

# D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

---

D-2016-191

R-3970-2016

21 décembre 2016

---

**PRÉSENTS :**

Louise Rozon

Marc Turgeon

Françoise Gagnon

Régisseurs

---

**Société en commandite Gaz Métro**

Demanderesse

et

**Intervenants dont les noms apparaissent ci-après**

---

**Décision finale sur le fond et sur les frais des intervenants**

*Demande d'approbation du plan d'approvisionnement et de modification des Conditions de service et Tarif de Société en commandite Gaz Métro à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2016*



**Intervenants :**

**Association des consommateurs industriels de gaz (ACIG);**

**Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (section Québec) (FCEI);**

**Groupe de recherche appliquée en macroécologie (GRAME);**

**Option consommateurs (OC);**

**Regroupement des organismes environnementaux en énergie (ROÉÉ);**

**Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (SÉ-AQLPA);**

**Summitt Energy Québec LP/Énergie Summitt Québec S.E.C. (Summitt Energy);**

**Union des municipalités du Québec (UMQ).**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>LISTE DES TABLEAUX.....</b>	<b>5</b>
<b>LISTE DES DÉCISIONS .....</b>	<b>6</b>
<b>LEXIQUE .....</b>	<b>8</b>
<b>1. INTRODUCTION.....</b>	<b>8</b>
<b>2. DEMANDE TARIFAIRE.....</b>	<b>10</b>
2.1 Processus de consultation réglementaire.....	10
2.2 Incitatif à la performance visant l’optimisation des outils d’approvisionnement.....	20
2.3 Analyse des pertes de clients .....	22
2.4 Compte de frais reportés liés aux projets d’extension avec expectative de rentabilité .....	24
2.5 Stratégies de conformité au système de plafonnement et d’échange d’émission de gaz à effet de serre.....	29
2.6 Code de conduite .....	36
2.7 Plan de balisage des charges d’exploitation.....	41
2.8 Modification au calcul de la contrepartie de la normalisation .....	47
2.9 Indice de qualité de service et incitatif à la performance .....	50
2.10 Processus d’adhésion au service de fourniture à prix fixe .....	53
<b>3. FRAIS DES INTERVENANTS .....</b>	<b>58</b>
3.1 Législation et principes applicables.....	58
3.2 Frais réclamés et octroyés .....	58
<b>DISPOSITIF .....</b>	<b>61</b>

**LISTE DES TABLEAUX**

Tableau 1	Principaux éléments des ententes conclues de gré à gré .....	32
Tableau 2	Frais réclamés, frais admissibles et frais accordés (taxes incluses) .....	61

## LISTE DES DÉCISIONS CITÉES

<b>Décision</b>	<b>Dossier</b>	<b>Nom du dossier</b>
<a href="#">D-2007-56</a>	R-3630-2007	Demande de modifier les tarifs de Société en commandite Gaz Métro à compter du 1 <sup>er</sup> octobre 2007
<a href="#">D-2013-106</a>	R-3809-2012 Phase 2	Demande d'approbation du plan d'approvisionnement et de modification des <i>Conditions de service et Tarif</i> de Société en commandite Gaz Métro à compter du 1 <sup>er</sup> octobre 2012
<a href="#">D-2014-171</a>	R-3879-2014 Phase 1	Demande d'approbation du plan d'approvisionnement et de modification des <i>Conditions de service et Tarif</i> de Société en commandite Gaz Métro à compter du 1 <sup>er</sup> octobre 2014
<a href="#">D-2015-012</a>	R-3879-2014 Phase 2	Demande d'approbation du plan d'approvisionnement et de modification des <i>Conditions de service et Tarif</i> de Société en commandite Gaz Métro à compter du 1 <sup>er</sup> octobre 2014
<a href="#">D-2015-181</a>	R-3879-2014 Phases 3 et 4	Demande d'approbation du plan d'approvisionnement et de modification des <i>Conditions de service et Tarif</i> de Société en commandite Gaz Métro à compter du 1 <sup>er</sup> octobre 2014
<a href="#">D-2015-214</a>	R-3879-2014 Phases 3 et 4	Demande d'approbation du plan d'approvisionnement et de modification des <i>Conditions de service et Tarif</i> de Société en commandite Gaz Métro à compter du 1 <sup>er</sup> octobre 2014
<a href="#">D-2016-090</a>	R-3970-2016	Demande d'approbation du plan d'approvisionnement et de modification des <i>Conditions de service et Tarif</i> de Société en commandite Gaz Métro à compter du 1 <sup>er</sup> octobre 2016
<a href="#">D-2016-146</a>	R-3970-2016	Demande d'approbation du plan d'approvisionnement et de modification des <i>Conditions de service et Tarif</i> de Société en commandite Gaz Métro à compter du 1 <sup>er</sup> octobre 2016
<a href="#">D-2016-156</a>	R-3970-2016	Demande d'approbation du plan d'approvisionnement et de modification des <i>Conditions de service et Tarif</i> de Société en commandite Gaz Métro à compter du 1 <sup>er</sup> octobre 2016
<a href="#">D-2016-162</a>	R-3970-2016	Demande d'approbation du plan d'approvisionnement et de modification des <i>Conditions de service et Tarif</i> de Société en commandite Gaz Métro à compter du 1 <sup>er</sup> octobre 2016

**LEXIQUE**

BNEF	Bloomberg New Energy Finance
CCP	coût en capital prospectif
CFR	compte de frais reportés
DDR	demande de renseignements
GAI	gaz d'appoint pour éviter une interruption
GES	gaz à effet de serre
PGEÉ	Plan global en efficacité énergétique
SPEDE	système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre du Québec

## 1. INTRODUCTION

[1] Le 29 avril 2016, Société en commandite Gaz Métro (Gaz Métro ou le Distributeur) dépose à la Régie de l'énergie (la Régie) une demande d'approbation du plan d'approvisionnement et de modification des *Conditions de service et Tarif* à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2016 (la Demande tarifaire). Cette demande est présentée en vertu des articles 31 (1<sup>o</sup>), (2<sup>o</sup>) et (2.1<sup>o</sup>), 32, 34 (2), 48, 49, 52, 72 et 74 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*<sup>1</sup> (la Loi).

[2] Le 20 mai 2016, Gaz Métro dépose une demande amendée ainsi que des pièces additionnelles à son soutien.

[3] Le 7 juin 2016, la Régie rend sa décision D-2016-090 par laquelle, notamment, elle fixe les enjeux et le calendrier de traitement du dossier.

[4] Le 8 juin 2016, Gaz Métro dépose une demande réamendée et des pièces relatives à ses *Conditions de service et Tarif*.

[5] Le 13 juin 2016, la Régie tient une séance de travail relative aux résultats du processus d'évaluation des programmes d'efficacité énergétique PE208, PE218 et PE219, ainsi qu'au processus de comptabilisation des économies générées par les programmes du Plan global en efficacité énergétique (PGÉÉ).

[6] Les 15 juin, 11 juillet et 25 août 2016, Gaz Métro dépose des demandes réamendées.

[7] À compter du 8 septembre 2016, la Régie tient six jours d'audience, au terme desquels elle entame son délibéré.

[8] Le 20 septembre 2016, Gaz Métro transmet à la Régie une lettre<sup>2</sup> dans laquelle elle demande de reconduire provisoirement, à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2016, les *Conditions de service et Tarif* jusqu'au 31 octobre 2016.

---

<sup>1</sup> [RLRQ, c. R-6.01.](#)

<sup>2</sup> Pièce [B-0234](#).

[9] Le 21 septembre 2016, la Régie accorde la possibilité aux intervenants de déposer des commentaires à l'égard de la demande de tarifs provisoires de Gaz Métro. Seule l'ACIG dépose des commentaires le 23 septembre 2016<sup>3</sup>.

[10] Le 27 septembre 2016, la Régie rend sa décision D-2016-146 par laquelle elle reconduit provisoirement, à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2016, les *Conditions de service et Tarif* de Gaz Métro actuellement en vigueur.

[11] Le 14 octobre 2016, la Régie rend sa décision partielle D-2016-156 portant sur l'établissement des tarifs du Distributeur pour l'année tarifaire 2017 débutant le 1<sup>er</sup> octobre 2016, sur la prolongation du programme de flexibilité tarifaire pour le mazout et la biénergie ainsi que sur les demandes de traitement confidentiel de certaines pièces.

[12] Le 21 octobre 2016, le Distributeur dépose à la Régie les pièces révisées.

[13] Le 27 octobre 2016, la Régie rend sa décision D-2016-162 par laquelle elle fixe les tarifs et le texte des *Conditions de service et Tarif*, sous réserve de l'article 11.1.2.1, à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2016.

[14] Dans le cadre de la présente décision, la Régie se prononce sur les demandes de paiement de frais des intervenants, ainsi que sur les sujets suivants de la Demande tarifaire :

- le processus de consultation réglementaire par le biais de séances de travail;
- la reconduction de l'incitatif à la performance relié aux transactions financières visant l'optimisation des outils d'approvisionnement pour les exercices 2017 et suivants, et ce, jusqu'à l'application d'un nouvel indicateur de performance;
- l'analyse des pertes de clients;
- la création d'un compte de frais reportés (CFR) hors base, portant intérêts, dans lequel seront cumulés les manques à gagner associés aux projets d'extension touchés par la nouvelle méthodologie visant l'acceptation de projets d'extension avec expectative de rentabilité et réalisés au cours des années financières 2016 et 2017, en attente de la décision de la Régie à l'égard de cette méthodologie;

---

<sup>3</sup> Pièce [C-ACIG-0016](#).

- les stratégies de conformité au système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre du Québec (SPEDE);
- la version révisée du Code de conduite régissant les transactions entre sociétés apparentées du groupe corporatif;
- le plan de balisage des charges d'exploitation;
- la modification au calcul de la contrepartie de la normalisation;
- les indices de qualité de service et l'incitatif à la performance;
- la modification au processus d'adhésion au service de fourniture à prix fixe.

## 2. DEMANDE TARIFAIRE

### 2.1 PROCESSUS DE CONSULTATION RÉGLEMENTAIRE

[15] Gaz Métro souligne que, depuis la fin du mécanisme incitatif en 2012, il y a moins d'occasions de rencontrer le personnel technique de la Régie et les intervenants pour présenter ses dossiers, hormis les séances de travail et les rencontres d'information instaurées par la Régie sur certains sujets particuliers. Elle observe que le contexte réglementaire actuel présente plusieurs enjeux et que des dossiers importants demeurent à être analysés par la Régie.

[16] Gaz Métro anticipe que la présentation d'un dossier, et la discussion des éléments principaux le constituant avec les intervenants et le personnel technique de la Régie dans un cadre plus souple, permettraient de sonder, d'apprécier ainsi que de mieux comprendre l'opinion des diverses parties. La tenue de séances de consultation en amont du dépôt des dossiers constituerait, selon elle, un moyen encore plus efficace d'accentuer et d'améliorer la communication entre les parties prenantes au processus réglementaire. Ainsi, Gaz Métro désire privilégier une approche flexible et rapide, tout en étant peu onéreuse pour le consommateur, favorisant ainsi la participation et l'implication des personnes intéressées ainsi que l'efficacité du processus réglementaire.

[17] Gaz Métro demande donc l'autorisation de la Régie afin de tenir des séances de travail aux fins de consultation réglementaire et propose les modalités de fonctionnement suivantes<sup>4</sup> :

- les rencontres se tiendraient sur une base trimestrielle;
- le calendrier proposé pour une année donnée sera déposé dans le cadre du dossier tarifaire;
- Gaz Métro se réserve la possibilité d'ajouter ou de retrancher certaines rencontres en fonction des dossiers à venir;
- lorsqu'elle jugera bénéfique de tenir une séance de travail non prévue au calendrier ou lors du retrait d'une rencontre, Gaz Métro en informera par écrit les participants, avec un minimum de 21 jours d'avis;
- un ordre du jour sera envoyé aux participants au moins une semaine avant la tenue des rencontres, accompagné des documents faisant l'objet de discussion;
- les participants invités seraient les intervenants reconnus lors des deux plus récents dossiers tarifaires de Gaz Métro et le personnel technique de la Régie;
- les rencontres proposées se tiendraient en l'absence des avocats.

[18] Gaz Métro indique que les dossiers abordés n'en seraient qu'au stade embryonnaire et qu'aucune preuve ne serait déposée publiquement lors de la tenue des séances de travail. Elle propose également de demander à tous les participants de traiter les discussions, l'information et les documents communiqués de manière confidentielle afin d'encourager des échanges fructueux et éviter que ces derniers ne lui soient préjudiciables. Selon la proposition de Gaz Métro, il serait aussi interdit aux participants de divulguer le contenu des échanges en dehors des séances de travail, à moins que tous les participants n'aient indiqué, au préalable, leur accord par écrit.

[19] Gaz Métro propose que le contenu des discussions ne soit pas admissible en preuve devant la Régie sans l'autorisation écrite de tous les participants. Elle réfère à cet égard aux lignes directrices entérinées par la Régie pour les séances de travail dans le cadre de certains dossiers tarifaires, notamment le dossier R-3630-2007<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Pièces [B-0009](#), p. 4 à 8 et [A-0046](#), p. 230 à 234.

<sup>5</sup> Décision [D-2007-56](#), p. 17.

[20] Gaz Métro soumet que les séances de travail proposées ne joueraient pas tout à fait le même rôle que les groupes de travail mis en place par la Régie en suivi de ses décisions. Alors que les rencontres en séance de travail sont généralement autorisées par une décision de la Régie et portent sur un sujet spécifique, les séances proposées se tiendraient avant le dépôt par Gaz Métro de dossiers importants. Les séances de travail lui permettraient de présenter l'évolution de ses dossiers. Elles permettraient à la Régie et aux intervenants de prendre connaissance des propositions de Gaz Métro, de poser des questions et de faire valoir leur position, le cas échéant.

[21] Gaz Métro ajoute que l'objectif des séances de travail serait de permettre des échanges constructifs entre les intervenants, la Régie et elle-même afin d'améliorer la planification des dossiers. Le Distributeur est d'avis qu'en améliorant la connaissance et la compréhension des intervenants en amont du dépôt des différents dossiers, cela lui permettrait de mieux saisir les enjeux et préoccupations de chaque participant et, conséquemment, d'en tenir compte dans l'élaboration de sa preuve afin de la rendre plus compréhensible – au niveau de la forme – et d'y apporter des modifications sur le fond, le cas échéant<sup>6</sup>.

[22] Gaz Métro soumet que sa proposition s'inscrit dans la lignée d'un allègement réglementaire général souhaité autant par elle-même que par les intervenants et la Régie. Elle propose de déposer, dans le cadre du Rapport annuel, une pièce faisant état des coûts engagés durant l'année, ainsi que du nombre de séances de travail et la liste des participants présents à chacune des rencontres. Le traitement comptable serait similaire à celui actuellement utilisé pour le traitement des frais accordés aux intervenants.

[23] L'ACIG appuie la proposition du Distributeur. Selon elle, les échanges informels faciliteraient certainement la compréhension des enjeux et des solutions envisagées par le Distributeur. Les intervenants pourraient y faire valoir leur point de vue de façon préliminaire et, éventuellement, le Distributeur pourra en tenir compte dans l'élaboration de sa preuve<sup>7</sup>. Selon l'intervenante, le personnel technique de la Régie jouerait un rôle d'observateur intéressé et pourrait échanger de façon tout à fait informelle. Aucun participant à ces échanges ne devrait être lié par les propos qu'il tient ou les positions qu'il annonce<sup>8</sup>.

---

<sup>6</sup> Pièce [B-0009](#).

<sup>7</sup> Pièce [C-ACIG-0010](#), p. 3 et 4.

<sup>8</sup> Pièce [A-0044](#), p. 197 et 198.

[24] Quant aux frais de participation, l'ACIG soumet qu'un participant à un processus établi par la Régie, et reconnu comme utile et nécessaire en amont des dossiers qui seront débattus en audience, a déjà une utilité au sens de l'article 36 de la Loi. Ainsi, des montants forfaitaires devraient lui être accordés pour sa participation<sup>9</sup>.

[25] La FCEI est favorable au processus de consultation proposé par Gaz Métro. Elle estime que ce processus pourrait avoir les mêmes bienfaits que les rencontres d'information tenues en amont des dossiers tarifaires lorsque le mécanisme incitatif de Gaz Métro était en vigueur, soit la bonne compréhension des enjeux et les échanges d'idées entre les parties. De plus, il permettrait à Gaz Métro de prendre en compte le point de vue des intervenants en amont du dépôt des dossiers, ce qui est susceptible d'en alléger le traitement formel.

[26] Afin de maximiser l'utilité des rencontres, la FCEI estime qu'un équilibre est nécessaire entre la durée et le nombre de rencontres, la quantité de matériel couvert et le temps disponible aux intervenants. Elle recommande un délai de deux semaines entre le dépôt de la documentation et les rencontres<sup>10</sup>.

[27] Le GRAME est d'avis que les rencontres trimestrielles proposées seront utiles d'un point de vue réglementaire. L'intervenant propose que des enjeux en lien avec la Politique énergétique 2030 du gouvernement du Québec soient abordés. Il recommande que la Régie oriente Gaz Métro à cet égard et lui précise une liste de thèmes à envisager lors de ces rencontres<sup>11</sup>. L'intervenant suggère aussi la mise en place, par le personnel participant de la Régie, d'un processus de suivi avec un sommaire des discussions afin de faire le lien avec le personnel qui sera assigné, dans l'éventualité où Gaz Métro déposerait effectivement une demande<sup>12</sup>.

[28] OC accueille favorablement la proposition de Gaz Métro de créer un forum à l'intérieur duquel les intervenants pourront discuter d'enjeux relatifs aux activités du Distributeur, dans un cadre plus informel et flexible que le traitement des dossiers réglementaires à la Régie. Elle soumet que la confidentialité ne doit pas empêcher les

---

<sup>9</sup> Pièce [A-0044](#), p. 198 à 203, 223 et 224.

<sup>10</sup> Pièce [C-FCEI-0014](#), p. 2 et 3.

<sup>11</sup> Pièce [C-GRAME-0012](#), p. 5 à 7.

<sup>12</sup> Pièce [A-0046](#), p. 47 et 48.

intervenants de soulever devant la Régie des débats importants et légitimes et limiter indirectement les sujets pouvant être traités par cette dernière<sup>13</sup>.

[29] OC propose une modulation de la participation selon les sujets qui seront abordés. Il serait toutefois utile, selon elle, que le personnel technique de la Régie assiste aux rencontres et émette des opinions sous toutes réserves en ne liant aucunement la Régie<sup>14</sup>.

[30] Quant au paiement des frais, l'intervenante suggère soit l'option des séances de travail tenues en suivi d'un dossier tarifaire, soit l'option d'un dossier tarifaire pro-forma, avec des demandes d'intervention simplifiées par le biais d'une simple lettre<sup>15</sup>.

[31] Le ROEE recommande à la Régie d'accepter la proposition de rencontres d'informations trimestrielles de Gaz Métro. Toutefois, il demande à la Régie de ne pas accéder à la demande du Distributeur dans le cadre du présent dossier tarifaire et d'inviter ce dernier à soumettre une nouvelle proposition basée sur une argumentation solide et des objectifs quantifiables. L'intervenant recommande également à la Régie<sup>16</sup> :

- d'exiger la préparation par Gaz Métro et la communication sur le site internet de la Régie des rapports des présences et des sujets traités lors des séances de travail;
- de permettre les demandes d'engagement et de juger de leur pertinence lors des rencontres;
- de faire déposer les demandes d'engagement une fois répondues sur le site internet de la Régie;
- de permettre la participation d'experts-conseils aux séances de travail et de prévoir le paiement de frais adéquat à cette fin;
- de permettre la participation encadrée des procureurs aux séances de travail et de prévoir le paiement de frais adéquat à cette fin.

---

<sup>13</sup> Pièce [C-OC-0009](#), p. 3 à 7.

<sup>14</sup> Pièce [A-0046](#), p. 65 et 83.

<sup>15</sup> Pièce [A-0046](#), p. 69 à 75, 81 et 82.

<sup>16</sup> Pièces [C-ROEE-0010](#), p. 14 à 20 et [A-0046](#), p. 88 à 98.

[32] Le ROÉÉ soumet que la confidentialité proposée par Gaz Métro constitue un accroc majeur au caractère public du processus réglementaire et qu'une solution moins drastique serait de traiter les documents communiqués comme étant « *sous toutes réserves* » ou « *sans préjudice* ».

[33] SÉ-AQLPA évoque le continuum des pouvoirs de la Régie en matière tarifaire et soumet que cette dernière possède la juridiction requise pour tenir des séances d'information et de consultation publiques avant audience et avant le dépôt du dossier tarifaire avec la participation de son personnel<sup>17</sup>. Selon l'intervenant, le processus de consultation doit être ouvert, souple et public, et chaque intervenant devrait demeurer libre d'établir la composition de son équipe de participation à l'intérieur du cadre des frais applicables, avec la possibilité d'obtenir un budget supplémentaire pour rémunérer un expert<sup>18</sup>.

[34] L'UMQ recommande à la Régie d'autoriser Gaz Métro à initier des séances de travail dans un objectif d'allègement réglementaire. Elle suggère toutefois que<sup>19</sup> :

- Gaz Métro précise davantage l'objectif visé par la tenue de ces séances de travail;
- l'exigence de confidentialité envers les participants soit limitée à certains documents, sujette à appréciation par la Régie;
- la Régie choisisse annuellement les intervenants intéressés, sur la base des sujets proposés par le Distributeur;
- la Régie établisse un calendrier de deux rencontres pour la première année, en sus de celle portant sur l'examen du rapport annuel;
- la rémunération des analystes impliqués dans ces rencontres soit ajustée à la hausse du taux horaire normalement applicable.

[35] Aucun intervenant ne s'objecte au traitement comptable des frais des participants proposé par Gaz Métro.

---

<sup>17</sup> Pièce [A-0046](#), p. 156 à 159.

<sup>18</sup> Pièce [A-0046](#), p. 164 à 169.

<sup>19</sup> Pièce [C-UMQ-0012](#), p. 6 à 11.

[36] En réponse aux questionnements des intervenants, Gaz Métro apporte les précisions suivantes à sa proposition<sup>20</sup> :

- le calendrier projeté des séances de travail pourra varier en fonction des sujets à discuter;
- lorsque possible, Gaz Métro pourra transmettre les documents dans un délai supérieur à une semaine;
- Gaz Métro ne connaît pas encore la nature des enjeux qui seront traités puisqu'ils varieront en fonction des sujets qui seront abordés;
- l'ordre du jour sera à l'entière discrétion de Gaz Métro;
- une période sera prévue pour permettre aux intervenants de faire des représentations sur des dossiers à venir;
- il est possible d'envisager des séances portant également sur des causes pendantes devant la Régie si Gaz Métro le juge utile;
- Gaz Métro se réserve le droit d'inviter d'autres participants si elle juge que le sujet traité pendant une rencontre de consultation est en lien direct avec leurs intérêts et qu'ils pourraient vouloir intervenir devant la Régie dans un dossier subséquent;
- Gaz Métro n'est pas disposée à permettre la prise de notes sténographiques;
- Gaz Métro n'est pas prête à prendre des engagements lors de ces rencontres ni à déposer un procès-verbal des rencontres.

[37] Gaz Métro assure qu'en aucun temps, le processus proposé va engager ou lier la Régie par le fait que son personnel technique participe aux séances de travail.

[38] En ce qui a trait à la confidentialité des documents déposés lors des séances de consultation, Gaz Métro ne se satisfait pas des concepts de « *sous toutes réserves* » ou de « *sans préjudice* » suggérés par le ROÉÉ<sup>21</sup>. Par ailleurs, elle reconnaît que la confidentialité pourrait être respectée dans le cas où un engagement de confidentialité serait signé par l'organisme représenté par un participant à une séance de travail<sup>22</sup>.

---

<sup>20</sup> Pièces [B-0165](#), p. 1 et 2, [B-0168](#), p. 3 et 4, [B-0170](#), p. 1 à 5, [B-0171](#), p. 1 à 5, [B-0172](#), p. 2 et 3 et [B-0174](#), p. 1.

<sup>21</sup> Pièce [A-0044](#), p. 166 à 168.

<sup>22</sup> Pièce [A-0046](#), p. 238 à 243.

[39] Gaz Métro est d'avis qu'en améliorant la connaissance et la compréhension des intervenants et du personnel technique de la Régie en amont du dépôt des différents dossiers, elle pourra mieux saisir les enjeux et les préoccupations de chaque participant et, conséquemment, en tenir compte dans l'élaboration de sa preuve afin de la rendre plus compréhensible - au niveau de la forme - et d'y apporter des modifications sur le fond, le cas échéant.

## OPINION DE LA RÉGIE

[40] La Régie note que la proposition de Gaz Métro s'inscrit dans l'esprit d'un allègement réglementaire général souhaité autant par les participants que par elle-même. Elle note également que l'objectif visé rejoint ceux qu'elle énonce pour les groupes de travail dans le cadre des dossiers tarifaires<sup>23</sup>, soit :

- privilégier une approche flexible et rapide tout en étant moins onéreuse pour le consommateur;
- favoriser la participation et l'implication des intéressés, de même que la transparence et l'efficacité;
- permettre aux participants et au Distributeur d'établir les rapprochements nécessaires afin de lui soumettre des recommandations précises.

**[41] Considérant cela, la Régie autorise la tenue de séances de travail telles que proposées par Gaz Métro, mais apporte à cet effet les précisions qui suivent.**

[42] Tout d'abord, afin de permettre l'atteinte des objectifs énoncés ci-dessus, la Régie est d'avis que les participants invités aux séances de travail devront être des intervenants reconnus lors des deux plus récents dossiers tarifaires du Distributeur. En ce qui a trait aux frais accordés pour leur participation, la Régie juge raisonnable qu'ils soient attribués selon les balises prévues au *Guide de paiement des frais 2012*<sup>24</sup> (le Guide), soit selon les montants forfaitaires suivants, basés sur les montants accordés pour des séances de travail où une préparation est nécessaire à une participation active à la rencontre :

- 800 \$ par intervenant pour une demi-journée;

<sup>23</sup> Décision [D-2007-56](#), p. 12.

<sup>24</sup> Sur le site internet de la [Régie](#).

- 1 600 \$ par intervenant pour une journée.

[43] **De ce fait, la Régie autorise Gaz Métro à rembourser aux participants reconnus aux séances de travail les montants forfaitaires prévus au Guide. Les montants ainsi remboursés seront versés dans un CFR qui fera l'objet d'un examen dans le cadre du rapport annuel subséquent.**

[44] Quant à la participation du personnel technique de la Régie aux séances de travail, la Régie ne juge pas opportun de la permettre, en raison de la nature très particulière des séances de travail autorisées par la présente décision.

[45] En effet, selon la Régie, la présence de son personnel aux séances de travail, telles qu'approuvées, soulève la question relative au devoir du personnel d'agir avec réserve, mais également au fait que la Régie doit, en tant que tribunal administratif, agir en toute impartialité dans l'exercice de ses fonctions.

[46] Dans l'arrêt Valente<sup>25</sup> de la Cour suprême du Canada, la Cour indiquait que :

*« L'impartialité désigne un état d'esprit ou une attitude du tribunal vis-à-vis des points en litige et des parties dans une instance donnée. Le terme "impartial" [...] connote une absence de préjugé, réel ou apparent ».* [nous soulignons]

[47] Le devoir d'agir de façon impartiale ne se limite donc pas au seul fait que l'absence d'impartialité doive être réelle. L'impartialité doit également être apparente. Dans le cadre de ses fonctions, le personnel de la Régie est appelé à conseiller les régisseurs aux fins des décisions qu'ils ont à prendre. Le personnel est donc associé au processus du délibéré et ce processus, qui doit être indépendant et impartial, amène un large devoir de réserve, car c'est ainsi que la confiance du public envers la Régie sera préservée.

---

<sup>25</sup> [R. c. Valente](#), [1985] 2 RCS 673, p. 685.

[48] Dans le cas présent et très spécifique aux caractéristiques des séances de travail, telles que proposées par Gaz Métro, la Régie juge que la confiance d'une personne du public bien informée, envers l'impartialité du processus réglementaire, pourrait être ébranlée du fait de la présence du personnel de la Régie, entre autres par le fait que :

- ces séances, contrairement aux séances de travail tenues dans le cadre de dossiers en cours d'examen (donc pour lequel une preuve est déjà déposée), sont tenues en amont du dépôt de dossiers qui, par ailleurs, pourraient ne pas être déposés à la suite des discussions tenues lors des séances de travail;
- contrairement aux séances de travail « classiques », ces séances de travail portent sur des sujets qui ne sont pas connus à l'avance par la Régie;
- aucun compte rendu public des séances ne sera déposé et aucun engagement ne sera pris par le Distributeur relativement à des questions qui pourraient lui être posées lors de ces séances.

**[49] En conséquence, la Régie juge que la présence de son personnel technique, dans le cas très spécifique des séances de travail, telles qu'autorisées pour Gaz Métro, n'est pas souhaitable.**

[50] En ce qui a trait aux modalités liées à la confidentialité des échanges et de la documentation, la Régie est satisfaite des précisions apportées par Gaz Métro, notamment sur la possibilité pour les participants d'obtenir les documents échangés pendant les séances de travail dans le cadre, notamment, de demandes de renseignements (DDR) lorsqu'un dossier sera ouvert<sup>26</sup>. Il revient donc à Gaz Métro de faire signer les engagements de confidentialité nécessaires en ce qui a trait aux documents déposés, ainsi qu'au contenu des échanges et des opinions émises lors des séances de travail, le tout afin de favoriser des discussions ouvertes.

**[51] Pour l'ensemble de ces motifs, la Régie autorise, à titre de projet pilote pour une durée d'un an, la tenue des séances de travail trimestrielles aux fins de consultation réglementaire proposées par Gaz Métro et approuve le traitement comptable, ainsi que les lignes directrices présentées aux sections 2.1.3 et 2.2 de la pièce B-0009, sous réserve des précisions émises dans la présente section.**

---

<sup>26</sup> Pièce [A-0046](#), p. 7 à 9.

[52] **Par ailleurs, la Régie ordonne à Gaz Métro de déposer, dans le cadre du dossier tarifaire 2018-2019, un bilan détaillé de ce projet pilote, faisant état des coûts engagés durant l'année, du nombre de séances de travail tenues, de la liste des participants présents à chacune des rencontres et d'une évaluation de l'impact de ces séances sur l'allègement du processus réglementaire.**

## **2.2 INCITATIF À LA PERFORMANCE VISANT L'OPTIMISATION DES OUTILS D'APPROVISIONNEMENT**

[53] Dans sa décision D-2015-181, la Régie a approuvé la reconduction de l'incitatif à la performance relié aux transactions financières pour l'exercice 2016 et autorisé Gaz Métro à effectuer des transactions de prêts d'espace.

[54] Dans le cadre du présent dossier, Gaz Métro demande la reconduction de l'incitatif à la performance sur les transactions financières pour les exercices 2017 et suivants, et ce, jusqu'à l'application d'un nouvel indicateur de performance. Gaz Métro propose de déposer prochainement un calendrier pour encadrer l'élaboration de ce nouvel indicateur<sup>27</sup>.

[55] Le Distributeur indique que les revenus d'optimisation pour les transactions financières qui ont déjà été concrétisées et dont les revenus générés sont fixes sont intégrés au dossier tarifaire 2017. Au moment du dépôt du dossier tarifaire 2017, il soutient qu'aucune transaction financière n'a été réalisée pour l'année 2016-2017.

[56] Également, Gaz Métro affirme que sur l'horizon de ce plan d'approvisionnement, elle a appliqué la stratégie de gestion des retraits et des injections du site d'entreposage d'Union Gas approuvée par la Régie dans sa décision D-2015-012.

[57] En réponse à une DDR de la Régie, Gaz Métro précise les moments de l'année et les volumes respectifs en prêts d'espace qu'elle pourrait effectuer, lorsque les

---

<sup>27</sup> Pièce [B-0183](#), réponse 5.1.

opportunités se présenteront, tout en assurant de garder la clientèle opérationnellement indemne et de maintenir la gestion des capacités d'entreposage chez Union Gas conforme à la stratégie approuvée par la Régie<sup>28</sup>.

**[58] Pour les motifs énoncés à sa décision D-2015-181, la Régie approuve la reconduction de l'incitatif à la performance relié aux transactions financières visant l'optimisation des outils d'approvisionnement pour l'exercice 2016-2017.**

[59] Quant aux transactions de prêts d'espace, la Régie note que le Distributeur n'a pas analysé l'impact de ces transactions sur la gestion du site d'entreposage à Dawn, tel que demandé dans sa décision D-2015-181, puisqu'aucune transaction de prêts d'espace n'a été effectuée au cours de l'exercice financier 2016.

**[60] Par conséquent, la Régie autorise les transactions de prêts d'espace, selon les modalités contractuelles d'entreposage que Gaz Métro détient présentement avec Union Gas, en tenant compte de la stratégie de gestion approuvée par la Régie et des caractéristiques des contrats décrits à la pièce B-0183, réponse 9.2. La Régie s'attend à ce que les transactions de prêts d'espace soient effectuées de façon à garder les clients opérationnellement et financièrement indemnes.**

[61] Dans l'éventualité où des prêts d'espace seraient effectués au cours de l'année 2016-2017, la Régie demande à Gaz Métro de déposer en suivi, lors de l'examen du rapport annuel 2017, le détail pour chacune de ces transactions indiquant les dates d'effet et de fin, la description, la quantité, les coûts et les économies réalisées ainsi que le niveau d'inventaire quotidien des capacités d'entreposage chez Union Gas. Elle lui demande de ventiler cet inventaire en fonction des injections et/ou des retraits effectués pour les besoins de Gaz Métro et ceux relatifs à chaque transaction de prêts d'espace effectués par les tierces parties, en version papier et en version excel.

**[62] Conformément à sa décision D-2015-181, la Régie demande à Gaz Métro de démontrer, dans le cadre de l'examen du rapport annuel 2017, qu'elle s'est assurée d'une gestion optimale de ses capacités d'entreposage détenues chez Union Gas, dans l'éventualité où des transactions de prêts d'espace seraient effectuées au cours de l'année 2016-2017.**

---

<sup>28</sup> Pièce [B-0183](#), réponse 9.2.

## 2.3 ANALYSE DES PERTES DE CLIENTS

### *Suivis au plan de développement*

[63] Conformément à la décision D-2015-214, Gaz Métro présente deux suivis, soit :

- une caractérisation détaillée des compteurs ne générant pas de revenus et l'intégration de cette information au niveau des analyses de rentabilité du plan de développement;
- la prise en compte dans l'analyse des clients perdus des installations n'ayant jamais fait l'objet de facturation.

[64] Gaz Métro présente la méthodologie utilisée et les résultats de l'analyse effectuée en regard de la caractérisation détaillée des compteurs ne générant pas de revenus, la méthodologie utilisée et les résultats de l'analyse portant sur les installations n'ayant jamais fait l'objet de facturation. Elle définit la méthodologie retenue pour intégrer l'information de ces suivis à l'élaboration du plan de développement.

[65] Bien que la FCEI juge adéquat le cadre méthodologique utilisé par Gaz Métro, elle estime toutefois que ce n'est pas la proportion des installations jamais facturées qui devrait être utilisée, mais plutôt la proportion des installations non facturées au 1<sup>er</sup> février 2016 qui devrait être retenue. Celle-ci inclut, en plus des installations jamais facturées, les installations ayant déjà été facturées par le passé mais dont la consommation a cessé. Le fait d'ignorer l'absence de consommation de ces clients résulte, selon la FCEI, d'une surestimation des volumes et des revenus de distribution et fausse le calcul de la rentabilité.

[66] En audience, Gaz Métro indique qu'elle souhaite élaborer et présenter une méthode « *plus systématique, rigoureuse, d'estimation de tous les paramètres qu'on utilise dans le plan de développement* ». [...] *Ce qu'on vous propose ici, c'est trois ajustements* »<sup>29</sup>.

---

<sup>29</sup> Pièce [A-0032](#), p. 90 à 94.

[67] La Régie note qu'il n'y a aucun désaccord entre Gaz Métro et la FCEI à l'égard des deux premiers ajustements. Selon Gaz Métro, il reste toutefois le troisième ajustement qui concerne l'utilisation des installations ayant généré des revenus, certaines actives et d'autres inactives au 1<sup>er</sup> février de chaque année. C'est sur le taux de maturation qui comprend à la fois les installations actives et les installations inactives que porte le désaccord entre Gaz Métro et la FCEI.

[68] Selon Gaz Métro, la FCEI traite les installations inactives comme une proportion des installations jamais facturées, donc des installations qui n'ont jamais généré de revenus, et qui ne devraient pas en générer non plus dans le futur du plan de développement. Gaz Métro estime à 3 % la proportion des installations inactives ayant généré des revenus, dans l'ensemble des compteurs qui ont été installés en 2013-2014. Puisque la méthodologie de Gaz Métro consiste à soustraire de 90 % à 95 % des volumes des installations inactives alors que celle de la FCEI consiste à soustraire 100 % des volumes, l'écart est d'au plus 10 % sur des installations qui ne représentent que 3 % du total.

[69] La Régie partage l'opinion de Gaz Métro et ne retient donc pas la recommandation de la FCEI ayant trait à l'utilisation des installations non facturées au 1<sup>er</sup> février 2016, plutôt que la proportion des installations n'ayant jamais consommé, dans le calcul de la rentabilité.

### *Analyse des pertes de clients*

[70] Dans sa décision D-2015-214, la Régie se déclarait satisfaite de l'échéancier de Gaz Métro pour mettre en place une méthodologie permettant l'analyse des pertes de clients en 2014 et pour les années subséquentes.

[71] Le suivi demandé incluait trois étapes. Dans le présent dossier, Gaz Métro présente les résultats de l'étape 2, soit la « *Détermination des pertes en fonction des 4 marchés* » pour l'année financière 2015.

[72] Pour l'étape 1, Gaz Métro indique avoir terminé le programme informatique et procédé à des tests et validations ayant permis de s'assurer que la méthodologie proposée est adéquate. Les deux premières étapes de l'échéancier proposé lors du dossier tarifaire 2015 sont ainsi complétées.

[73] En ce qui a trait à l'étape 3, « *Détermination de l'âge des installations perdues* », Gaz Métro indique qu'il n'est pas possible de retracer les informations relatives aux caractéristiques des installations pour les années financières antérieures à 2012-2013, et ce, tel qu'énoncé aux causes tarifaires 2014 et 2015. Ainsi, jusqu'à présent, Gaz Métro n'a pu déterminer la date de mise en service d'une nouvelle installation pour ces années.

[74] **La Régie prend acte de l'analyse des pertes de clients à titre de suivi de sa décision D-2015-214.**

#### **2.4 COMPTE DE FRAIS REPORTÉS LIÉS AUX PROJETS D'EXTENSION AVEC EXPECTATIVE DE RENTABILITÉ**

[75] La décision procédurale D-2016-090 reporte l'examen de la méthodologie d'acceptation des projets d'extension à la cause tarifaire 2018 et la révision du plan de développement 2016-2017. En conséquence, Gaz Métro présente la mise à jour du plan de développement 2016-2017 et demande à la Régie d'autoriser la création d'un CFR hors base, portant intérêts, dans lequel seront cumulés les manques à gagner associés aux projets d'extension visés par la nouvelle méthodologie et réalisés au cours des années financières 2016 et 2017, et ce, en attente de la décision de la Régie à l'égard de cette méthodologie.

[76] Gaz Métro indique que les projets d'extension de réseau supplémentaires qui avaient été initialement inclus au plan de développement en raison des modifications proposées aux critères d'acceptation ont été retirés. Ces projets correspondent à des investissements totalisant environ 4,44 M\$. Seul le marché « nouveaux clients affaires » est affecté par la mise à jour du plan de développement.

[77] Le Distributeur rappelle qu'il proposait la mise en place d'un critère d'acceptabilité des projets d'extension inférieur au coût en capital prospectif (CCP) afin d'établir la rentabilité minimale requise de projets d'extension pour lesquels les éléments connus au moment de leur évaluation ne permettent pas d'atteindre le CCP, mais dont le potentiel de croissance future amènerait la rentabilité à un niveau supérieur ou égal à celui-ci.

[78] Or, « *malgré que les projets dont la rentabilité a priori est inférieure au coût en capital prospectif ne seront pas pris en compte pour l'établissement des tarifs 2017, elle entend tout de même réaliser de tels projets, comme elle le fait au cours de l'année tarifaire 2016 tout en maintenant le cap sur les objectifs de rentabilité globale* »<sup>30</sup>. En audience, le Distributeur réitère qu'il ira « *de l'avant avec des ventes qui pourraient ne pas rencontrer... donc qui pourraient avoir à court terme une rentabilité inférieure au coût en capital prospectif, mais qui respectent la méthode qui sera débattue plus tard* »<sup>31</sup>.

[79] Dans l'attente de l'analyse complète de la nouvelle méthodologie proposée, Gaz Métro est d'avis qu'il serait approprié de créer un CFR afin de comptabiliser les manques à gagner réalisés à court terme par ces projets d'extension. Ainsi, selon le Distributeur, la création du CFR permettra de tenir la clientèle indemne de l'impact de ces projets, tout en lui permettant de jouer son rôle en donnant accès au gaz naturel au maximum de clients possible tout en atteignant une rentabilité globale par marché, conforme aux cibles établies.

[80] L'ACIG estime qu'il serait prématuré d'accorder à Gaz Métro l'autorisation de créer un CFR cumulant les manques à gagner découlant du fait que le changement de méthodologie n'est pas appliqué dès l'année 2016-2017. L'intervenante s'oppose donc à la demande de Gaz Métro relativement à la création d'un CFR dans lequel seraient cumulés les manques à gagner associés aux projets d'extension visés par la nouvelle méthodologie<sup>32</sup>.

[81] Pour sa part, l'UMQ estime que la demande du Distributeur est prématurée et ne correspond pas aux cas de figure normalement visés par ces outils réglementaires. En attendant l'étude de la proposition du Distributeur, l'intervenante est d'avis que le cadre réglementaire actuel continue de s'appliquer, ce qui limite le risque pris par le Distributeur. De plus, les écarts entre les deux méthodologies calculés par le Distributeur dans sa preuve sont très peu significatifs, de l'ordre de quelques milliers de dollars. Créer un CFR dès maintenant ne correspond donc pas aux cas de figure les plus usuels. L'UMQ recommande donc de rejeter la proposition relative à la création d'un nouveau CFR pour cumuler les manques à gagner associés aux projets d'extension visés par sa proposition de nouvelle méthodologie.

---

<sup>30</sup> Pièce [B-0145](#), p. 4.

<sup>31</sup> Pièce [A-0032](#), p. 112.

<sup>32</sup> Pièce [C-ACIG-0010](#), p. 31.

## OPINION DE LA RÉGIE

[82] Gaz Métro invoque plusieurs arguments au soutien de sa demande, notamment, en réponse à une question d'audience de l'UMQ, elle affirme qu'elle :

*« [...] va de l'avant pour deux raisons très simples, c'est-à-dire, la première, c'est, on pense que c'est notre rôle de desservir la clientèle qui veut avoir accès au service de gaz naturel, dans la mesure aussi où ça permet de mener à des tarifs justes et raisonnables, donc que l'impact tarifaire de ces clients-là est adéquat. Et Gaz Métro est convaincue que ces nouvelles ventes-là sont adéquates, sont au bénéfice de la clientèle et donc que ces clients-là ont le droit d'être desservis »<sup>33</sup>.*

[83] La Régie ne partage pas cette opinion de Gaz Métro et est d'avis que l'obligation de desservir ne doit pas se faire au détriment des intérêts de la clientèle existante. La méthodologie permettant d'évaluer la rentabilité, et qui détermine le seuil à partir duquel il est jugé rentable de réaliser l'investissement, est un outil analysé et approuvé par la Régie et qui va dans le sens de ces intérêts. En vertu de cette méthodologie, l'atteinte du seuil de rentabilité est un critère important au point de nécessiter soit une tarification particulière, soit le versement d'une contribution de la part du client ou d'un tiers.

[84] En ce qui a trait au test de prudence à l'égard de ces investissements ne respectant pas la méthodologie en vigueur, Gaz Métro indique en audience que :

*« Ce que je souhaitais vous dire, bien premièrement, au niveau de la création du CFR, [...] la création du CFR n'engage à rien la Régie au sujet de la prudence des actions de Gaz Métro. C'est simplement une façon de les suivre. [...] c'est une demande de création de CFR et en aucun cas ça ne lie un futur banc qui va avoir à décider, justement, si on inclut ces investissements-là ou non dans la base de tarification »<sup>34</sup>.*

[85] Toutefois, Gaz Métro est d'avis que la Régie aurait tout de même à rendre une décision sur l'inclusion de ces investissements dans la base de tarification dont leur réalisation ne respecte pas les critères de la méthodologie en vigueur :

---

<sup>33</sup> Pièce [A-0032](#), p. 118.

<sup>34</sup> Pièce [A-0046](#), p. 246.

« ... lorsque Gaz Métro va se présenter devant la Régie pour inclure ces investissements-là dans la base, en fait CFR ou pas, c'est là où la Régie va devoir juger, est-ce que Gaz Métro a bien fait puis est-ce que c'est une bonne chose d'inclure ça dans les tarifs; est-ce que c'est une bonne chose pour la clientèle; est-ce que la clientèle va en bénéficier; est-ce que Gaz Métro a bien agi dans son rôle de distributeur qui souhaite donner accès au plus de gens possible au gaz naturel »<sup>35</sup>.

[86] Quelle que soit la méthodologie éventuellement retenue, le Distributeur ajoute que :

« [...] ça ne change pas le fait que, pour les investissements qui auront été faits par Gaz Métro dans l'intérim, il va y avoir une analyse qui va devoir être faite par la Régie, dire : Est-ce que, justement, ces investissements-là doivent se retrouver dans la base de tarification? »<sup>36</sup>.

[87] Advenant un refus de la nouvelle méthodologie proposée, Gaz Métro soumet que les investissements qui auraient été réalisés sur la base de cette méthodologie ne devraient pas être intégrés à la base de tarification. En revanche, elle ne semble pas vouloir assumer l'entièreté du risque de ces investissements :

« Par contre, il y a quand même des clients qui vont être... des clients de Gaz Métro assujettis à des tarifs qui vont générer des revenus puis il faudra s'assurer si on pénalise le rendement autorisé de Gaz Métro en ne lui permettant pas de récupérer la totalité de ses coûts, que lorsqu'il y aura des revenus subséquents qui seront générés à cause de ces investissements- là, que Gaz Métro aura quand même l'occasion d'être compensée »<sup>37</sup>.

[88] La Régie rappelle à Gaz Métro que le premier alinéa de l'article 1 du *Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie de l'énergie*<sup>38</sup> prévoit que :

« [...] »

---

<sup>35</sup> Pièce [A-0046](#), p. 247.

<sup>36</sup> Pièce [A-0046](#), p. 248.

<sup>37</sup> Pièce [A-0032](#), p. 132.

<sup>38</sup> [RLRQ, c. R.6-01, r. 2.](#)

*une autorisation est également requise pour les projets dont le coût est inférieur aux seuils énoncés au paragraphe 1 du premier alinéa et qui n'ont pas encore été reconnus prudemment acquis et utiles pour l'exploitation du réseau de transport d'électricité, du réseau de distribution d'électricité ou de gaz naturel en vertu du paragraphe 1 du premier alinéa de l'article 49 de la Loi sur la Régie de l'énergie (chapitre R-6.01) ».*

[89] La Régie est d'avis que l'approbation du CFR, tel que proposé, ferait en sorte que Gaz Métro pourrait réaliser des investissements sur le réseau de distribution, qui n'auraient pas été préalablement approuvés par la Régie. La Régie ne peut autoriser une telle façon de procéder, d'autant plus qu'aucune preuve d'une situation particulière ou urgente ne justifie de procéder à ces investissements avant qu'elle n'ait examiné la nouvelle méthodologie.

**[90] Pour ces motifs, la Régie refuse la création d'un CFR hors base, dans lequel Gaz Métro proposait de cumuler les manques à gagner associés aux projets d'extension visés par la méthodologie de développement des ventes. Cette méthodologie sera examinée ultérieurement par la Régie.**

[91] Par conséquent, pour les projets d'extension réalisés au cours de l'année 2016-2017, Gaz Métro devra respecter la méthodologie actuellement en vigueur. Les conditions approuvées par la Régie comprennent notamment l'atteinte du CCP qui est actuellement de 5,28 %.

[92] La Régie rappelle qu'en vertu de l'article 4.3.4 des *Conditions de service et Tarif*, le Distributeur devra demander une contribution financière au client lorsque les revenus générés par le raccordement de l'adresse de service au réseau de distribution ne lui permettront pas de rentabiliser ses investissements, selon l'évaluation du coût des travaux requis, aux conditions approuvées par la Régie.

[93] L'article 4.3.4 des *Conditions de service et Tarif* de Gaz Métro prévoit que :

*« 4.3.4 CONTRIBUTION FINANCIÈRE DU CLIENT*

*Lorsque les revenus générés par le raccordement de l'adresse de service au réseau de distribution ne permettent pas au distributeur de rentabiliser ses investissements, selon l'évaluation du coût des travaux requis, aux conditions*

*approuvées par la Régie de l'énergie, le distributeur peut, à la conclusion du contrat, convenir avec le client d'une contribution financière à payer par le client. Les frais de raccordement prévus à l'article 4.3.2 peuvent s'ajouter à cette contribution. Le distributeur peut aussi convenir, avec le client, d'une obligation minimale annuelle.*

*Lorsqu'une contribution financière est requise, elle est payable en un seul versement avant le début des travaux ou encore acquittée en plusieurs versements au cours du contrat. Le distributeur fournit au client le détail de la contribution financière requise.*

*Lorsqu'une contribution financière est requise, le distributeur et le client conviennent, notamment, avant le début des travaux :*

- 1° du montant de la contribution financière demandée au client;*
- 2° des modalités de paiement de la contribution financière demandée au client ;*
- 3° des conditions permettant le remboursement, en tout ou en partie, de la contribution demandée au client, le cas échéant.*

*Le distributeur peut rembourser en tout ou en partie, selon certaines conditions de rentabilité prévues par écrit lors de la conclusion du contrat, la contribution financière versée par le client pour rentabiliser les investissements.*

*Malgré le versement d'une contribution financière par le client, le distributeur demeure propriétaire exclusif du réseau de distribution ».*

[nous soulignons]

## **2.5 STRATÉGIES DE CONFORMITÉ AU SYSTÈME DE PLAFONNEMENT ET D'ÉCHANGE D'ÉMISSION DE GAZ À EFFET DE SERRE**

### **2.5.1 PRÉVISION D'ÉMISSION DE GAZ À EFFET DE SERRE À L'HORIZON 2020**

[94] Les émissions de gaz à effet de serre (GES) assujetties au SPEDE que Gaz Métro devra couvrir au terme d'une période de conformité correspondent aux émissions qui

auront été déclarées et vérifiées par un tiers indépendant, pour chacune des années civiles incluse dans la période de conformité<sup>39</sup>.

[95] Afin d'établir les stratégies d'acquisition de droits d'émission et les coûts de couverture pour chacune des périodes de conformité, Gaz Métro effectue préalablement une prévision des émissions à couvrir ainsi qu'une prévision des prix à l'horizon 2020.

[96] Pour les émissions relatives à ses activités de transport et distribution de gaz naturel, Gaz Métro établit les prévisions à partir de la moyenne des émissions déclarées pour les années civiles 2013 et 2014. Pour les émissions relatives à l'utilisation du gaz naturel distribué pour la consommation au Québec, elle établit les prévisions d'émission sur la base des données du plan d'approvisionnement, adaptées en fonction de l'année civile.

[97] Gaz Métro évalue différents scénarios des prévisions d'émission, soit un scénario de base qui présente la plus forte probabilité de réalisation, un scénario présentant de fortes émissions et un scénario présentant de faibles émissions.

[98] Les prévisions d'émission du scénario de base totalisent 19,2 millions de tonnes (Mt) de GES pour la période de conformité 2015-2017. Au cours de la période de conformité 2018-2020, Gaz Métro prévoit des émissions totalisant 19,3 Mt de GES<sup>40</sup>.

## 2.5.2 PRÉVISION DES PRIX DES DROITS D'ÉMISSION À L'HORIZON 2020

[99] Pour obtenir une perspective de l'évolution des prix des droits d'émission à l'horizon 2020, Gaz Métro utilise les plus récentes prévisions de prix pour le marché du carbone du Québec et de la Californie publiées par la firme Bloomberg New Energy Finance (BNEF)<sup>41</sup>.

---

<sup>39</sup> [RLRQ, c. Q-2, r. 15](#), *Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère*.

<sup>40</sup> Pièce [B-0016](#), p. 13.

<sup>41</sup> Pièce [B-0016](#), annexe 1.

[100] Selon Gaz Métro, les prix prévus convergent au moins jusqu'en 2020 dans plusieurs scénarios modélisés par BNEF, notamment des scénarios de plus fortes et de plus faibles émissions. Pour cette raison, elle retient les prévisions de prix du scénario Central Case de BNEF, lesquels passeront de 12,74 \$US en 2016 à 16,76 \$US en 2020.

[101] Sur la base des taux de change de la courbe à terme, disponibles sur Bloomberg le 28 juin 2016, Gaz Métro détermine que le coût unitaire projeté du SPEDE passera de 3,26 ¢/m<sup>3</sup> en 2016 à 4,23 ¢/m<sup>3</sup> en 2020<sup>42</sup>.

[102] Gaz Métro est d'avis que la position concurrentielle du gaz naturel demeure favorable, autant face au mazout qu'à l'électricité, malgré le fait qu'aucun coût associé au SPEDE ne doive être assumé par un consommateur 100 % électrique.

### 2.5.3 STRATÉGIE DE COUVERTURE POUR LA PÉRIODE 2015-2017

[103] Gaz Métro demande à la Régie d'approuver la mise à jour de la stratégie de couverture pour la période de conformité 2015-2017.

[104] [REDACTED]

[105] [REDACTED]

[106] [REDACTED]

---

<sup>42</sup> Pièce [B-0207](#), p. 2.

[107] [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED] 43 .

[108] [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED] .

[109] [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**TABLEAU 1**  
**PRINCIPAUX ÉLÉMENTS DES ENTENTES CONCLUES DE GRÉ À GRÉ**

[REDACTED]

[REDACTED]

[110] [REDACTED]  
[REDACTED] .

---

43 [REDACTED]

[111] [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED].

[112] [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED].

#### 2.5.4 STRATÉGIE DE COUVERTURE POUR LA PÉRIODE 2018-2020

[113] Gaz Métro demande à la Régie d'approuver la mise à jour de la stratégie de couverture pour la période de conformité 2018-2020.

[114] [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED].

[115] [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED].

[116] [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED].

[117] [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED].

[118] [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED].

[119] [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED].

[120] [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED].

[121] [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED].

[122] [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED].

[123] [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED].

[124] [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED].



[130]

[REDACTED]

[131]

[REDACTED]

[132]

[REDACTED]

[133]

[REDACTED]

## 2.6 CODE DE CONDUITE

[134] Conformément à la décision D-2015-181, Gaz Métro dépose une version révisée de son Code de conduite régissant les transactions entre sociétés apparentées du groupe corporatif<sup>47</sup>.

[135] Le Code de conduite vise notamment à éviter que les activités commerciales des entités apparentées ou des activités non réglementées du Distributeur soient interfinancées, en tout ou en partie, par les clients de l'activité réglementée du Distributeur. Il vise également à s'assurer que les décisions prises par le Distributeur à l'égard de ses activités non réglementées ou de ses sociétés apparentées ne se feront pas au détriment de ses activités réglementées.

---

<sup>47</sup> Pièce [B-0074](#).

## ***Objectifs du Code de conduite – Section 2***

[136] L'article 2.3 prévoit que le Code de conduite vise à s'assurer que les décisions prises par le Distributeur à l'égard de ses activités non réglementées ou de ses sociétés apparentées ne se feront pas au détriment de ses activités réglementées.

[137] La Régie exprime certaines préoccupations à l'égard du texte « *ne se feront pas au détriment de ses activités réglementées* » de l'article et propose de le remplacer par une expression permettant de mieux refléter les objectifs du Code de conduite.

[138] En audience, Gaz Métro ajuste sa compréhension de la proposition de la Régie en indiquant qu'actuellement :

*« une situation où la valeur serait laissée complètement à un affilié, dans la mesure où Gaz... le Distributeur est tenu indemne, ça ne se qualifie pas de situation qui ne donnerait pas de traitement préférentiel. Ce n'est pas ça du tout l'objectif de la clause à l'heure actuelle ».*

[139] Gaz Métro ajoute que :

*« si on enlevait le terme « meilleur » mais qui tienne compte de l'intérêt de la clientèle de l'activité réglementée, ça pourrait... ça pourrait être acceptable, là. Je pense, ça atteindrait les objectifs de part et d'autre »<sup>48</sup>.*

[140] **La Régie retient la proposition de Gaz Métro et lui demande de substituer le premier alinéa de l'article 2.3 par le texte suivant :**

*« 2.3 Le présent Code de conduite vise également à s'assurer que les décisions prises par le Distributeur à l'égard de ses activités non réglementées ou de ses sociétés apparentées se feront en tenant compte de l'intérêt de la clientèle de son activité réglementée ». [nous soulignons]*

---

<sup>48</sup> Pièce [A-0032](#), p. 192.

[141] L'article 2.3 prévoit également que le Code de conduite vise notamment à « *éviter et détecter toute forme de traitement préférentiel indu en faveur des entités apparentées ou des activités non réglementées en conformité avec les règles établies à la section 3* »<sup>49</sup>. [nous soulignons]

[142] En audience, Gaz Métro indique que le terme « *indu* » a été ajouté au Code de conduite afin de l'uniformiser avec les *Conditions de service et Tarif*. Toutefois, après avoir pris en considération les DDR de la Régie, Gaz Métro « *constate que l'emploi du mot "indu" avec le terme "traitement préférentiel" n'est pas approprié et peut causer à confusion. Le code de conduite de Gaz Métro vise à s'assurer qu'aucune forme de traitement préférentiel ne puisse être conféré, qu'il soit indu ou non. Et on ne cherche pas à faire cette distinction-là* »<sup>50</sup>.

[143] **La Régie demande donc à Gaz Métro de modifier l'article 2.3 du Code de conduite et d'y retirer le terme « *indu* » qui suit l'expression « *traitement préférentiel* ».**

### ***Règles générales de conduite – Section 3***

[144] L'ACIG estime que l'ajout d'une section portant sur la séparation des entités apparentées pour protéger contre l'octroi de privilèges lors de grands projets et l'ajout de clauses touchant la confidentialité des informations répondent à plusieurs commentaires des intervenants. Elle estime toutefois que la clause 3.1 portant sur l'intégrité financière et économique, qui avait fait l'objet de commentaires spécifiques, pourrait être davantage précisée afin d'éviter d'éventuels malentendus sur sa signification et sa portée<sup>51</sup>.

[145] L'ACIG soumet également qu'il est utile de s'inspirer des Codes de conduite des autres distributeurs québécois et canadiens pour constater quel est le niveau de précision généralement utilisé dans un texte de cette nature. À cette fin, l'intervenante produit en annexe de son mémoire le Code de conduite d'Hydro-Québec Distribution, ainsi que celui s'appliquant à tous les distributeurs gaziers ontariens adopté par la Commission de l'énergie de l'Ontario en 2010.

---

<sup>49</sup> Pièce [B-0074](#), p. 3.

<sup>50</sup> Pièce [A-0032](#), p. 157.

<sup>51</sup> Pièce [C-ACIG-0010](#), p. 27.

[146] L'ACIG est d'avis que la clause 3.1 peut être formulée de façon à permettre le partage des ressources tout en assurant tout de même un niveau de séparation des entités. Elle propose de reformuler l'article 3.1 en y ajoutant les paragraphes illustrés en caractères gras :

« *3.1 Les transactions entre Distributeur et les entités apparentées ou les activités non réglementées doivent :*

- *Assurer l'intégrité financière et économique de chacune des entités ou de l'activité non réglementée. »*
  - *Notamment, le Distributeur doit tenir des registres comptables et financiers distincts de ceux des entités affiliées du Distributeur.*
  - *Les activités du Distributeur doivent être gérées et menées séparément de celles des entités affiliées. »<sup>52</sup>.*

[147] En réponse à l'ACIG, Gaz Métro indique que des clauses précisant le degré de séparation attendu des entités ne sont pas requises puisqu'elles ne permettraient pas le partage des ressources entre entités. Plus précisément, Gaz Métro rappelle en audience que :

« [...] dans les faits, toutes les activités qui sont réalisées dites activités non réglementées sont dans des entités distinctes de Gaz Métro, le distributeur gazier. [...] La seule activité où il y a ... qui est plus près de Gaz Métro, c'est l'activité qu'on appelle plus de développement où on regarde différents éléments qui pourraient être réglementés ou non réglementés et qui est dans un centre de service, dans un centre de coûts dédié aux activités de développement. Tout le reste des activités est dans des registres comptables distincts [...] »<sup>53</sup>.

[148] La Régie partage l'opinion de Gaz Métro selon laquelle l'ajout des textes proposés par l'ACIG aurait pour effet de limiter le partage de ressources et d'expertise entre les activités réglementées et non réglementées, ce qui serait contraire à l'intérêt de la clientèle. La Régie note l'existence de registres comptables distincts et d'un centre de coûts dédiés aux activités de développement faisant l'objet d'un suivi régulier. En conséquence, la Régie ne retient pas les modifications proposées par l'ACIG.

---

<sup>52</sup> Pièce [C-ACIG-0010](#), p. 25.

<sup>53</sup> Pièce [A-0032](#), p. 163 et 164.

[149] Pour sa part, SÉ-AQLPA<sup>54</sup> est d'avis que le libellé de la section 3.1 du Code de conduite proposé par Gaz Métro dans le présent dossier continue de protéger les activités réglementées sans prévoir une protection similaire pour les activités non réglementées. L'intervenant propose que l'article 3.1 soit modifié en ajoutant le paragraphe suivant :

«

- *Réciproquement éviter de conférer au Distributeur un privilège ou un avantage concurrentiel indu en raison de sa parenté avec une de ces entités ou avec l'activité non réglementée* ».

[150] En audience, Gaz Métro indique que « [...] à la révision du document, on a conclu que ce n'était pas la place pour essayer de créer une espèce de symétrie puisqu'il s'agit vraiment du code de conduite du Distributeur »<sup>55</sup>.

[151] La Régie partage l'opinion de Gaz Métro à l'effet qu'il n'y a pas lieu, dans le présent Code de conduite, d'assurer une parfaite symétrie entre les intérêts des activités réglementées et ceux des activités non réglementées. En conséquence, la Régie ne retient pas les modifications proposées par SÉ-AQLPA.

**[152] Afin d'accroître la protection de la clientèle de l'activité réglementée, la Régie propose cependant de s'inspirer de la modification proposée et demande à Gaz Métro de reformuler l'article 3.1 en enlevant le texte suivant :**

«

- *ne pas être faites au détriment de son activité réglementée* »<sup>56</sup>,

**et de le remplacer par :**

«

- *être faites en tenant compte de l'intérêt de la clientèle de son activité réglementée* »<sup>57</sup>.

---

<sup>54</sup> Pièce [C-SÉ-AQLPA-0011](#), p. 25.

<sup>55</sup> Pièce [A-0032](#), p. 175.

<sup>56</sup> Pièce [B-0155](#), annexe 1A.

<sup>57</sup> Pièce [A-0032](#), p. 192 et 193.

**[153] La Régie demande donc à Gaz Métro de déposer le Code de conduite, tel que modifié par la présente décision, dans les 30 jours suivant la décision.**

### *Capacités de liquéfaction et capacités d'entreposage de l'usine LSR*

[154] Dans sa décision D-2015-181<sup>58</sup>, la Régie demande à Gaz Métro de produire une analyse de faisabilité relative à un processus ouvert d'attribution des capacités de liquéfaction réglementées et des capacités d'entreposage de l'usine LSR. La Régie demande à Gaz Métro de déposer une proposition à cet égard, le cas échéant, dans un prochain dossier tarifaire.

[155] En réponse à une DDR de la Régie<sup>59</sup>, Gaz Métro indique que l'arrivée du nouveau train de liquéfaction, prévu pour l'année tarifaire 2017, pourrait influencer la « *faisabilité relative à un processus ouvert d'attribution des capacités de liquéfaction réglementées et des capacités d'entreposage de l'usine LSR* ». Conséquemment, Gaz Métro prévoit déposer le suivi demandé par la Régie dans la cause tarifaire 2018, soit le premier dossier tarifaire après l'arrivée du nouveau train de liquéfaction.

**[156] La Régie prend acte que Gaz Métro déposera l'analyse de faisabilité relative au processus ouvert d'attribution des capacités de liquéfaction réglementées et des capacités d'entreposage de l'usine LSR dans le dossier tarifaire 2018.**

## **2.7 PLAN DE BALISAGE DES CHARGES D'EXPLOITATION**

[157] Dans sa décision D-2015-181, la Régie a approuvé un plan de balisage échelonné sur cinq ans. En fonction de ce plan, divers balisages par secteur seront déposés par le Distributeur. Au terme de cinq ans, une fois que le plan de balisage sera complété, Gaz Métro affirme que la grande majorité des dépenses d'exploitation aura été balisée.

[158] Pour la cause tarifaire 2017, Gaz Métro demande à la Régie de prendre acte de sa réponse au suivi requis eu égard au balisage des charges d'exploitation sur la gestion des immeubles, ainsi qu'au balisage et au plan d'action relatifs aux avantages sociaux.

---

<sup>58</sup> Page [101](#), par. 262.

<sup>59</sup> Pièce [B-0161](#), p. 3.

[159] Pour la cause tarifaire 2018, le Distributeur annonce que trois balisages seront déposés, soit les balisages du service de la gestion de la flotte, de la direction des services à la clientèle et du secteur Exploitation.

[160] L'UMQ suggère d'imposer au Distributeur un exercice de reddition de comptes préalable, par exemple en déposant, lors de chaque dossier tarifaire, à partir de maintenant, son plan de travail pour chacun des volets, comprenant notamment les objectifs visés, les questions posées et les efforts produits pour trouver le bon intermédiaire (consultant, autre entité, etc.). L'intervenante croit que cette façon de faire permettrait de voir venir les difficultés, qu'elles soient méthodologiques ou autres, et permettrait à la Régie de préciser, au besoin, ses attentes envers le Distributeur.

[161] La Régie ne retient pas la suggestion de l'UMQ et considère que le dépôt d'un tel plan de travail serait de nature à alourdir et rallonger le processus de balisage sans nécessairement procurer de réels bénéfices.

### *Gestion des immeubles*

[162] Les résultats du rapport<sup>60</sup> démontrent que les coûts d'opération de Gaz Métro dans la catégorie des actifs détenus sont de 143,29 \$ le mètre carré par rapport à environ 148,64 \$ pour le marché de référence. Gaz Métro a identifié certaines catégories de dépenses qui pourront être réévaluées, au-delà de la revue diligente effectuée annuellement, notamment les évaluations foncières, le renouvellement du programme d'assurance biens et bris de machine et le remplacement de certains équipements mécaniques.

[163] Le ratio d'utilisation pour les espaces destinés uniquement aux bureaux dans les bureaux d'affaires est de 54 mètres carrés par ressource par rapport à 20 mètres carrés sur le marché. Afin d'améliorer le ratio d'utilisation de l'espace dans ces bureaux, Gaz Métro considère, entre autres, le transfert, sur un horizon de 3 à 5 ans, de certains groupes d'employés dans des bureaux à faible densité de personnel lorsque le contexte opérationnel s'y prêtera.

---

<sup>60</sup> Pièce [B-0155](#), annexe 1A.

[164] En ce qui a trait aux actifs loués, les coûts d'opération de 181 \$ par mètre carré pour les bureaux d'affaires en région s'avèrent inférieurs de 11 % aux coûts de 204 \$ observés sur le marché.

[165] Le ratio d'occupation de l'espace destiné aux bureaux dans les bureaux d'affaires en location est de 68 mètres carrés par ressource, alors que celui du centre de formation est de 69 mètres carrés par ressource. Gaz Métro envisage de réévaluer ses besoins en espace de bureaux, lors d'un renouvellement de bail, selon trois critères, soit les besoins, la disponibilité et les coûts.

[166] Gaz Métro entend suivre les indicateurs clés - coûts par mètre carré et aire par ressource - pour l'ensemble de son portefeuille immobilier au fur et à mesure de la mise en place des améliorations.

### *Avantages sociaux*

[167] Les résultats du balisage effectué par Aon-Hewitt, consultant mandaté par Gaz Métro, permettent de constater que pour l'ensemble de ses régimes d'avantages sociaux, le Distributeur se situe dans la moyenne des régimes offerts par les entreprises du marché de référence.

[168] Pour le régime d'assurance collective, le balisage indique que la mise en place d'un régime flexible négocié pour le personnel syndiqué, incluant un partage des hausses et des baisses de coûts futurs, est une réussite. L'effet des mesures de contrôle de coûts que le régime comporte place Gaz Métro dans une position enviable pour endiguer les hausses de coûts futurs.

[169] Pour le régime de retraite, le rapport de balisage indique que Gaz Métro a été l'une des rares compagnies du secteur privé à mettre en place un mécanisme de partage du coût, incluant le coût de la provision de stabilisation, avec son personnel et l'un des rares promoteurs de régime de retraite à permettre à ses employés de financer des prestations additionnelles par l'entremise de cotisations optionnelles.

[170] **La Régie prend acte du suivi effectué par Gaz Métro requis par sa décision D-2015-181 eu égard au balisage des charges d'exploitation sur la gestion des immeubles, ainsi qu'au balisage et au plan d'action relatifs aux avantages sociaux.**

[171] **Compte tenu du dépôt du rapport de balisage portant sur les avantages sociaux, lequel comprend une analyse des résultats relatifs au régime de retraite, la Régie autorise Gaz Métro à mettre fin au suivi requis par sa décision D-2013-106 portant sur les efforts consentis afin de contrôler l'évolution des coûts associés aux régimes de retraite.**

### *Service à la clientèle*

[172] Dans son choix d'un fournisseur lui permettant de baliser les activités de services à la clientèle pour la cause tarifaire 2018, Gaz Métro a choisi la firme First Quartile (1QC) qui compte une solide expérience dans le balisage d'entreprises de services publics pour les activités de services à la clientèle.

[173] Étant donné que la firme 1QC est basée aux États-Unis, les entreprises comparables faisant partie de leurs balisages sont principalement américaines. Or, comme il existe des différences marquées entre les entreprises américaines et québécoises au niveau des conditions d'emploi, Gaz Métro a choisi d'orienter le balisage sur les aspects de productivité et de qualité de service des activités analysées. La portion « rémunération » des services à la clientèle sera quant à elle couverte par un balisage portant sur les salaires des grandes catégories d'emploi repères pour un distributeur d'énergie. Gaz Métro est d'avis que cette approche sera plus représentative de son contexte et de sa réalité d'affaires.

[174] En audience, Gaz Métro indique qu'elle ne propose pas d'exclure la rémunération des employés du service à la clientèle de tout le travail de balisage qui sera effectué. Elle propose plutôt de comparer le coût des services à la clientèle entre eux, « *de regarder carrément l'ensemble de la rémunération chez Gaz Métro qui, selon nous, est une approche plus appropriée puis plus utile pour valider du caractère raisonnable du coût de service de Gaz Métro* ». Elle précise que la portion « rémunération » des services à la clientèle sera quant à elle couverte par une comparaison de la rémunération chez

Gaz Métro par rapport « *aux pairs avec qui Gaz Métro compétitionne pour des employés* ». Ces pairs ou comparables n'ont pas encore été identifiés<sup>61</sup>.

[175] La Régie prend acte de l'intention de Gaz Métro d'orienter le balisage Services à la clientèle sur les aspects de productivité et de qualité de service des activités analysées et de couvrir la portion « rémunération » des Services à la clientèle par un balisage portant sur les salaires des grandes catégories d'emplois repères pour un distributeur d'énergie.

### ***Secteur exploitation***

[176] Tel qu'indiqué dans la cause tarifaire 2016<sup>62</sup>, Gaz Métro n'a pas trouvé de firme en mesure de baliser le domaine de l'exploitation du réseau gazier à un coût raisonnable. Elle a donc demandé à la firme IQC d'effectuer d'autres démarches auprès de distributeurs gaziers et gaziers/électriques faisant partie de son réseau afin de :

- trouver, au minimum, un partenaire qui serait intéressé à partager avec Gaz Métro les frais reliés à la réalisation d'un balisage dans le domaine de l'exploitation d'un réseau gazier;
- trouver, au minimum, douze (12) participants distributeurs gaziers afin d'obtenir un bassin représentatif.

[177] Après plusieurs mois de sollicitation, IQC a informé Gaz Métro qu'elle n'avait pas réussi à trouver un partenaire pour faire équipe avec elle, les distributeurs gaziers américains n'ayant pas démontré d'intérêt pour un balisage dans ce domaine.

[178] En réponse à la FCEI<sup>63</sup>, Gaz Métro indique que le coût d'un exercice de balisage dans le domaine de l'exploitation devient déraisonnable alors que la fiabilité de l'exercice peut être remise en question. Elle ajoute que la décision de ne pas aller de l'avant avec le balisage a d'abord été motivée par le fait qu'elle doutait de la fiabilité de l'étude dans laquelle on lui proposait d'investir un montant qui demeurerait important, soit environ 200 000 dollars US et risquait de ne pas permettre d'atteindre l'objectif recherché. Selon elle, la recherche de partenariat aurait permis au Distributeur de réduire ses coûts et

---

<sup>61</sup> Pièce [A-0032](#), p. 149 et 150.

<sup>62</sup> Dossier R-3879-2014, pièce [B-0499](#).

<sup>63</sup> Pièce [B-0187](#), p. 50.

d'assurer que le balisage repose sur la participation d'au moins une autre société désirant accorder tout le sérieux nécessaire à l'exercice en fournissant des données fiables.

[179] Gaz Métro propose donc un balisage interne de la productivité des activités d'exploitation de son réseau en ce qui a trait à l'entretien, le mesurage, la transmission et les bureaux d'affaires. Selon elle, cette approche ne permet pas de la comparer à ses pairs, mais pourrait toutefois révéler les différences entre la productivité de différentes unités et, conséquemment, les améliorations qui pourraient être apportées. Gaz Métro affirme être à la recherche d'un expert indépendant qui serait en mesure d'analyser les données disponibles afin de pouvoir présenter à la Régie ses conclusions sur la productivité de ses activités d'exploitation.

[180] L'UMQ questionne la conclusion du Distributeur face aux problèmes qu'il dit rencontrer dans sa démarche de préparation d'un balisage des coûts d'exploitation du réseau gazier. Selon l'intervenante, la démarche faite par Gaz Métro n'était pas de nature à susciter de l'intérêt chez d'autres distributeurs. Puisque ce volet des charges d'exploitation représente environ 19 % du total, l'UMQ est d'avis qu'en renonçant à ce balisage externe pour des raisons de coût, Gaz Métro privera la Régie d'une « *information qui pourrait être importante dans une perspective d'amélioration de ses pratiques et de diminution de ses coûts* ».

[181] L'UMQ recommande à la Régie de maintenir son exigence relative à la production du balisage Exploitation, quitte à décaler sa production dans le temps, et d'obtenir un dépôt lors d'une prochaine cause tarifaire.

[182] Quant au balisage interne, l'UMQ est d'avis que cette « solution de remplacement » consiste à analyser les différences de productivité entre les unités de travail et à les faire expertiser par une firme externe. L'intervenante note également que le Distributeur évoque l'analyse des données dont il disposerait déjà, soit depuis 2011, pour favoriser une amélioration des pratiques ou de la productivité de ses opérations. L'UMQ souhaiterait d'abord que la Régie puisse disposer de suffisamment d'informations sur ces données pour que la clientèle soit rassurée quant à leur portée réelle.

[183] L'UMQ recommande, par conséquent, d'exiger du Distributeur qu'il dépose en complément de preuve le type de données, la méthodologie, la continuité historique dont il dispose et la portée relative de ce qu'elles recouvrent en termes de pourcentage des coûts du secteur « Exploitation ».

[184] La Régie partage l'opinion de Gaz Métro selon laquelle un exercice de balisage externe, par ailleurs coûteux, peut s'avérer de peu de valeur si la fiabilité des résultats est remise en doute en raison du faible nombre de participants comparables.

[185] Or, bien qu'un balisage interne n'offre pas le même genre de résultats qu'un balisage externe, un balisage interne peut révéler des différences entre la productivité de différentes unités, et permettre d'identifier certaines pistes d'améliorations, s'il y a lieu.

[186] Compte tenu des coûts estimés d'un balisage externe et des informations pertinentes que pourrait procurer le balisage interne, la Régie prend acte du balisage interne proposé par Gaz Métro pour le secteur « Exploitation ». Elle s'attend cependant à ce que le balisage interne pour ce secteur soit fait avec la plus grande rigueur possible et indique, toutefois, que selon la nature et la qualité des résultats obtenus par le biais du balisage interne, elle pourrait exiger de Gaz Métro qu'elle consacre les sommes nécessaires à la réalisation d'un balisage plus complet du secteur.

[187] **En lien avec la recommandation de l'UMQ, la Régie demande également à Gaz Métro d'accompagner son balisage interne de la productivité des activités d'exploitation de son réseau d'une annexe méthodologique présentant, notamment, le type de données utilisées, leurs caractéristiques, leur évolution historique ainsi que la portée relative de ce qu'elles recouvrent en termes de pourcentage des coûts du secteur « Exploitation ».**

## **2.8 MODIFICATION AU CALCUL DE LA CONTREPARTIE DE LA NORMALISATION**

[188] Gaz Métro demande de remplacer la méthode actuelle de contrepartie parfaite par une autre méthode appelée « contrepartie partielle ». Cette méthode, qui avait été introduite pour la première fois en 2001, est définie comme étant la différence entre les interruptions réelles et projetées.

[189] Le Distributeur indique que le retour à la contrepartie partielle est tout d'abord justifié par l'effritement important du nombre de clients adhérant au service interruptible depuis les quinze dernières années et que les volumes consommés par les clients interruptibles ont également suivi la même tendance générale à la baisse.

[190] De plus, selon le Distributeur, ce déclin de l'importance relative de la clientèle interruptible en termes de nombre de clients et de volumes consommés s'est réalisé durant cette même période où le nombre de clients et les volumes au tarif D<sub>1</sub> augmentaient.

[191] Considérant cet état de fait, le Distributeur conclut que le niveau des interruptions au tarif D<sub>5</sub> n'est plus suffisant pour compenser les variations globales de consommation des clients du tarif D<sub>1</sub>. Conséquemment, l'adéquation entre la variation de consommation au tarif D<sub>1</sub>, occasionnée par la température, et la variation du niveau d'interruption au tarif D<sub>5</sub> n'est plus cohérente.

[192] De plus, l'exclusion des volumes de gaz d'appoint pour éviter une interruption (GAI) du calcul des interruptions nettes s'avère une autre raison pour laquelle le Distributeur considère que le retour à la contrepartie partielle constituerait une méthodologie plus adéquate. Selon sa proposition, la contrepartie tiendrait alors compte du fait que des revenus de distribution ont été générés par des clients qui ont été interrompus, mais qui ont consommé du gaz naturel sous des contrats de GAI.

[193] En réponse à une DDR de la Régie, le Distributeur reconnaît que les problématiques soulevées lors de l'introduction de la contrepartie partielle en 2001 sont toujours présentes<sup>64</sup> et que sa proposition actuelle n'inclut pas les conditions qui lui avaient été imposées à ce moment<sup>65</sup>.

[194] Seule l'ACIG prend position sur cette demande de Gaz Métro. L'intervenante appuie la proposition de Gaz Métro, mais suggère que les conditions d'application qui avaient été retenues lors de la mise en place de la contrepartie partielle en 2001 y soient intégrées<sup>66</sup>.

---

<sup>64</sup> Pièce [B-0183](#), p. 114, réponse à la question 37.2.

<sup>65</sup> Pièce [B-0183](#), p. 108, réponse à la question 36.1.

<sup>66</sup> Pièce [C-ACIG-0010](#), p. 31.

[195] En audience, le Distributeur indique que sa position a évolué<sup>67</sup> et affirme ne pas être opposé à appliquer les conditions qui étaient imposées à la contrepartie partielle, tel que proposé par l'ACIG, si la Régie juge que le maintien des conditions originales est préférable<sup>68</sup>.

[196] Questionnée sur l'application mensuelle ou annuelle des conditions, Gaz Métro indique que, selon elle, « [...] *il n'y a pas de différence entre les deux approche* »<sup>69</sup> mais ne s'objecte pas à une application mensuelle des conditions.

## **OPINION DE LA RÉGIE**

[197] La Régie considère que le niveau actuel de la prévision de la demande au tarif interruptible peut faire en sorte que la contrepartie parfaite ne soit plus appropriée.

[198] La Régie considère que les volumes utilisés pour calculer la contrepartie ne devraient pas inclure des variations de volumes qui sont reliés à des facteurs autres que la température. En conséquence, elle considère que la contrepartie partielle proposée par Gaz Métro doit être soumise aux conditions qui lui avaient été imposées lors de la demande initiale de mise en place de cette méthode en 2001<sup>70</sup>.

[199] La Régie considère que la prise en compte des volumes de GAI dans le calcul de la contrepartie est appropriée puisque ces volumes ont effectivement été consommés par des clients qui ont fait l'objet d'une interruption. Ainsi, les variations du niveau d'interruption doivent être ajustées afin de bien refléter les volumes qui n'ont pas été consommés en raison de la variation des interruptions. Cependant, les volumes de GAI étant un sous-ensemble des volumes interruptibles, ils sont donc sujets aux mêmes causes de fluctuations que ces derniers. Ainsi, les conditions imposées à la contrepartie partielle doivent s'appliquer de façon consolidée aux volumes de GAI afin qu'ils soient correctement pris en compte dans le résultat final.

[200] Quant à l'application mensuelle ou annuelle des conditions, étant donné la présence simultanée de mois plus chauds et plus froids que la normale à l'intérieur d'une même année, la Régie considère qu'une application mensuelle des conditions est

---

<sup>67</sup> Pièce [A-0032](#), p. 195.

<sup>68</sup> Pièce [A-0032](#), p. 198.

<sup>69</sup> Pièce [A-0032](#), p. 209.

<sup>70</sup> Dossier R-3463-2001, pièce [SCGM-11](#), document 11.

préférable. Elle demande donc à Gaz Métro d'appliquer les conditions sur une base mensuelle.

**[201] La Régie approuve la demande de remplacer la méthode de calcul de la contrepartie parfaite par la méthode partielle à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2017. Elle autorise la prise en compte des volumes de GAI dans le calcul de la contrepartie partielle et ordonne l'imposition des conditions énoncées aux pages 7 et 8 de la pièce SCGM-11, document 11 du dossier R-3463-2001, incluant l'arbre décisionnel situé à l'annexe 1 de cette pièce, et l'application mensuelle de ces conditions.**

**[202] La Régie ordonne qu'une documentation détaillée de l'exécution et de la mise en place de la nouvelle méthode de contrepartie soit déposée lors du dossier de fermeture subséquent à sa mise en place.**

## **2.9 INDICE DE QUALITÉ DE SERVICE ET INCITATIF À LA PERFORMANCE**

[203] Conformément à la décision D-2013-106, Gaz Métro propose de reconduire les indices de qualité de service proposés dans le cadre du mécanisme incitatif venu à échéance le 30 septembre 2012.

[204] En réponse à une DDR<sup>71</sup>, Gaz Métro prévoit réviser les indices de qualité de service lorsqu'elle proposera un nouveau mécanisme incitatif. D'ici là, elle ne compte pas proposer de modifications aux indices actuels.

[205] Appelée à répondre à la question sur les indicateurs de qualité de service utilisés et les seuils actuels d'incitatif à la performance, à savoir s'ils sont optimaux par rapport à ses activités, Gaz Métro indique :

*« [...] Gaz Métro considère qu'il est prématuré de se prononcer sur cette question. Gaz Métro rappelle que les indices de qualité de service sont mis en place afin de s'assurer que les gains de productivité (dans le cadre d'un mécanisme incitatif) ou des trop-perçus ne soient réalisés au détriment du maintien d'un certain niveau de qualité de service. D'autre part, les pénalités*

---

<sup>71</sup> Pièce [B-0174](#), p. 3.

*prévues en cas de non-atteinte des indices de qualité de service permettent de s'assurer que Gaz Métro ne néglige pas la qualité du service offert à ses clients en situation de manque à gagner »<sup>72</sup>.*

*« Comme je l'ai dit précédemment par rapport à l'ACIG, on est très ouvert à travailler avec la Régie et les intervenants sur si on pense que le cadre incitatif qu'on essaie de créer à Gaz Métro est plus bien encadré par ces indices-là, de dire, c'est le temps de les revoir, on pense qu'on est très ouvert à faire ça. On pense que, par contre, le seul caveat, c'est, ça doit être fait au moment où on a une idée de vers où on s'en va. Parce que c'est un travail qui avait, à l'époque du mécanisme incitatif, quand même nécessité pas mal de temps de comment on fixe une cible. Bien, il faut la fixer en ayant une bonne compréhension des impacts que cette cible-là a. Donc, je ne pense pas que c'est quelque chose qu'on veut faire à chaque année ou aux deux ans »<sup>73</sup>.*

[206] Dans son plan d'argumentation<sup>74</sup>, Gaz Métro réitère qu'elle favorise une réflexion globale sur les modifications des indices de qualité de service.

[207] Dans sa preuve<sup>75</sup>, l'ACIG recommande, dès la présente cause tarifaire, que le résultat cible de la mesure de satisfaction des clients des tarifs D<sub>4</sub> et D<sub>5</sub> soit augmenté à 80 % afin de rendre l'indice opérant. Selon l'intervenante, le faible seuil visé pour la satisfaction de la clientèle industrielle est largement et facilement atteint chaque année depuis 2007. Ce faible seuil visé rend l'indice inopérant puisqu'il donne lieu à un taux de réalisation de 100 % pour un résultat individuel supérieur à 80 %.

[208] Le poids de l'indice de satisfaction des clients des tarifs D<sub>4</sub> et D<sub>5</sub> dans le calcul de l'indice pondéré global est de 5 %, soit le plus faible de tous les indices de qualité. L'ACIG estime que, compte tenu de l'importance de la clientèle industrielle en termes de volumes et de revenus de distribution, le poids de cet indicateur devrait être augmenté à 10 %. L'intervenante propose aussi que le poids de 10 % accordé au maintien de l'enregistrement ISO14001 soit réduit à 5 %.

---

<sup>72</sup> Pièce [B-0174](#), p. 3.

<sup>73</sup> Pièce [A-0029](#), p. 176.

<sup>74</sup> Pièce [B-0232](#), p. 20.

<sup>75</sup> Pièce [C-ACIG-0010](#), p. 17 à 23.

[209] Enfin, l'ACIG montre une ouverture à un travail global sur les indices de qualité de service.

[210] Dans la preuve conjointe du GRAME et du ROEE<sup>76</sup>, les intervenants considèrent que l'utilisation de l'indicateur « Émissions de GES » est présentement nuisible en représentant une forme de laissez-passer à rabais au partage du trop-perçu. Les deux groupes recommandent à la Régie d'interdire à Gaz Métro de comptabiliser les achats de crédits compensatoires de GES pour atteindre les objectifs de performance de l'indice « Émissions de GES ». Dans l'éventualité où la Régie ne retenait pas la recommandation précédente, le GRAME et le ROEE recommandent subsidiairement que l'indicateur « Émissions de GES » soit retiré et que la pondération des indicateurs soit revue conséquemment.

[211] Quant à l'UMQ, elle recommande, dans sa preuve<sup>77</sup>, d'initier dès maintenant la réflexion permettant de réévaluer les indices de qualité de service auxquels doit se soumettre le Distributeur, ainsi que les seuils d'atteinte prescrits, et d'associer les intervenants à cette réflexion. L'intervenante suggère à la Régie de mettre sur pied sans délai un groupe de travail où chaque participant sera susceptible de proposer, d'ici la prochaine échéance tarifaire, des modifications aux indices et/ou aux seuils fixés.

[212] Dans son argumentation<sup>78</sup>, l'UMQ partage la position de Gaz Métro de créer un groupe de travail afin de revoir les indices de qualité de service. Cependant, l'intervenante réitère sa recommandation d'initier la réflexion dès maintenant.

## **OPINION DE LA RÉGIE**

[213] La Régie est d'avis que la réflexion visait à réévaluer les indices de qualité de service, leur pondération respective ainsi que les seuils d'atteinte prescrits et que cette réflexion doit se faire pour chacun des indices et non sur un indice particulier.

[214] Selon elle, la création d'un groupe de travail serait le moyen le plus approprié pour faire cette réflexion. La question est de savoir quel serait le moment le plus opportun pour avoir cette réflexion.

---

<sup>76</sup> Pièce [C-ROEE-0011](#), p. 6 à 9.

<sup>77</sup> Pièce [C-UMQ-0012](#), p. 11 à 16.

<sup>78</sup> Pièce [C-UMQ-0016](#), p. 4.

[215] Par leurs recommandations, les intervenants souhaitent engager le processus de réflexion dès maintenant, alors que Gaz Métro souhaite le faire lors de l'étude du nouveau mécanisme incitatif.

[216] Le Distributeur indique que l'élaboration des indices et des seuils à atteindre, à l'époque du mécanisme incitatif, avait nécessité beaucoup de temps. Selon Gaz Métro, il faut avoir une bonne compréhension des impacts des indices de qualité de service et des seuils d'atteinte prescrits. De l'avis du Distributeur, ce n'est pas un exercice à revoir chaque année ou tous les deux ans.

[217] La Régie constate que Gaz Métro montre une ouverture à travailler avec les intervenants sur des modifications aux indices de qualité de service.

[218] La Régie est d'avis que des modifications aux présents indices de qualité de service pourraient être examinées lors de l'établissement du nouveau mécanisme incitatif.

[219] Ainsi, la Régie juge que le meilleur moment pour examiner de possibles modifications aux indices de qualité de service et pour évaluer des pondérations respectives et des seuils d'atteinte prescrits serait lors de l'examen du nouveau mécanisme incitatif de Gaz Métro.

## **2.10 PROCESSUS D'ADHÉSION AU SERVICE DE FOURNITURE À PRIX FIXE**

[220] Gaz Métro demande de modifier le processus d'adhésion des clients à une entente de fourniture à prix fixe. Le processus d'adhésion actuel prévoit que la demande d'un client pour adhérer au service de fourniture de gaz naturel à prix fixe est automatiquement acceptée si un coupon d'annulation n'est pas reçu. Gaz Métro propose de remplacer ce processus d'adhésion par la réception obligatoire d'un coupon de confirmation pour que l'entente soit mise en place.

[221] Le Distributeur constate que malgré les efforts de communication déployés, de nombreux clients intéressés par une entente de fourniture à prix fixe ne semblent pas comprendre la portée de l'engagement associé au service offert par les fournisseurs de gaz naturel.

[222] Gaz Métro soumet un tableau qui indique le nombre de plaintes et de commentaires enregistrés au cours des années 2003 à 2016. Selon elle, bien que ce nombre soit demeuré relativement bas, lorsque mis en relation avec le nombre de clients utilisant le service à prix fixe (environ 7 000 à 8 000 annuellement)<sup>79</sup>, ce tableau ne brosse pas un portrait adéquat de la satisfaction des clients à l'égard des fournisseurs en raison des éléments suivants :

- Gaz Métro comptabilise les plaintes des clients lorsque ceux-ci les expriment formellement par écrit. Ainsi, un client peut se « plaindre » verbalement d'un fournisseur ou du service en général sans qu'une plainte formelle ne soit ouverte.
- Les clients peuvent se plaindre directement auprès de leur fournisseur.
- Un client insatisfait ne communique pas nécessairement son insatisfaction.

[223] Gaz Métro indique que, depuis octobre 2015, elle procède à des appels de vérification auprès de certains clients ayant signé un engagement. Ces appels de vérification lui ont permis d'améliorer sa compréhension du marché de gaz naturel à prix fixe, notamment de constater que les techniques du « porte-à-porte » et du « *cold call* » sont couramment utilisées par les fournisseurs de gaz naturel et que les clients contactés ne sont pas toujours bien informés de la nature du service offert par ces fournisseurs.

[224] Gaz Métro croit que la modification proposée est nécessaire en raison du fait que le mode de sollicitation des fournisseurs n'est pas celui qui avait été anticipé lors de la création du service de fourniture à prix fixe et que cette modification fera en sorte que la clientèle sera mieux informée sur la nature de l'engagement dans le cadre de ce service<sup>80</sup>.

[225] Le processus actuel d'adhésion se résume comme suit<sup>81</sup> :

1. Le fournisseur obtient du client un engagement signé de celui-ci. Cet engagement contient les modalités principales de l'entente, comme le prix et la durée. C'est sur la base de cet engagement que le client s'engage à payer à Gaz Métro le prix fixé avec le fournisseur (Engagement).
2. Le fournisseur fait parvenir l'Engagement du client à Gaz Métro.

---

<sup>79</sup> Pièce [B-0027](#), p. 8.

<sup>80</sup> Pièce [B-0027](#), p. 12, lignes 16 à 23.

<sup>81</sup> Pièce [B-0027](#), p. 4.

3. Gaz Métro s'assure de l'éligibilité du client au service.
4. Gaz Métro confirme l'entente au client par une communication écrite. Cette confirmation inclut un coupon d'annulation (option d' « *opting-out* ») valide jusqu'à 15 jours suivant la date inscrite sur la lettre de confirmation (date de mise à la poste). Cette confirmation est envoyée à la même adresse que celle où est envoyée la facture. Dans la mesure où les factures sont payées et donc reçues, Gaz Métro présume de la bonne réception de la lettre.
5. En l'absence de la réception du coupon d'annulation, Gaz Métro s'engage envers le fournisseur à acheter de celui-ci le gaz naturel au prix mentionné sur l'Engagement. Cela se fait via un document intitulé « *Transaction confirmation* ».

[226] La modification proposée par Gaz Métro vise exclusivement la portée de la lettre de confirmation qui intervient aux étapes 4 et 5 du processus décrit ci-dessus et se résume de la façon suivante<sup>82</sup> :

- Gaz Métro propose de continuer d'envoyer des lettres de confirmation aux clients qui signent une entente de gaz naturel à prix fixe. Cependant, cette lettre, qui est aujourd'hui considérée comme une confirmation de l'entente avec option d'annulation, deviendra plutôt une demande de confirmation de l'entente.
- Un coupon-réponse devra être retourné à Gaz Métro pour confirmer l'entente, à défaut de quoi celle-ci sera annulée.
- Gaz Métro propose de maintenir la période actuelle de réflexion du client à 15 jours suivant l'envoi de la demande de confirmation.

[227] Seule Summitt Energy intervient sur cette demande de Gaz Métro.

[228] Les réponses de Gaz Métro aux DDR de Summitt Energy sont déposées à la pièce B-0173. En réponse à la question 1.1 de Summitt Energy, Gaz Métro dépose un tableau qui contient une comparaison mensuelle des prix moyens et médians des nouvelles ententes conclues, ainsi que le prix du gaz de réseau incluant le gaz de compression en €/m<sup>3</sup>, pour une période débutant en avril 2014 et se terminant en juin 2016.

---

<sup>82</sup> Pièce [B-0027](#), p. 12, lignes 5 à 15.

[229] Summitt Energy recommande de conserver le processus d'adhésion actuel et soumet les arguments suivants<sup>83</sup> :

- L'objectif de la proposition de Gaz Métro est uniquement d'assurer que les clients sont bien informés et de ne pas constituer un obstacle à l'accès au service de fourniture à prix fixe. Or, Gaz Métro a admis en audience qu'aucune information additionnelle n'est fournie aux clients aux termes de la modification proposée.
- Aucune preuve n'atteste l'existence d'un quelconque problème de consentement ou d'expression de la volonté des clients. L'annulation automatique de l'entente en cas de non-retour du coupon d'adhésion obligerait à reprendre le processus depuis le début, ce qui est en contradiction avec la volonté exprimée du client.
- La protection du client est assurée par la période de réflexion du processus actuel de 15 jours suivant la réception de la documentation. Nulle part il n'est allégué par Gaz Métro que cette protection n'apparaît plus suffisante et aucune preuve n'a été soumise à la Régie à l'effet contraire.
- Gaz Métro affirme que la modification proposée ne constituera pas un obstacle à l'adhésion au service, mais n'a fourni aucun élément de preuve appuyant cette affirmation. En 2003, Gaz Métro avait rejeté la proposition d'une confirmation supplémentaire envoyée par le client. À cette époque, elle était d'avis que les inconvénients majeurs l'emportaient largement sur les avantages marginaux qui pouvaient possiblement résulter de cette proposition. Il n'y a aucune indication à l'effet que les inconvénients majeurs identifiés et documentés en 2003 n'existent plus, pas plus qu'il n'y a d'information au dossier venant contredire l'avis que citait Gaz Métro à l'époque et il n'y a aucune analyse nouvelle aux fins du présent dossier.

[230] En réplique à Summitt Energy, Gaz Métro soumet que<sup>84</sup> :

- Il n'y a pas de preuve que la proposition de Gaz Métro met à risque la viabilité du programme. Au contraire, la preuve démontre que si un client a oublié de retourner son coupon de confirmation, il pourra tout simplement retourner signer un contrat le mois suivant.

---

<sup>83</sup> Pièce [A-0046](#), p. 174 à 196.

<sup>84</sup> Pièce [A-0046](#), p. 257 à 266.

- Il n'y a aucune preuve indiquant que la protection du client est assurée par la période de réflexion et le droit du dédit qui lui sont accordés, tel qu'affirmé par Summitt Energy.
- La proposition fournit de l'information au client, car en retournant un coupon de confirmation, il vient au moins confirmer le fait qu'il a pris connaissance des documents qui lui ont été envoyés, qu'il a pris le temps de remplir un coupon, et donc de lire les informations qui lui ont été transmises.

## OPINION DE LA RÉGIE

[231] La Régie constate que la proposition de Gaz Métro permet de maintenir le délai actuel de réflexion de 15 jours suivant l'envoi de la demande de confirmation. En cas d'annulation involontaire de l'entente, le client n'aura qu'à signer, à brève échéance, une nouvelle entente avec son fournisseur. Elle est donc d'avis que la proposition du Distributeur ne constitue pas un obstacle à l'adhésion au service. Summitt Energy n'a d'ailleurs pas soumis de preuve à l'effet contraire.

[232] En ce qui a trait à l'information transmise au client, la Régie considère qu'en retournant un coupon de confirmation, le client confirme qu'il a pris connaissance des documents qui lui ont été envoyés, ce qui n'est pas acquis actuellement.

[233] En observant les données présentées dans le tableau fourni par Gaz Métro en réponse à la question 1.1 de Summitt Energy, la Régie constate que les primes payées pour une entente de prix fixe sont significatives lorsqu'on observe l'écart en pourcentage entre le prix médian des ententes et le prix du gaz de réseau. D'autre part, Gaz Métro indique que la durée moyenne des contrats est de quatre ans<sup>85</sup>.

[234] Considérant ces informations, et sans porter de jugement quant à la justesse des primes payées par les clients ni de leur disposition à les payer, la Régie est d'avis que l'oubli, pour un client, de retourner son coupon d'annulation est une omission globalement plus contraignante que l'oubli de retourner son coupon de confirmation, puisqu'il peut remédier à cette omission dans un horizon beaucoup plus court que l'engagement contractuel moyen.

---

<sup>85</sup> Pièce [B-0027](#), p. 6, lignes 5 et 6.

[235] **Par conséquent, la Régie approuve la modification proposée par Gaz Métro à l'article 11.1.2.1 des *Conditions de service et Tarif*, telle que présentée à la pièce B-0202, afin d'y préciser que la confirmation d'engagement du client auprès du Distributeur, dans une entente de fourniture à prix fixe, est désormais requise.**

### **3. FRAIS DES INTERVENANTS**

#### **3.1 LÉGISLATION ET PRINCIPES APPLICABLES**

[236] Selon l'article 36 de la Loi, la Régie peut ordonner à Gaz Métro de payer des frais aux personnes dont elle juge la participation utile à ses délibérations.

[237] L'article 42 du *Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie*<sup>86</sup> prévoit qu'un participant, autre qu'un distributeur ou le transporteur d'électricité, peut déposer à la Régie une demande de paiement de frais.

[238] Les demandes de paiement de frais sont encadrées par le Guide. Ce guide ne limite cependant pas le pouvoir discrétionnaire de la Régie de juger du caractère nécessaire et raisonnable des frais encourus et de l'utilité de la participation des intervenants à ses délibérations.

#### **3.2 FRAIS RÉCLAMÉS ET OCTROYÉS**

[239] La Régie a reçu les demandes de paiement de frais de l'ACIG, de la FCEI, du GRAME, d'OC, du ROEÉ, de SÉ-AQLPA, de Summitt Energy et de l'UMQ.

---

<sup>86</sup> [RLRQ, c. R-6.01, r. 4.1.](#)

[240] Le 25 octobre 2016, Gaz Métro souligne qu'elle n'a pas de commentaire à formuler à l'égard des demandes de l'ACIG, de la FCEI, du GRAME, d'OC, du ROÉÉ, de SÉ-AQLPA et de l'UMQ. En ce qui a trait à la demande de remboursement de frais de Summitt Energy, Gaz Métro est d'avis que cette dernière n'a pas démontré que son intervention au présent dossier a été faite dans l'intérêt public<sup>87</sup>.

[241] Gaz Métro s'en remet à la décision de la Régie quant à l'utilité de l'intervention de Summitt Energy aux fins de ses délibérations et au caractère raisonnable des frais réclamés par cette intervenante. Elle souligne toutefois que ce n'est pas parce que l'ACIG, la FCEI, OC et l'UMQ ne sont pas intervenues spécifiquement sur sa proposition relative au programme de fourniture à prix fixe que la Régie doit, *de facto*, considérer Summitt Energy comme un succédané valable de ces organismes. Elle considère aussi que les frais réclamés par cette intervenante sont trop élevés, considérant que cette dernière n'est intervenue que sur un seul sujet, contrairement aux autres intervenants.

[242] Le 2 novembre 2016, en réponse aux commentaires formulés par Gaz Métro, Summitt Energy soumet que cette dernière n'a pas surmonté son fardeau de preuve concernant la modification proposée au processus d'adhésion au programme de fourniture à prix fixe. Par conséquent, l'intervenante est d'avis qu'une preuve en chef de sa part n'était pas nécessaire et n'aurait eu pour effet que d'allonger les procédures et augmenter les coûts y afférents. Elle souligne que la lettre de commentaires de Just Energy Québec L.P (Just Energy)<sup>88</sup> confirme que ses intérêts correspondent à ceux d'autres fournisseurs de gaz naturel à prix fixe au Québec et que ces derniers pourraient ne pas être au courant des présentes procédures. Elle souligne également que Gaz Métro n'a contesté aucun aspect particulier des frais qu'elle réclame<sup>89</sup>.

**[243] La Régie juge que les frais réclamés par l'ACIG, la FCEI, OC, Summitt Energy et l'UMQ pour leur participation au présent dossier sont raisonnables et que leur intervention a été utile à ses délibérations. Elle leur accorde la totalité des frais jugés admissibles.**

---

<sup>87</sup> Pièce B-0270.

<sup>88</sup> Pièce [D-0001](#).

<sup>89</sup> Pièce C-Summit-0020.

[244] Le GRAME est intervenu principalement sur le PGEÉ. L'intervenant a produit un rapport conjoint avec le ROEÉ, relatif à l'analyse de l'incitatif à la performance « Émissions de GES » et à l'analyse du processus administratif entourant l'évaluation des programmes PE207, PE208, PE211, PE218 et PE219 du PGEÉ de Gaz Métro. La Régie note que l'intervenant n'a pas fait d'analyses poussées sur les paramètres utilisés par le Distributeur pour ses programmes d'aide à l'implantation des projets d'efficacité énergétique, notamment sur les surcoûts et les économies d'énergie, ainsi que sur le bien-fondé de la proposition de ce dernier concernant les aides financières pour ces programmes. Par ailleurs, la Régie considère son intervention sur le plan d'approvisionnement du Distributeur peu utile à ses délibérations. Elle juge raisonnable d'accorder au GRAME un montant total de 28 000 \$, taxes incluses.

[245] La Régie juge peu fiable la comparaison que le ROEÉ fait des coûts et surcoûts des programmes d'aide à l'implantation du Distributeur avec ceux d'Enbridge. Sur la question du double comptage possible avec les programmes gouvernementaux, la Régie considère que l'intervenant n'a rien apporté de nouveau par rapport au dernier dossier tarifaire. Elle juge raisonnable d'accorder au ROEÉ un montant total de 40 000 \$, taxes incluses.

[246] La Régie juge marginale la contribution de SÉ-AQLPA à l'égard des enjeux du plan d'approvisionnement du Distributeur. Elle note que l'intervenant a traité des coûts et des surcoûts des programmes d'aide à l'implantation ainsi que de l'impact des aides financières de ces programmes sur les économies d'énergie, mais n'a pas fait d'analyse poussée sur l'impact sur les tarifs du Distributeur. Elle juge raisonnable d'accorder à SÉ-AQLPA un montant total de 50 000 \$, taxes incluses.

[247] Le tableau 2 présente les demandes de paiement de frais réclamés par les intervenants, les frais admissibles qui tiennent compte des heures réelles d'audience, des taux et des taxes admissibles et les frais accordés par la Régie.

**TABLEAU 2**  
**FRAIS RÉCLAMÉS, FRAIS ADMISSIBLES ET FRAIS ACCORDÉS**  
**(TAXES INCLUSES)**

<b>Intervenants</b>	<b>Frais réclamés (\$)</b>	<b>Frais admissibles (\$)</b>	<b>Frais accordés (\$)</b>
ACIG	44 867,62	42 225,67	42 225,67
FCEI	58 101,61	57 546,22	57 546,22
GRAME	37 669,30	37 669,30	28 000,00
OC	47 823,73	47 823,73	47 823,73
ROÉÉ	54 417,73	54 142,41	40 000,00
SÉ-AQLPA	68 668,61	68 668,61	50 000,00
Summitt Energy	12 210,65	12 210,65	12 210,65
UMQ	43 939,80	40 927,05	40 927,05
<b>TOTAL</b>	<b>367 699,05</b>	<b>361 213,64</b>	<b>318 733,32</b>

[248] **Pour l'ensemble de ces motifs,**

**La Régie de l'énergie :**

**AUTORISE**, à titre de projet pilote pour une durée d'un an, la tenue des séances de travail aux fins de consultation réglementaire proposée par Gaz Métro, selon les modalités décrites aux sections 2.1.3 et 2.2 de la pièce B-0009, sous réserve des précisions émises à la section 2.1;

**ORDONNE** à Gaz Métro de déposer, dans le cadre du dossier tarifaire 2018-2019, un bilan détaillé du projet pilote relatif à la tenue des séances de travail aux fins de consultation réglementaire, selon les modalités prévues à la section 2.1;

**APPROUVE** la reconduction de l'incitatif à la performance relié aux transactions financières visant l'optimisation des outils d'approvisionnement pour l'exercice 2016-2017;

**PREND ACTE** de la réponse au suivi requis dans la décision D-2015-214 relatif à l'analyse des pertes de clients en 2015 et **S'EN DÉCLARE SATISFAITE**;

**REFUSE** la création d'un CFR hors base, dans lequel Gaz Métro proposait de cumuler les manques à gagner associés aux projets d'extension visés par la méthodologie de développement des ventes proposée par Gaz Métro;

**APPROUVE** la mise à jour de la stratégie de couverture proposée par Gaz Métro pour la période de conformité 2015-2017, incluant l'achat de crédits compensatoires dans la mesure où la transaction est économiquement favorable pour la clientèle;

**DEMANDE** à Gaz Métro, dans le cadre des rapports annuels, de présenter les principaux éléments des ententes conclues de gré à gré pour les transactions d'achats de crédits compensatoires et d'unités d'émission, ainsi qu'une comparaison avec le prix de vente aux enchères;

**AUTORISE** Gaz Métro à poursuivre la réalisation de la stratégie d'achats autorisée dans la décision D-2015-181 afin de couvrir les besoins résiduels de la période de conformité 2018-2020;

**APPROUVE** la demande de remplacer la méthode de calcul de la contrepartie « parfaite » par la méthode « partielle » à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2017, **AUTORISE** la prise en compte des volumes de GAI dans le calcul de la contrepartie partielle et **ORDONNE** l'imposition des conditions énoncées aux pages 7 et 8 de la pièce SCGM-11, document 11 du dossier R-3463-2001, incluant l'arbre décisionnel situé à l'annexe 1 de cette pièce, et l'application mensuelle de ces conditions;

**ORDONNE** qu'une documentation détaillée de l'exécution et de la mise en place de la nouvelle méthode de contrepartie soit déposée lors du rapport annuel suivant sa mise en place;

**APPROUVE** la modification proposée par Gaz Métro à l'article 11.1.2.1 des *Conditions de service et Tarif*, telle que présentée à la pièce B-0202, afin d'y préciser que la confirmation d'engagement du client auprès du Distributeur, dans une entente de fourniture à prix fixe, est désormais requise;

**OCTROIE** aux intervenants les frais établis à la section 3 de la présente décision;

**ORDONNE** à Gaz Métro de payer aux intervenants, dans un délai de 30 jours, les montants octroyés par la présente décision;

**ORDONNE** à Gaz Métro de se conformer à l'ensemble des conclusions, demandes et éléments décisionnels énoncés dans la présente décision.

Louise Rozon  
Régisseur

Marc Turgeon  
Régisseur

Françoise Gagnon  
Régisseur

**Représentants :**

**Association des consommateurs industriels de gaz (ACIG) représentée par M<sup>e</sup> Guy Sarault;**

**Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (section Québec) (FCEI) représentée par M<sup>e</sup> Pierre-Olivier Charlebois;**

**Groupe de recherche appliquée en macroécologie (GRAME) représenté par M<sup>e</sup> Geneviève Paquet;**

**Option consommateurs (OC) représentée par M<sup>e</sup> Éric David;**

**Regroupement des organismes environnementaux en énergie (ROEE) représenté par M<sup>e</sup> Franklin S. Gertler et M. Nicholas Ouellet, stagiaire en droit;**

**Société en commandite Gaz Métro représentée par M<sup>e</sup> Hugo Sigouin-Plasse, M<sup>e</sup> Marie-Lemay Lachance et M<sup>e</sup> Vincent Locas;**

**Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (SÉ-AQLPA) représenté par M<sup>e</sup> Dominique Neuman;**

**Summit Energy Québec LP/Énergie Summitt Québec S.E.C. (Summitt Energy) représentée par M<sup>e</sup> Jason Dolman et M<sup>e</sup> Nicolas Brochu;**

**Union des municipalités du Québec (UMQ) représentée par M<sup>e</sup> Catherine Rousseau.**