

Régie de l'énergie

Dossier R-4114-2019

Demande d'examen du Rapport annuel d'Énergir
pour l'exercice financier terminé le 30 septembre 2019

Preuve de l'ACEF de Québec (ACEFQ)

préparée par
Jean-François Blain, analyste externe

Le 14 avril 2020

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
1. Outil d'analyse des écarts de ventes (réelles vs prévues) par palier tarifaire, clients PMD	4
2. Fréquence de relève des compteurs, clients PMD	7
3. Dépenses d'amortissement, frais reportés et actifs intangibles	9
4. Résultats du programme Soutien MFR (volets résidentiel et CII)	11
Sommaire des recommandations	13

Introduction

Le 20 décembre 2019, Énergir a déposé sa Demande d'examen du Rapport annuel pour l'exercice financier terminé le 30 septembre 2019¹.

Le 6 février 2020, l'ACEF de Québec (ACEFQ) dépose sa demande d'intervention².

Le 11 février 2020, Énergir dépose ses commentaires³ sur les demandes d'intervention et soulève, notamment, des objections sur deux des quatre sujets identifiés par l'ACEFQ dans sa demande d'intervention. Le 13 février 2020, l'ACEFQ répond⁴ aux commentaires d'Énergir et précise la portée de son intervention concernant les résultats du programme Soutien MFR et la Fréquence de lecture des compteurs.

Le 27 février 2020, la Régie rend sa décision D-2020-015 dans laquelle elle accorde le statut d'intervenante à l'ACEFQ (notamment) et donne diverses instructions aux intervenants concernant le traitement, dans le cadre de l'examen du Rapport annuel, des sujets identifiés dans leurs demandes d'intervention⁵.

L'ACEFQ tient compte de ces instructions données par la Régie dans sa décision D-2020-024 et ajuste conséquemment le traitement des quatre sujets identifiés dans sa demande d'intervention :

- la mise en place d'un outil d'analyse des écarts entre les ventes réelles et prévues (D-2013-106) en lien avec le trop-perçu réalisé au service de Distribution en 2019;
- la fréquence de lecture des compteurs – clients PMD;
- l'amortissement des frais reportés et des actifs intangibles: justification de l'écart entre le solde de départ réel et celui prévu ;
- l'écart entre les résultats et les prévisions du programme Soutien MFR (volets résidentiel et CII).

L'ACEFQ a confié à M. Jean-François Blain, analyste externe, le mandat de traiter des sujets en lien avec les intérêts qu'elle représente dans le cadre du présent dossier.

¹ R-4114-2019, B-0002.

² R-4114-2019, pièces C-ACEFQ-0004, 0005, 0006 et 0007.

³ R-4114-2019, B-0170.

⁴ R-4114-2019, C-ACEFQ-0011.

⁵ R-4114-2019, A-0005, D-2020-024, paragraphes 16 à 19.

1. Mise en place d'un outil d'analyse des ventes

Pour l'exercice financier se terminant le 30 septembre 2019, l'ACEFQ constate que la majeure partie de l'écart (favorable) des revenus (70,6 M\$) et du trop-perçu réalisé (36,6 M\$) au service de distribution provient de la hausse des revenus de distribution (25,6 M\$) et des revenus d'équilibrage (22,9 M\$) reliés aux ventes réelles aux clients PMD, plus élevées que les prévisions⁶.

L'ACEFQ constate également que, depuis la décision D-2013-106, Énergir a tardé à mettre en place un outil d'analyse fonctionnel lui permettant de raffiner la compréhension (et la prévision) des volumes de vente (réel vs prévu) par paliers tarifaires, en particulier pour les clients PMD. Ce retard empêche notamment d'expliquer les variations significatives des ventes aux clients PMD, par paliers, pour l'année 2019 alors même que ces écarts constituent le facteur principal du trop-perçu de distribution⁷.

Dans sa décision D-2013-106 du 15 juillet 2013, la Régie constate non seulement des écarts importants entre le nombre de clients et les volumes réels vs prévus mais, également, l'incapacité de Gaz Métro à expliquer ces écarts :

[523] Gaz Métro n'a pas été en mesure de justifier la hausse de 17 138 clients au premier sous-palier du tarif D1, pas plus que la baisse de 7 412 clients au deuxième sous-palier du même tarif. Elle pourra fournir plus d'explications à cet égard lors du prochain dossier tarifaire.

[524] Par ailleurs, Gaz Métro mentionne que les données réelles par paliers et sous-paliers tarifaires pour le tarif D1 ne sont pas disponibles et que les systèmes informatiques existants ne permettent pas d'obtenir une telle répartition

[529] La Régie observe, particulièrement pour le tarif D1, des variations importantes des prévisions, tant en termes de nombre de clients que de prévision de volumes et de revenus. Par exemple, le nombre de clients au premier sous-palier augmente de 30,7 % alors que les volumes augmentent de 36 % par rapport aux prévisions de l'an dernier. Pour le deuxième sous-palier, le nombre de clients diminue de 10,1 % alors que les volumes consommés augmentent de 3,8 %.

La Régie souligne ensuite l'importance déterminante d'une capacité d'analyse des ventes et relève plus particulièrement l'exigence reliée à la composition du premier palier du tarif D1.

⁶ R-4114-2019, B-0019, Énergir-4 doc 1, page 2, note A et page 3, note C.

⁷ R-4114-2019, B-0046, Énergir-9 doc 4, pages 7 à 9.

[532] Cependant, la Régie considère que les données prévisionnelles et réelles sont au cœur des activités du distributeur. Elles lui permettent de connaître sa clientèle et d'en mesurer l'évolution afin de déterminer des stratégies de marché. Ces données sont fondamentales, tant pour le distributeur et les intervenants que pour la Régie.

[533] À cet égard, la Régie note, dans un premier temps, que dans la stratégie tarifaire, le premier palier tarifaire du tarif D1 fusionne les trois premiers sous-paliers. Ce premier palier regroupe 85 % des clients du distributeur et contribue à 23 % des revenus de distribution. Ce palier regroupe une panoplie de clients allant des très faibles consommations associées aux seuls appareils périphériques jusqu'aux clients appelés de petit débit correspondant aux usages de chauffe en immeuble multilocatif et petits commerces.

(nous soulignons)

Dans le cadre des ordonnances rendues aux paragraphes 539 et 540 de sa décision D-2013-106, la Régie soulignait le niveau de précision dans l'analyse des écarts de même que la diligence dans la mise en place des outils d'analyse qu'elle attendait du Distributeur.

[539] En conséquence, la Régie ordonne au distributeur de déposer, lors du dossier tarifaire 2014, les explications détaillées de la prévision des consommations et du nombre de clients par palier et sous-palier tarifaire. Le distributeur devra également justifier les écarts de prévisions par rapport aux dossiers tarifaires 2012 et 2013 pour chacun des paliers et sous-paliers tarifaires.

[540] La Régie ordonne également au distributeur de mettre en place, le plus rapidement possible, les outils informatiques requis pour être en mesure d'identifier les données réelles de base, à savoir le nombre de clients, les volumes de vente et les revenus par palier et sous-palier tarifaire. Le distributeur devra faire état de sa réflexion à cet égard dans le rapport annuel 2013.

(nous soulignons)

Ces ordonnances de la Régie ont par la suite été réitérées dans les décisions D-2014-077⁸ et D-2014-165⁹.

L'ACEFQ est donc très étonnée de constater qu'Énergir n'est toujours pas en mesure d'expliquer les écarts entre les volumes réels et projetés par paliers et sous paliers, en particulier au tarif D1, près de sept ans après l'ordonnance originale rendue par la Régie à cet effet.

⁸ R-3837-2013 phase 3, D-2014-007, 2014 05 15, paragraphe 516.

⁹ R-3871-2013, D-2014-165, 2014 09 24, paragraphe 147.

« Les variations de consommation étant calculées et justifiées par des facteurs globaux, il n'est actuellement pas possible d'expliquer les écarts par palier. »¹⁰

Dans le cadre du Rapport annuel 2019, l'ACEFQ observe, pour plusieurs des paliers du tarif D1, des écarts significatifs non seulement entre les volumes (totaux par palier) réels vs prévus mais, également, entre le nombre de clients réel vs prévu et/ou entre les volumes moyens par client réels vs prévus. Ces écarts constituent notamment le principal facteur expliquant la hausse des revenus de distribution et d'équilibrage et le trop-perçu réalisé dans la dernière année financière.

Énergir n'a été en mesure de fournir aucune explication des écarts mentionnés aux questions 1.1 à 1.5 de la DDR No 1 de l'ACEFO¹¹. En réponse à la question 1.1 de l'ACEFQ¹² et à la question 19.1 de la Régie¹³, Énergir a réitéré ses affirmations (B-0046) à l'effet que l'outil d'analyse des ventes dont elle dispose « ne lui permet pas de répartir les volumes de normalisation client par client » et qu'elle ne dispose toujours pas « d'un historique de consommation quotidienne sur un horizon long terme ».

Enfin, en réponse à la question 1.9 de l'ACEFQ¹⁴, Énergir affirme qu'elle « n'est pas en mesure de se prononcer sur d'éventuelles garanties permettant le développement de ces outils. »

L'ACEFQ conclut donc que Énergir est en défaut d'avoir donné suite de façon appropriée à une ordonnance importante émise par la Régie il y a près de sept ans et réitérée à plus d'une reprise. Dans ces circonstances, l'ACEFO considère la demande d'Énergir à l'effet de mettre fin au suivi exigé par les décisions D-2013-106 et D-2014-077 totalement injustifiée et contre-indiquée.

L'ACEFQ recommande à la Régie de réitérer les ordonnances émises initialement aux paragraphes 539 et 540 de la décision D-2013-106, de détailler les exigences à satisfaire en matière d'explication des écarts et d'imposer à Énergir des délais précis pour s'y conformer.

¹⁰ R-4114-2019, B-0046, Énergir-9 doc 4, lignes 12 à 14.

¹¹ R-4114-2019, B-0176, Énergir-52 doc 2, p. 2 à 4. Voir aussi B-0046, Énergir-9 doc 4, p. 6, Tableau 2.

¹² R-4114-2019, B-0176, Énergir-52 doc 2, p. 1.

¹³ R-4114-2019, B-0174, Énergir-52 doc 1, p. 38.

¹⁴ R-4114-2019, B-0176, Énergir-52 doc 2, p. 5.

2. Fréquence de lecture des compteurs – clients PMD

Lors de la rencontre de présentation du Rapport annuel 2019 tenue le 30 janvier 2020, l'ACEFQ a été étonnée de constater qu'un nombre significatif de compteurs sont encore des compteurs de « vieille » génération, c'est-à-dire requérant une lecture visuelle, et que ces compteurs sont traités indifféremment des compteurs lus par radiométrie dans le cadre du calcul de l'indice de qualité de service *Fréquence de lecture des compteurs*.

L'ACEFQ considère que le respect d'une fréquence minimale de lecture des compteurs est un indice de qualité de service important et significatif tant pour permettre aux clients du Distributeur bien administrer leur facture de gaz naturel sur le plan budgétaire (en particulier les ménages à faibles ou modestes revenus) que pour éviter au Distributeur d'accumuler des comptes payables qui risquent de se transformer en mauvaises créances, au détriment de l'ensemble de la clientèle. L'ACEFQ considère donc que cet indice de qualité de service doit être maintenu. Il est cependant important que sa cible et ses seuils soient adéquatement calibrés.

Tel qu'elle l'a mentionné dans sa correspondance du 13 février 2020 (C-ACEFQ-0011), l'ACEFQ tient compte des conclusions déjà énoncées par la Régie aux paragraphes 552 à 568 de sa décision D-2019-141, et convient qu'il ne serait pas opportun de reprendre un examen de l'ensemble des indices de qualité de service effectué encore récemment à la satisfaction de la Régie.

L'ACEFQ note que l'indice *Fréquence de lecture des compteurs* est mentionné aux paragraphes 516, 518 et 519 et est approuvé (parmi d'autres indices) aux paragraphes 561 et 562 de la décision D-2019-141 mais qu'aucune position des intervenants, ni de la Régie, relativement aux modifications proposées pour cet indice n'est mentionnée. Dans la présente section, l'ACEFQ ne traite que de l'indice de qualité de service *Fréquence de lecture des compteurs* appliqué aux clients PMD.

En réponse aux questions 2.6 à 2.8 de la DDR No 1 de l'ACEFQ¹⁵, Énergir indique que, au 30 mars 2020, il y a encore 676 compteurs qui ne peuvent pas être lus par radiométrie (réponse 2.7). Énergir précise que 204 compteurs sans radiométrie ont été remplacés en 2018-2019 et qu'elle prévoit en remplacer 77 autres en 2019-2020.

Les données fournies par Énergir en réponse à la question 2.6 de l'ACEFQ démontrent que ces compteurs sans radiométrie sont presque exclusivement regroupés dans la catégorie des « petites » consommations (0 à 999 m³/an) et qu'ils représentent une forte proportion (plus de

¹⁵ R-4114-2019, B-0176, Énergir-52 doc 2, p. 9 à 11.

50 %, certains mois) des compteurs considérés « hors politique », c'est-à-dire qui n'ont pas pu être relevés, minimalement, à la fréquence prévue pour cette catégorie.

Ces données amènent l'ACEFQ à s'interroger sur le traitement à accorder à ces anciens compteurs sans radiométrie et, notamment, quant à l'impact de leur prise en compte sur la validité des résultats de l'indice *Fréquence de lecture des compteurs*.

Premièrement, l'ACEFQ soumet que le remplacement de ces anciens compteurs sans radiométrie constitue une problématique distincte qui mériterait d'être examinée séparément. Notamment, la nécessité d'effectuer des relèves visuelles de ces anciens compteurs occasionne-t-elle des coûts additionnels qui viennent altérer indûment le ratio revenus/coûts des petits consommateurs (0 – 999 m³/an) ? *A contrario*, les faibles revenus associés à de si petites consommations annuelles justifient-ils un remplacement des anciens compteurs sans radiométrie avant la fin de leur durée de vie comptable ? Quelle est l'approche de remplacement de ces compteurs préconisée par Énergir au-delà de 2019-2020, à quel rythme et comment se justifie-t-elle ?

Deuxièmement, la prise en compte de ces anciens compteurs sans radiométrie dans le calcul du taux de respect de la *Fréquence de lecture des compteurs* influence manifestement les résultats de cet indice, en particulier pour la catégorie « petites consommations ». En effet, puisque ces anciens compteurs requérant une relève visuelle imposent une contrainte additionnelle (la nécessité d'y accéder), ils contribuent à gonfler significativement le nombre des compteurs considérés « hors politique ». En leur absence, le taux de lecture des compteurs respectant la fréquence minimale applicable serait significativement plus élevé. Les résultats historiques de cet indice de qualité de service seraient donc supérieurs si leur remplacement avait été effectué à un rythme plus rapide au cours des dernières années.

L'ensemble de ces observations amènent l'ACEFQ à conclure que la question du remplacement des anciens compteurs sans radiométrie, d'une part, et le recalibrage de la cible et des seuils de l'indice *Fréquence de lecture des compteurs*, d'autre part, devraient faire l'objet d'un examen, distinctement, dès que possible.

L'ACEFQ recommande à la Régie :

- **de demander le dépôt par Énergir d'une proposition de remplacement des anciens compteurs sans radiométrie dans le cadre du dossier tarifaire 2020-2021 ;**
- **de réexaminer le calibrage de la cible et des seuils considérés dans le calcul de l'indice *Fréquence de lecture des compteurs* en vue de les rétablir à un niveau d'exigence approprié (excluant la prise en compte des anciens compteurs sans radiométrie).**

3. Dépenses d'amortissement - frais reportés et actifs intangibles

Lors de son examen initial du Rapport annuel 2019, l'ACEFQ a constaté que les dépenses d'amortissement des frais reportés et des actifs intangibles ont été de plus de 5 % inférieures aux montants prévus (53 647 / 56 561 000\$). L'ACEFQ notait que, en comparaison, l'écart des dépenses réelles d'amortissement des immobilisations par rapport aux montants projetés (127 749 / 128 023 000\$) est négligeable¹⁶.

Énergir indiquait que cet écart (2,9 M\$) résulte principalement (2,0 M\$) d'un solde de départ réel inférieur à celui prévu lors du dossier tarifaire 2019¹⁷. Plus particulièrement, la preuve du Distributeur mentionnait un solde moyen réel de la rubrique Actifs intangibles – Développements informatiques inférieur au solde moyen projeté par une marge de 2 658 (000 \$). Énergir expliquait ainsi cet écart :

« Cet écart s'explique par une surévaluation du solde d'ouverture attribuable à un retard dans les investissements réalisés au cours de l'exercice 2017-2018 notamment reliés au projet de mise en place d'une solution informatique pour la gestion de la relation avec la clientèle (projet CRM – R-4014-2017) ainsi qu'au portefeuille de projets d'amélioration et développement. Par ailleurs, cette baisse est partiellement compensée par une hausse des additions réalisées au cours de l'exercice 2018-2019 afin de combler le retard des investissements pour le projet CRM, ainsi qu'à la baisse de sa dépense d'amortissement en raison de sa mise en service plus tardive. »¹⁸

L'ACEFQ a donc voulu vérifier :

- si cet écart entre le solde de départ réel vs prévu résultait d'un report d'investissements qui n'aurait pu être prévu au moment du dépôt du dossier tarifaire 2018-2019 ; et
- si la séquence-même du calendrier réglementaire est susceptible d'empêcher Énergir de corriger en temps opportun une erreur de prévision de cette nature lorsqu'elle est constatée avant la conclusion d'une cause tarifaire.

En réponse aux questions 3.1 et 3.2 de l'ACEFQ¹⁹, Énergir indique que le retard dans l'échéancier de mise en œuvre du projet CRM était estimé à environ 6 semaines en juillet 2018, tout comme en décembre 2018. À cet effet, Énergir réfère au suivi déposé dans le cadre du Rapport annuel 2018 (R-4079-2018, B-0126, Énergir-33 doc 1).

¹⁶ R-4114-2019, B-0019, Énergir-4 doc 1, p. 1, lignes 20 et 21.

¹⁷ *Ibid*, p.3.

¹⁸ R-4114-2019, B-0030, Énergir-6 doc 2, p. 1, ligne 17 et p. 2, note D.

¹⁹ R-4114-2019, B-0174, Énergir-52 doc 2, p. 14.

En ce qui concerne la possibilité de modifier la prévision initiale d'un solde d'ouverture en cours d'un dossier, Énergir fait notamment valoir ce qui suit en réponse à la question 3.3 de l'ACEFQ :

« (...) Au moment du dépôt d'un dossier tarifaire, une estimation des soldes de départ de tous les actifs intangibles est effectuée. À l'instar de tous les autres éléments qui ont un impact sur le calcul du coût de service d'un dossier tarifaire, ces estimations sont sujettes à évoluer au cours des mois où se tiendra l'analyse du dossier tarifaire.

Une révision de ces estimations en cours d'analyse d'un dossier tarifaire impliquerait la révision complète du coût de service de ce dossier tarifaire ainsi que du calcul de l'impact tarifaire sur chacun des paliers tarifaires, chaque fois qu'une projection serait revue. (...) »

Énergir précise également le traitement applicable en particulier aux actifs intangibles dont fait partie le projet CRM :

« (...) En ce qui concerne les actifs intangibles, chacun des projets informatiques ayant fait l'objet d'une autorisation spécifique de la Régie doit faire l'objet d'un suivi sur son degré d'avancement et son budget dans le cadre des rapports annuels. Dans l'éventualité où un dépassement de coût supérieur à 15 % est anticipé, Énergir doit en aviser immédiatement la Régie. »

L'ACEFQ se déclare satisfaite des explications fournies par Énergir concernant la surévaluation du solde d'ouverture reliée au retard d'échéancier dans la mise en place de la solution informatique pour la gestion de la relation avec la clientèle (projet CRM). L'ACEFQ convient également que la revue d'une projection en cours de dossier tarifaire peut impliquer une révision complète du coût de service projeté et que, sauf dans des situations exceptionnelles, il est préférable d'éviter d'alourdir ainsi le fardeau réglementaire d'un Distributeur.

Résultats du programme *Soutien MFR*

Lorsqu'elle a examiné les résultats des programmes en EÉ 2018-2019²⁰, l'ACEFQ a constaté que les quatre programmes offerts au secteur résidentiel ont globalement bien fonctionné mais que, à l'opposé, les deux programmes Soutien MFR (Supplément MFR Résidentiel et CII) n'ont atteint qu'une très faible proportion de leurs objectifs, qu'il s'agisse du nombre de participants ou des aides financières versées. L'ACEFQ constatait également que les montants dépensés à titre de frais d'exploitation ont dépassé les sommes autorisées et représentaient respectivement 98,6% (volet résidentiel) et 76,9 % (volet CII) des coûts totaux encourus.

L'ACEFQ indiquait donc, dans le cadre de sa demande d'intervention, qu'elle prévoyait demander des explications sur ces résultats de même qu'obtenir des précisions concernant le transfert éventuel de ce programme sous la responsabilité de TEQ. En réponse aux commentaires du Distributeur sur les demandes d'intervention²¹, l'ACEFQ prenait acte des réponses fournies par Énergir concernant le transfert éventuel de ces programmes vers l'instance qui succédera à TEQ mais soumettait que ce transfert éventuel, selon des modalités et dans des délais encore inconnus, n'enlevait rien à la pertinence de questionner Énergir sur les redressements qu'elle prévoit effectuer dès l'année en cours (2019-2020) et pour l'année à venir afin d'améliorer les résultats obtenus pour ce programme²².

Dans sa décision D-2019-0024 du 27 février 2020, la Régie jugeait « *qu'il est pertinent d'obtenir des précisions quant aux circonstances qui expliquent les écarts dans les programmes en efficacité énergétique* » (paragraphe 17). Rappelant par ailleurs certaines des conclusions de la décision D-2019-088 (R-4043-2018), la Régie indiquait également qu'il n'est « *pas pertinent, dans le cadre du présent dossier, de proposer des suivis à l'égard des programmes en efficacité énergétique qui seraient traités dans des dossiers réglementaires ou administratifs subséquents.* » (paragraphe 19). L'ACEFQ mène donc son intervention sur ce sujet en tenant compte de ces instructions données par la Régie.

L'ACEFQ a soumis des demandes de renseignements à Énergir couvrant sur 3 aspects : le dépassement du budget de dépenses d'exploitation du programme, le rapport d'évaluation de décembre 2019 et les très faibles résultats de participation incluant les mesures de redressement envisagées.

En réponse à la question 4.1 de la DDR No 1 de l'ACEFQ, Énergir indique que, parmi les quatre catégories de dépenses faisant partie des dépenses d'exploitation du programme, seules les dépenses de suivi et d'évaluation ont excédé le budget projeté. Énergir explique :

²⁰ R-4114-2019, B-0076, Énergir-13 doc 2, Annexe A, p. 1 de 1.

²¹ R-4114-2019, B-0170.

²² R-4114-2019, C-ACEFQ-0011.

« Les dépenses associées au suivi et l'évaluation des deux volets découlent de la réalisation des travaux d'évaluation du programme Soutien MFR. Le rapport d'évaluation pour ce programme a été déposé à la Régie en décembre 2019. Puisque les budgets autorisés en 2018-2019 pour cette activité étaient ceux de 2017-2018 reconduits en 2018-2019, il en résulte que les coûts réels d'évaluation requis pour se conformer au calendrier d'évaluation des différents programmes en 2018-2019 ont largement excédés les budgets autorisés. »

L'ACEFQ se déclare satisfaite de l'explication fournie en ce qui concerne les dépenses associées au suivi et à l'évaluation du programme. Elle **considère néanmoins que les dépenses d'exploitation de ce programme sont largement disproportionnées par rapport aux résultats de participation obtenus au cours des dernières années, en particulier en ce qui concerne son volet Résidentiel.**

D'autre part, ayant pris connaissance du Rapport d'évaluation du Programme déposé en décembre 2019, l'ACEFQ **constate que les recommandations formulées par l'Évaluateur n'introduisent aucune piste d'amélioration susceptible de résoudre les problèmes particuliers du volet résidentiel.** L'ACEFQ note également l'affirmation d'Énergir à l'effet qu'elle « *est à analyser de quelle façon [la 2^e recommandation] pourrait être mise en application et, par conséquent, n'a pas encore déterminé les actions qui seront entreprises pour lui donner suite.* »

(nous soulignons)

En ce qui concerne les explications d'Énergir relatives aux faibles résultats de participation obtenus en 2019, l'ACEFQ juge insatisfaisante la réponse à la question 16.1 de la Régie²³ **à laquelle Énergir la réfère.** Cette réponse ne fournit aucune justification des piètres résultats de participation aux volets *Supplément MFR Résidentiel et CII.*

Enfin, compte tenu des instructions données par la Régie au paragraphe 19 de sa décision D-2020-024 et des affirmations d'Énergir formulées en réponse à la question 4.7 de l'ACEFQ²⁴ concernant le l'initiation d'un processus de révision de l'offre (de programme en ÉÉ), **l'ACEFQ soumet respectueusement que cette initiative ne peut pas être laissée au Distributeur à la lumière des résultats de ce programme, constatés à répétition au cours des dernières années.**

²³ R-4114-2019, B-0174, Énergir-52 doc 1, p. 31.

²⁴ R-4114-2019, B-0176, p. 19.

Sommaire des recommandations

En ce qui concerne la mise en place d'un outil d'analyse des ventes :

l'ACEFQ recommande à la Régie de réitérer les ordonnances émises initialement aux paragraphes 539 et 540 de la décision D-2013-106, de détailler les exigences à satisfaire en matière d'explication des écarts et d'imposer à Énergir des délais précis pour s'y conformer.

En ce qui concerne la fréquence de lecture des compteurs – clients PMD :

L'ACEFQ recommande à la Régie :

- **de demander le dépôt par Énergir d'une proposition de remplacement des anciens compteurs sans radiométrie dans le cadre du dossier tarifaire 2020-2021 ;**
- **de réexaminer le calibrage de la cible et des seuils considérés dans le calcul de l'indice *Fréquence de lecture des compteurs* en vue de les rétablir à un niveau d'exigence approprié (excluant la prise en compte des anciens compteurs sans radiométrie).**

En ce qui concerne les dépenses d'amortissement des frais reportés et actifs intangibles :

l'ACEFQ se déclare satisfaite des explications fournies par Énergir concernant la surévaluation du solde d'ouverture reliée au retard d'échéancier dans la mise en place de la solution informatique pour la gestion de la relation avec la clientèle (projet CRM).

Sommaire des recommandations (suite)

En ce qui concerne les résultats du programme *Soutien MFR* :

l'ACEFQ considère que les dépenses d'exploitation de ce programme sont largement disproportionnées par rapport aux résultats de participation obtenus au cours des dernières années ;

l'ACEFQ constate que les recommandations formulées par l'Évaluateur n'introduisent aucune piste d'amélioration susceptible de résoudre les problèmes particuliers du volet résidentiel ;

l'ACEFQ juge insatisfaisantes les explications d'Énergir relatives aux faibles résultats de participation obtenus dans ce programme en 2019 ;

l'ACEFQ soumet respectueusement que l'initiation d'un processus de l'offre ne peut pas être laissée au Distributeur à la lumière des résultats de ce programme, constatés à répétition au cours des dernières années.