

C A N A D A

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

PROVINCE DE QUÉBEC

District de Montréal

No. R -3951-2015

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 « Gaz Métro »)

RÉPLIQUE DE GAZ MÉTRO

GAZ MÉTRO DÉCLARE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

I. Compte d'accès au soutien social (« CASS »)

a. Rectification de certains faits

1. Tout d'abord, Gaz Métro souhaite saisir l'opportunité de rappeler que non pas 132 mais 137 clients ont fait l'objet d'un traitement de qualification et évaluation dans le cadre du programme-pilote au cours de l'année financière se terminant le 30 septembre 2015;

➤ R-3951-2015, B-0174, Gaz Métro-48, Document 5, question 3.4, pp.5-6.

2. Gaz Métro croit également utile de corriger l'information selon laquelle « *les frais de gestion totaux du programme représentent 95 743 \$ sur les 103 586 \$ en sommes engagées au CASS pour cette période* »;

➤ R-3951-2015, C-UC-0009, Argumentation d'UC, p.5.

3. En effet, le montant de 95 743 \$ n'est pas inclut dans le montant de 103 586 \$ mais s'y additionne plutôt, tel qu'il appert du tableau suivant :

Description	Montant
Sommes déboursées au programme CASS (deux ententes finalisées)	1 266,67 \$
Frais de gestion versés à Option consommateurs	95 743,50 \$
Sous-total des sommes déboursées en 2015	97 010,17 \$
Entente finalisée en attente d'être créditée	340,70 \$
Sommes potentiellement engagées au programme CASS – ententes de paiement en cours	103 586,00 \$
Total	200 936,87 \$

➤ R-3951-2015, B-0038, Gaz Métro-14, Document 6, p.4.

b. Entente conclue avec Option consommateur (« OC »)

4. Par ailleurs, Gaz Métro réitère les propos contenus dans son argumentation du 13 mai 2016 (B-0184) quant à la justesse de l'entente conclue avec OC et ajoute ce qui suit;
5. Si 312 clients avaient fait l'objet d'une qualification par OC tel qu'elle l'anticipait, l'entente conclue avec OC ne se serait pas avérée plus coûteuse que si elle avait conclu l'entente sur la base de la première offre de service reçue en janvier 2014;
6. En effet, basé sur cette première offre de service, le budget total présenté dans le cadre de la cause tarifaire 2014 lié à la qualification des clients MFR était de 98 900 \$ alors que le coût réel fut de 95 743,50 \$;
 - R-3837-2013, B-0324, Gaz Métro-19, Document 2, p.92.
 - R-3951-2015, B-0038, Gaz Métro-14, Document 6, p.4.
7. Gaz Métro comprend que la recommandation d'UC de ne reconnaître qu'un montant de 62 800 \$ comme frais de gestion tient du fait que 137 clients ont fait l'objet d'une qualification alors qu'un nombre de 312 clients étaient estimé dans le cadre de la cause tarifaire 2014 (R-3837-2013) :

« L'écart de coût unitaire pour la qualification provient de la conversion d'un coût variable de 200 \$ par client, pour un nombre estimé de 312 clients, en frais fixes annuels de 62 500 \$ sans égard au nombre de clients qualifiés et évalués. [...] »

Les frais de gestion du programme auraient ainsi été de 13 000 \$ (Frais de mise en place), de 23 400 \$ (Frais fixes pour la livraison

du programme), et finalement de 26 400 \$ pour la qualification des 132 clients à un taux de 200 \$ par client pour un total 62 800 \$.»

➤ R-3951-2015, C-UC-0009, Argumentation d'UC, p.4.

8. Or, Gaz Métro rappelle que de par la nature même d'un programme-pilote, il lui était difficile de prévoir le nombre de clients qui feraient l'objet d'une qualification;
9. Afin d'estimer le budget nécessaire pour mettre en place le programme-pilote et, plus spécifiquement, le nombre de clients qui feraient l'objet d'une qualification, Gaz Métro a élaboré des hypothèses sérieuses en fonction des données qu'elle possédait :

« Pour le calcul du budget du programme pilote, Gaz Métro souligne qu'elle n'avait pas de paramètres préalables disponibles pour établir des estimations sur le nombre de MFR en difficulté de paiement. Par conséquent, Gaz Métro a élaboré des hypothèses établies au moyen des résultats des radiations des mauvaises créances « résidentielles chauffage » et de la proportion de MFR faisant partie de la clientèle de Gaz Métro évaluée par Extract recherche marketing en 2008 (Cause tarifaire 2009, R-3662-2008, Gaz Métro-10, Document 1, p. 16).

Gaz Métro estime qu'en moyenne 1 300 clients résidentiels, dont le profil de consommation inclut du chauffage, laissent un solde impayé annuellement. De ce nombre, considérant une proportion estimée de MFR de 24 % (issue de l'étude d'Extract recherche marketing), un nombre potentiel de 312 clients MFR par année laissent un solde impayé. »

➤ R-3837-2013, B-0347, Gaz Métro-12, Document 4, p.12.

10. Malgré toute sa diligence pour estimer le nombre de clients qui pourraient faire l'objet d'une qualification dans le cadre du programme-pilote, il va sans dire que les données sur lesquelles Gaz Métro s'est appuyée pour élaborer ses hypothèses comportaient un certain degré d'incertitude;
11. Dans un tel contexte, l'entente conclue avec OC prend davantage son sens;
12. En effet, l'intérêt pour le programme-pilote aurait très bien pu être plus élevé que ce que Gaz Métro anticipait et il aurait alors été difficile d'imaginer qu'UC se serait plaint de la négociation par Gaz Métro d'une entente à coût mensuel fixe;

13. Par ailleurs, dans son argumentation, UC utilise un raisonnement pour le moins questionnable pour remettre en question la prudence et l'utilité des frais de qualification des clients MFR, se basant sur la prémisse qu'OC recevrait en moyenne un nouveau dossier de qualification par jour ouvrable et suggérant par le fait même que les demandes de qualification seraient réparties de façon égale sur toute l'année;
 - R-3951-2015, C-UC-0009, Argumentation d'UC, p.6.
14. Cette hypothèse est évidemment erronée et même en l'absence de données sûres permettant d'évaluer le moment où OC recevrait les dossiers de qualification, il était raisonnable de présumer que les dossiers ne seraient pas transmis à OC à raison d'un dossier par jour ouvrable tel qu'UC le laisse entendre;
15. Également, Gaz Métro se garde de commenter les comparaisons rapides effectuées par UC quant au coût de la qualification des clients MFR dans le cadre des programmes d'efficacité énergétique ou de la demande de financement adressée à Hydro-Québec par des associations de consommateurs étant donné leur nature et le contexte différent les entourant et se limite à affirmer qu'elle était justifiée de se fier aux représentations faites par OC quant aux ressources nécessaires pour répondre au besoin exprimé par Gaz Métro dans le cadre du programme-pilote du CASS, soit notamment d'obtenir une qualification des clients MFR dans une période de 15 jours, au temps requis pour ce faire et au coût que cela pouvait représenter;
16. Le partenariat envisagé avec OC était un élément fondamental du programme-pilote présenté à la Régie dans le cadre de la cause tarifaire 2014 (R-3837-2013) et Gaz Métro ne saurait insister davantage sur le fait qu'elle était tout à fait justifiée de se fier à un organisme compétent, reconnu, possédant une expérience et une expertise particulières en matière de qualification de MFR tel qu'OC afin de l'appuyer dans la mise en place de ce programme-pilote;
17. Gaz Métro réitère que malgré le fait que les négociations avec OC se soient conclues sur une base légèrement différente que ce qui fut annoncé dans le cadre de la cause tarifaire 2014 (R-3837-2013), Gaz Métro a agi de façon prudente dans les circonstances en ce qu'elle a conclu une entente qui visait un équilibre entre les frais de gestion versés à OC et le risque de mauvaises créances pour Gaz Métro et sa clientèle, tout en s'assurant que les clients ayant fait l'objet d'une interruption puissent également profiter d'une qualification rapide;

II. Argumentation de l'ACIG

18. Quant à l'argumentation de l'ACIG concernant la fonctionnalisation des coûts de transport FTLH, Gaz Métro réitère chacun des arguments formulés dans son argumentation principale du 13 mai (B-0184) et s'en remet à la décision de la Régie à cet égard;
19. Par ailleurs, en réplique à l'argumentation de l'ACIG relative à la rémunération du CFR de transport, Gaz Métro réitère également chacun des arguments formulés dans le cadre de son argumentation principale (B-0184) et ajoute subsidiairement que la proposition de l'ACIG est nettement de nature tarifaire;
20. Gaz Métro soumet que la proposition de l'ACIG ne cadre pas avec les objectifs visés dans le cadre d'un dossier d'examen du rapport annuel et, à cet égard, elle réfère la Régie au contenu du paragraphe 34 de son argumentation principale (B-0184);
21. Quant à l'argumentation de l'ACIG relative à la mise à jour de l'évaluation de la rentabilité du déplacement des approvisionnements vers Dawn, Gaz Métro ajoute que, outre le fait qu'une mise à jour ait récemment été produite au dossier tarifaire 2016 (R-3879-2014), une nouvelle mise à jour pourrait être fournie dans le cadre du dossier tarifaire 2017 (R-3970-2016), dans l'éventualité où une telle demande était formulée.

LE TOUT RESPECTUEUSEMENT SOUMIS

Montréal, le 19 mai 2016

(s) Marie Lemay-Lachance

M^{es} Marie Lemay-Lachance et Vincent Locas
Procureurs de Gaz Métro
1717, rue du Havre
Montréal (Québec) H2K 2X3
téléphone : (514)-598-3382
télécopieur : (514)-598-3839
adresse courriel pour ce dossier : dossiers.reglementaires@gazmetro.com