par rapport au niveau de 2013 et de deux ETC par rapport au niveau de 2012 et 2014, dont la création d'un nouveau poste.
26. Sur la base de la preuve déposée par Gazifère, la FCEI comprend que ce nouveau poste se justifie par le programme de francisation, l'augmentation des communications écrites et le besoin de s'y adapter, ainsi que la volonté de hausser la visibilité de Gazifère sur internet et sur les réseaux sociaux.
27. Relativement à cette question d'augmentation de visibilité sur les réseaux sociaux, la FCEI a questionné Gazifère lors de l'audience du 3 novembre 2015 sur ses réels besoins à cet égard.

Réf. : Notes sténographiques du 3 novembre 2015, page 93-94, lignes 19 et ss.

« Q. [70] Et avez-vous évalué les bénéfices pour la clientèle de Gazifère de l'ajout de ce poste-là en communication? Est-ce que vous avez évalué les bénéfices pour votre clientèle?

R. On n'a pas évalué de façon formelle les bénéfices, mais on comprend que la présence de Gazifère, en fait sa présence au niveau médiatique et donc d'être bien connu et bien vu dans la communauté, c'est important pour Gazifère à différents niveaux. »

28. Gazifère n'a pas été en mesure de démontrer la nécessité d'augmenter la visibilité et encore moins les bénéfices que la clientèle pourrait en retirer.
29. La FCEI estime que les justifications de la demande de hausse de budget à cet égard ne sont pas convaincantes. La pertinence de la présence de Gazifère sur les médias sociaux n'a tout simplement pas été démontrée.
30. À l'égard des activités promotionnelles en lien avec la question des conversions, la FCEI a également questionné Gazifère à ce sujet, notamment afin d'obtenir des justifications relativement à l'affirmation à l'effet que la diminution des conversions s'expliquait par des ressources limitées au service des communications depuis quelques années.

Réf. : pièce GI-41, document 1, page 41

« Augmentation du budget de promotion suite à la volonté de promouvoir la conversion au gaz naturel :

Dans un contexte où le marché de la nouvelle construction est en baisse depuis quelques années, et dans un contexte où la position concurrentielle du gaz naturel est des plus favorables en comparaison au mazout et à l'électricité, le marché de la conversion devrait être de plus en plus convoité par les consommateurs et potentiellement plus accessible pour Gazifère. Toutefois, ce n'est pas le cas, et cette situation s'explique par des ressources limitées au service des communications depuis quelques années. »

[Notre soulignement]

31. En réponse à ces questions, Gazifère n'a pas été en mesure de prouver qu'il existait un lien entre les activités de promotion du gaz naturel et le nombre de conversions.

Réf. : Notes sténographiques du 3 novembre 2015, page 99, lignes 19 à 25.

« Q. [75] Est-ce que vous disposez, par ailleurs, de données ou d'analyses sur les causes des conversions, est-ce que, avez-vous de la documentation qui permet de lier directement les conversions aux activités de promotion?

R. Non, on n'a pas, il n'y a pas rien qui a été fait qui peut lier l'un à l'autre. »

32. Au contraire, Gazifère a reconnu que la diminution des conversions avait un lien en partie avec la diminution du nombre de clients au mazout.

Réf. : Notes sténographiques du 3 novembre 2015, page 101, lignes 16 à 24.

« Q. [78] Et, dites-moi, est-ce que... êtes-vous en mesure de déterminer s'il y a une baisse des clients qui sont au mazout, est-ce que ça se peut qu'il y ait un lien entre la baisse des clients qui sont au mazout et la baisse des conversions?

M. JEAN-BENOÎT TRAHAN :

R. En partie, vous avez raison sur la base que les clients les plus près du réseau sont facilement accessibles. [...].

Donc est-ce qu'il y a une réduction? C'est clair qu'il y a une réduction, il y a de moins en moins de consommateurs d'huile au Québec, mais il y a encore des poches, là, il y a eu des travaux qui ont été effectués par le Groupe des ventes pour établir les endroits où il y avait plus de possibilités [...]. »

33. À ce titre, lors de l'audience du 4 novembre 2015, la formation de la Régie a manifesté la même préoccupation à l'égard du lien qui pourrait exister entre le programme de promotion proposé par Gazifère et l'ajout de nouveaux clients. Questionnée à ce sujet, Gazifère a reconnu qu'elle n'avait pas d'analyse lui permettant de déterminer, même de manière approximative, l'impact de son programme de promotion sur le taux de pénétration de nouveaux marchés.

34. La FCEI estime donc que les justifications de la demande de hausse de budget à cet égard ne sont pas convaincantes. Le lien entre les activités de promotion et le marché de la conversation n'a tout simplement pas été démontré par Gazifère, alors que la demande de Gazifère est basée principalement sur ce lien.

IV. MODE D'OPÉRATION DE GAZIFÈRE EN 2018

35. La Régie a demandé aux intervenants de se positionner quant à la possibilité pour Gazifère d'opérer selon la méthode du coût de service non seulement en 2016 et 2017, mais également 2018. En ce moment, il est prévu deux années en coût de service, la troisième année, soit en 2018, Gazifère devait retomber en mécanisme incitatif.
36. Selon la Régie, l'option de prolonger le mode d'opération « coût de service » en 2018 aurait plusieurs avantages, dont notamment de fournir plus de temps à l'équipe réglementaire de Gazifère de procéder à l'évaluation quantitative et qualitative du mécanisme incitatif et, suivant cette évaluation, de faire une réflexion poussée sur son prochain mécanisme, s'il y a lieu d'en faire un.
37. La Régie précise également que cette prolongation aurait pour conséquence de permettre à Gazifère d'avoir le bénéfice des conclusions de la nouvelle Stratégie énergétique du Québec avant de s'engager dans un mécanisme pluriannuel.
38. La FCEI privilégie l'application d'un mécanisme incitatif à la réglementation en coût de service. Évidemment un mécanisme doit être bien conçu pour fonctionner adéquatement. En ce sens, la FCEI comprend le souhait de la Régie d'éviter de traiter de cette question à la hâte. Cependant, Gazifère a déjà obtenu un délai pour évaluer et préparer un nouveau mécanisme incitatif. Dans ces circonstances, la FCEI favorise le maintien du calendrier actuel.

V. COÛTS DE L'ENTENTE AVEC LA VILLE DE GATINEAU

39. La Régie a décidé d'ajouter aux sujets qui seront traités dans le cadre de la Phase 4 du présent dossier les coûts associés à l'entente avec la Ville de Gatineau. Par ailleurs, nous comprenons que ces coûts auront ou devraient avoir des répercussions sur les tarifs devant entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2016.
40. Ainsi, la Régie nous a demandé de se positionner quant à la façon dont elle devrait traiter ces coûts une fois ceux-ci identifiés. À titre d'exemple, la Régie précisait : devrait-on les inclure dans les tarifs 2016 de manière provisoire ou devrait-on les exclure, mais permettre un compte pour les capter et les accepter si l'entente avec la municipalité est approuvée par la Régie.
41. Nous appuyons la proposition de Gazifère à l'égard de la création d'un compte hors base pour les coûts de l'entente.

VI. APPLICATION DES TARIFS PROVISOIRES POUR 2018

42. À l'égard de l'application des tarifs provisoires pour le 1^{er} janvier 2016, Gazifère a mentionné qu'elle souhaitait que les nouveaux tarifs reflètent la présente demande en y incluant la baisse. La Régie a indiqué en début d'audience qu'elle était encline à procéder de cette façon.
43. La position de la FCEI à cet égard est la suivante : Tarifs provisoires sur la base du dossier tel que présenté par Gazifère et adoption des tarifs finaux plus tard et création d'un compte de frais reportés pour les écarts à être liquidé dans un dossier futur.

CONCLUSION

44. Ceci conclut l'exposé des éléments sur lesquels la FCEI souhaitait attirer l'attention de la Régie.

Montréal, 4 novembre, 2015

(s) Fasken Martineau DuMoulin

FASKEN MARTINEAU DuMOULIN LLP

Procureur de l'intervenante, la Fédération
canadienne de l'entreprise indépendante
