

**PROPOSITION DE PROLONGATION
DU PROGRAMME PILOTE
DU COMPTE D'AIDE AU SOUTIEN SOCIAL
(CASS)**

1 Comme mentionné dans le suivi déposé dans le cadre du Rapport annuel 2015, Société en
2 commandite Gaz Métro (« Gaz Métro ») dépose dans la présente cause tarifaire, une proposition
3 afin de lui permettre de prolonger le programme pilote du CASS¹.

4 Gaz Métro a présenté dans le Rapport annuel 2015 un suivi détaillé du programme pilote,
5 comprenant, entre autres, un portrait du CASS au 30 septembre 2015. Gaz Métro y a illustré qu'à
6 cette date, 89 clients qualifiés étaient en cours d'entente, 2 clients avaient respecté leurs ententes
7 et avaient été crédités et 1 client avait respecté son entente et était en attente d'être crédité.
8 Gaz Métro a constaté que la durée moyenne des ententes prises avec la clientèle était d'une
9 durée de 15 mois. La présente preuve vise donc à présenter à la Régie de l'énergie (la « Régie »)
10 une proposition qui tient compte de l'impact de la durée moyenne des ententes sur la capacité de
11 Gaz Métro à produire un bilan détaillé à l'échéance du programme pilote (30 septembre 2016) et
12 du délai requis par la Régie pour rendre une décision découlant de ce bilan détaillé. En fonction
13 de ce qui précède, Gaz Métro annonce qu'elle demande une prolongation de deux années du
14 programme plutôt qu'une prolongation d'un an annoncée initialement dans le Rapport
15 annuel 2015.

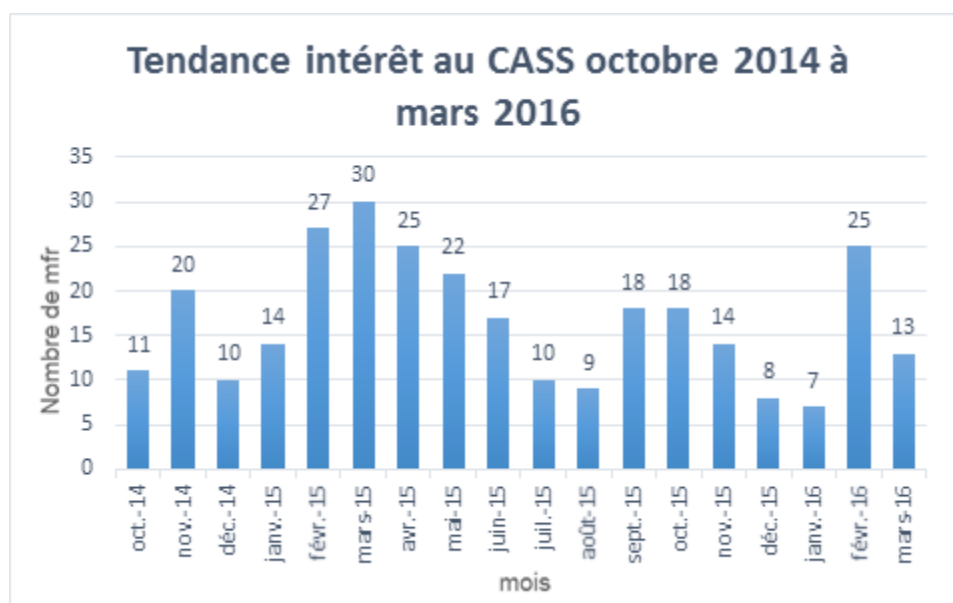
**1 PROPOSITION DE PROLONGATION DU PROGRAMME PILOTE
CASS**

16 Afin d'évaluer la pertinence de rendre ce programme pilote permanent, la Régie a autorisé dans
17 sa décision D-2014-077 la création du programme pilote sur une période de deux années
18 (2014-2015 et 2015-2016) de façon à ce que Gaz Métro dépose un bilan détaillé correspondant
19 à la durée complète du programme pilote.

¹ R-3951-2015, B-0038, Gaz Métro-14, Document 6.

1 La proposition de prolongation énoncée précédemment tient compte de la durée maximale des
2 ententes prises en engagement. Dans le cas où un client aurait signé une entente le
3 1^{er} octobre 2014 pour une durée de 15 mois, soit la durée maximale, son entente aurait pris fin le
4 1^{er} janvier 2016. Parallèlement, un client qui aurait signé la dernière journée de la première année
5 du programme, soit le 30 septembre 2015, pourrait terminer son entente le 30 décembre 2016 si
6 celle-ci était convenue pour la durée maximale. Conséquemment, pour la première année du
7 programme, les résultats complets ne pourraient pas être présentés avant la Cause tarifaire 2018.
8 Selon les mêmes hypothèses, les résultats complets ne seraient disponibles qu'après le
9 30 décembre 2017 pour la deuxième année du programme. La présentation des résultats
10 complets de cette période ne pourrait donc être présentée avant la Cause tarifaire 2019.

11 Gaz Métro est d'avis qu'il serait incomplet d'analyser les résultats sur une seule année du
12 programme pilote. À titre d'exemple et tel qu'il apparaît au graphique ci-dessous, Gaz Métro
13 constate que la courbe de tendance liée à l'intérêt de la clientèle pour le programme CASS varie
14 d'une année à l'autre et ne peut confirmer ou non l'effet de saisonnalité sur le programme.



15 Par ailleurs, Gaz Métro constate que, si la fin du programme pilote était maintenue au
16 30 septembre 2016 et que l'approbation de la Régie d'un programme permanent se faisait dans
17 le cadre de la Cause tarifaire 2019, il y aurait une période de flottement de deux années, soit
18 2016-2017 et 2017-2018. Durant cette période, Gaz Métro devrait temporairement cesser de

1 prendre des engagements envers la clientèle MFR (ménage à faible revenu) en l'absence d'une
2 confirmation de la reconduction du programme pilote.

1.1 SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

3 Gaz Métro est d'avis qu'il n'est pas souhaitable de mettre fin temporairement au programme
4 jusqu'à ce qu'elle dépose ses conclusions finales. En appui à son opinion, les résultats d'un
5 sondage portant sur le niveau de la satisfaction de la clientèle réalisé par Option consommateurs
6 (OC) sont déposés en annexe. Ce sondage a été produit, au terme de la première année du
7 programme pilote, auprès de 31 répondants afin de mesurer leur satisfaction en lien avec chaque
8 étape du programme CASS. La conclusion qui en découle, quoique Gaz Métro estime prématuré
9 de projeter cette conclusion sur les résultats finaux du programme pilote, est que le taux de
10 satisfaction élevé des répondants au sondage rend légitime le recours à ce programme.

11 Comme le souligne OC en conclusion du sondage, le programme CASS s'adresse à une clientèle
12 particulière, nécessitant une éducation et un accompagnement au plan des habitudes de
13 paiements. Le programme offre à ces personnes l'occasion d'identifier leurs problèmes et ainsi
14 d'apprendre progressivement à mieux se structurer et à rester sensibles aux risques d'une
15 mauvaise créance. Cet accompagnement requiert une certaine continuité, laquelle ne pourrait
16 être assurée si Gaz Métro se voit dans l'obligation de cesser temporairement de prendre des
17 engagements envers la clientèle MFR dans l'intérim de la confirmation de la reconduction du
18 programme, le cas échéant.

19 Considérant ce qui précède Gaz Métro propose de présenter un bilan détaillé des deux années
20 du programme pilote lors de la Cause tarifaire 2019 plutôt que la Cause tarifaire 2017 comme
21 prévu dans sa preuve initialement et demande la prolongation du programme pilote pour deux
22 années additionnelles (2016-2017 et 2017-2018).

2 DEMANDE DE PROLONGATION DU COMPTE DE FRAIS REPORTÉS

23 Gaz Métro a présenté dans son Rapport annuel 2015 une demande concernant la création d'un
24 compte de frais reportés (CFR) pour l'année 2014-2015². Cette demande faisait suite au constat

² R-3951-2015, B-0038, Gaz Métro-14, Document 6.

1 par Gaz Métro que la durée moyenne des ententes qu'elle prenait avec la clientèle était d'une
2 durée de 15 mois et que par le fait même, les montants engagés pour la première année du
3 programme pilote étaient déboursés l'année suivante. Pour ces mêmes motifs, Gaz Métro
4 demande à la Régie de prolonger l'utilisation d'un compte de frais reportés afin d'y cumuler tout
5 écart entre les montants autorisés et ceux réellement dépensés dans le cadre du programme
6 pilote du CASS, sous réserve de la décision à intervenir sur la création du CFR dans le cadre du
7 Rapport annuel 2015. Subsidiairement, dans la mesure où la Régie n'accueillait pas la demande
8 de Gaz Métro quant à la création d'un CFR dans le cadre du Rapport annuel 2015, Gaz Métro
9 demande à la Régie l'autorisation de créer un CFR hors base à compter du 1^{er} octobre 2016,
10 portant intérêts, dans lequel seront cumulés les écarts entre les montants autorisés et ceux
11 réellement dépensés dans le cadre du programme pilote du CASS.

CONCLUSION

12 En fonction de ce qui précède, Gaz Métro propose de prolonger le programme pilote afin d'obtenir
13 un portrait détaillé de deux années entières. Au terme de ces deux années de prolongation,
14 Gaz Métro serait en mesure de présenter un bilan d'évaluation complet de deux années du projet
15 pilote (2014-2015 et 2015-2016) et de demander sa reconduction permanente, le cas échéant.

16 Advenant le cas où la Régie n'aurait pas rendu une décision au 30 septembre 2016, dans l'intérim
17 d'obtenir une décision finale, Gaz Métro prévoit maintenir le programme afin d'assurer une
18 continuité de service à la clientèle MFR.

Gaz Métro demande à la Régie :

- ▶ **d'approuver la prolongation du programme pilote du compte d'aide au soutien social jusqu'au 30 septembre 2018;**
- ▶ **sous réserve de la décision à intervenir sur la création du CFR dans le cadre du Rapport annuel 2015, d'approuver la prolongation de l'utilisation d'un CFR afin d'y cumuler tout écart entre les montants autorisés et ceux réellement dépensés dans le cadre du programme pilote du CASS;**

- **Subsidiairement, autoriser la création d'un CFR hors base à compter du 1^{er} octobre 2016, portant intérêts, dans lequel seront cumulés les écarts entre les montants autorisés et ceux réellement dépensés dans le cadre du programme pilote du CASS.**