

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2020-090

R-4122-2020

14 juillet 2020

Phase 2

PRÉSENTES :

Louise Rozon
Françoise Gagnon
Esther Falardeau
Régisseurs

Gazifère Inc.
Demanderesse

et

Intervenants dont les noms apparaissent ci-après

Décision procédurale – Enjeux, budget de participation et échancier de traitement de la phase 2

Demande pour la fermeture réglementaire des livres de Gazifère Inc. pour les périodes du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019 et du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020, demande d'approbation du plan d'approvisionnement et demandes de modification des tarifs de Gazifère Inc. à compter du 1^{er} janvier 2021 et du 1^{er} janvier 2022

Demanderesse :

Gazifère Inc.

représentée par M^e Adina Georgescu.

Intervenants :

Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (ACEFO)

représentée par M^e Steve Cadrin;

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

représentée par M^e Pierre-Olivier Charlebois;

Groupe de recommandations et d'actions pour un meilleur environnement (GRAME)

représenté par M^e Marc Bishai;

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

représenté par M^e Dominique Neuman.

1. DEMANDE

[1] Le 30 avril 2020, Gazifère Inc. (Gazifère ou le Distributeur) dépose à la Régie de l'énergie (la Régie), en vertu des articles 31 (1^o) (5^o), 32, 34, 48, 49, 72, 73 et 112 al. 1 (4^o) de la *Loi sur la Régie de l'énergie*¹ (la Loi), de l'article 1 du *Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie de l'énergie*², de l'article 4 du *Règlement sur la teneur et la périodicité du plan d'approvisionnement*³ et de l'article 1 du *Règlement concernant la quantité de gaz naturel renouvelable devant être livrée par un distributeur*⁴, une demande relative à la fermeture réglementaire de ses livres pour les périodes du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019 et du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020, à l'approbation de son plan d'approvisionnement et à la modification de ses tarifs à compter du 1^{er} janvier 2021 et du 1^{er} janvier 2022 (la Demande)⁵.

[2] Le 13 mai 2020, la Régie rend sa décision D-2020-051⁶ par laquelle, notamment, elle accueille la proposition de Gazifère de procéder à l'examen de la Demande en cinq phases et fixe l'échéancier pour le dépôt des demandes d'intervention. Elle précise que la phase 1 sera scindée en deux.

[3] Le 19 juin 2020, la Régie rend sa décision D-2020-074⁷ par laquelle, notamment, elle reconduit les ajustements aux méthodes et pratiques pour les fins d'un dossier bisannuel ainsi que la méthodologie aux fins de calculer l'indicateur de croissance des charges d'exploitation.

[4] Le 23 juin 2020, Gazifère dépose une demande amendée⁸ (la Demande amendée) et sa preuve partielle au soutien de la phase 2. Elle complète sa preuve le 2 juillet 2020 par le dépôt du suivi annuel de ses opérations financières et d'une déclaration sous serment au soutien de sa demande d'ordonnance de traitement confidentiel.

¹ [RLRQ, c. R-6.01.](#)

² [RLRQ, c. R-6.01, r. 2.](#)

³ [RLRQ, c. R-6.01, r. 8.](#)

⁴ [RLRQ, c. R-6.01, r. 4.3.](#)

⁵ Pièce [B-0002](#).

⁶ Décision [D-2020-051](#).

⁷ Décision [D-2020-074](#).

⁸ Pièce [B-0016](#).

[5] Dans le cadre de la phase 2, les conclusions recherchées sont présentées dans la Demande amendée⁹. La Demande amendée, ainsi que les documents afférents, sont disponibles sur le site internet de la Régie¹⁰.

[6] Dans la présente décision, la Régie établit les enjeux, le budget de participation et le calendrier de traitement de la phase 2.

2. PROCÉDURE

2.1 ENJEUX

[7] La Régie rappelle que, dans sa décision D-2020-051, elle acceptait de procéder à l'examen de la demande en cinq phases, tel que proposé par Gazifère. La demande prévoyait que la phase 2 porterait sur la fermeture réglementaire des livres pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019¹¹. De plus, la Régie décidait que l'examen de cette phase se ferait par voie de consultation.

[8] La Régie constate que Gazifère a amendé sa demande afin d'inclure en phase 2 le traitement de certains programmes commerciaux qui était initialement prévu en phase 3. Le Distributeur demande notamment ce qui suit :

« 23.2 Gazifère demande également à la Régie de mettre fin aux projets pilote relatifs au programme dédié aux immeubles multilogements et au programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur résidentiel, et d'approuver ces programmes, à titre permanent, à compter de l'année 2021, tel que plus amplement détaillé à la pièce GI-11, document 10;

23.3 Dans le cadre du programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur résidentiel, Gazifère demande à la Régie d'approuver les ajustements proposés par elle à l'égard des hypothèses de consommation et des

⁹ Pièce [B-0016](#), p. 12 à 14.

¹⁰ [Site internet de la Régie](#).

¹¹ Décision [D-2020-051](#), p. 4, par. 2.

montants d'aide financière octroyés pour l'ajout d'appareils (fournaise et chauffe-piscine), tels qu'exposés à la pièce GI-11, documents 10 »¹².

[9] La Régie rappelle que la fermeture réglementaire des livres est destinée à analyser les résultats de la dernière année financière, à constater l'excédent de rendement et à en disposer dans le cadre des dossiers réglementaires relatifs à la distribution du gaz naturel. Dans ce contexte, la Régie traitera de la demande relative aux programmes commerciaux de façon distincte mais en parallèle avec la fermeture réglementaire des livres.

[10] Par ailleurs, Gazifère rappelle qu'en l'absence d'un mécanisme incitatif, elle présente les suivis relatifs aux résultats associés à la satisfaction de la clientèle à titre indicatif uniquement. Sa nouvelle méthodologie d'évaluation de la satisfaction de la clientèle est présentée au même titre et elle ne formule aucune demande à la Régie à cet égard. Par conséquent, Gazifère considère que cet aspect du dossier n'est pas sujet à débat et ne devrait pas faire l'objet de demandes de renseignements (DDR) par les intervenants. De plus, elle soumet que la Régie n'est « *pas appelée à autoriser cette nouvelle méthodologie d'évaluation de satisfaction de la clientèle ni le nouveau sondage [...] »¹³.*

[11] La Régie ne partage pas l'avis de Gazifère à cet égard. En effet, elle juge que les indicateurs de performance en matière de satisfaction de la clientèle n'ont pas pour seule fonction de déterminer l'accès à la bonification du rendement par un distributeur. Ils permettent également à la Régie de tenir compte, dans ses décisions, de la qualité de la prestation du service par un distributeur, conformément à l'article 49, alinéa 9 de la Loi¹⁴.

[12] Conséquemment, la Régie juge qu'il est opportun d'examiner la nouvelle méthodologie d'évaluation de satisfaction de la clientèle dans la présente phase. Tout comme la demande relative aux programmes commerciaux, ce sujet sera traité de façon distincte mais en parallèle avec la fermeture réglementaire des livres.

[13] Compte tenu de ce qui précède, la Régie retient, à ce stade du dossier, les enjeux suivants pour l'examen de la phase 2 :

- Fermeture réglementaire des livres :

¹² Pièce [B-0016](#), p. 5.

¹³ Pièce [B-0027](#), p. 1.

¹⁴ [RLRQ, c. R-6.01](#), art. 49, al. 9.

- les résultats réels de l'exercice pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019;
 - le partage de l'excédent de rendement de l'exercice 2019;
 - la conciliation de chaque composante de la base de tarification avec les états financiers vérifiés;
 - l'analyse quantitative et qualitative des composantes du bénéfice net présentant des écarts supérieurs à 100 k\$, entre les années 2019 et 2018 ainsi qu'entre l'année 2019 et l'année autorisée, telle qu'elle a été demandée dans la décision D-2016-116¹⁵;
 - le taux de gaz perdu pour l'année 2019;
 - l'analyse comparative des ventes et de la clientèle, entre le réel et l'autorisé pour l'année 2019 et entre les années réelles 2019 et 2018, telle que requise par la décision D-2016-116¹⁶;
 - les indicateurs de performances et le suivi sur l'efficacité des solutions mises en place pour réduire la surcharge de travail de son personnel du centre d'appels reliée aux communications par courriel, tels que demandés dans la décision D-2019-154¹⁷;
 - le suivi du service de paiement par carte de crédit, tel que demandé dans la décision D-2019-154¹⁸;
 - les résultats du Plan global en efficacité énergétique 2019 et les explications de Gazifère justifiant les écarts par rapport aux prévisions;
 - les résultats liés à la stratégie d'achat des droits d'émission du système de plafonnement et d'échange de droits d'émissions de gaz à effet de serre (SPEDE) au 31 décembre 2019 et le suivi du Compte de Frais Reportés-SPEDE;
 - le suivi relativement aux projets Thurso, Buckingham, Le Plateau - Phase 51, Le Plateau – Phases 52 et 53, Lorrain, de la Rive/du Quai, Poste de contrôle de Gatineau, Meredith et Chelsea.
- Programmes commerciaux et nouvelle méthodologie d'évaluation de satisfaction de la clientèle :
 - les suivis relatifs aux programmes commerciaux;
 - la fin du suivi relatif au programme dédié aux immeubles multilogements;

¹⁵ Dossier R-3969-2016 Phase 1, décision [D-2016-116](#), p. 19, par. 47.

¹⁶ Dossier R-3969-2016 Phase 1, décision [D-2016-116](#), p. 16, par. 39.

¹⁷ Dossier R-4032-2018 Phase 5, décision [D-2019-154](#), p. 17, par. 51.

¹⁸ Dossier R-4032-2018 Phase 5, décision [D-2019-154](#), p. 45, par. 190.

- la fin des projets pilotes relatifs au programme dédié aux immeubles multilogements et au programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur résidentiel, ainsi que l'opportunité de rendre ces programmes permanents à compter de l'année 2021;
- les ajustements proposés par Gazifère dans le cadre du programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur résidentiel;
- la nouvelle méthodologie d'évaluation de satisfaction de la clientèle.

[14] Tout intervenant qui souhaite aborder un enjeu autre que ceux indiqués au paragraphe précédent doit en préciser la nature et les impacts, justifier son ajout au dossier, indiquer comment il entend le traiter ainsi que les conclusions qu'il recherche à cet égard.

[15] Le cas échéant, la Régie statuera ultérieurement sur les enjeux additionnels de la phase 2 du présent dossier en tenant compte des enjeux proposés par l'intervenant.

2.2 BUDGET DE PARTICIPATION

[16] Eu égard aux sujets qui seront traités en phase 2, la Régie considère qu'un budget de participation maximal de 10 000 \$, taxes en sus, est raisonnable pour cette phase.

[17] La Régie rappelle que les montants des frais qui seront octroyés lorsqu'elle statuera sur des demandes de paiement de frais seront déterminés en tenant compte des normes et barèmes prévus au *Guide de paiement des frais 2020*¹⁹ et selon l'appréciation de la Régie quant au caractère nécessaire et raisonnable des frais engagés et de leur utilité. La Régie souligne que les interventions doivent se limiter aux enjeux qu'elle a retenus.

¹⁹ [Guide de paiement des frais 2020](#).

2.3 ÉCHÉANCIER

[18] Étant donné ce qui précède, la Régie maintient le traitement par voie de consultation prévu dans sa décision D-2020-051 et fixe l'échéancier de traitement suivant pour la phase 2 tant pour la fermeture règlementaire des livres que pour les programmes commerciaux et la nouvelle méthodologie d'évaluation de satisfaction de la clientèle :

20 août 2020, 12 h	Date limite pour le dépôt des DDR à Gazifère
3 septembre 2020, 12 h	Date limite pour le dépôt des réponses de Gazifère aux DDR
17 septembre 2020, 12 h	Date limite pour le dépôt des commentaires des intervenants
23 septembre 2020, 12 h	Date limite pour le dépôt de la réplique de Gazifère

[19] **Pour ces motifs,**

La Régie de l'énergie :

ÉTABLIT les enjeux préliminaires de la phase 2, tels qu'indiqués à la section 2.1 de la présente décision;

FIXE l'échéancier de traitement pour l'examen de la phase 2, tel qu'indiqué à la section 2.3 de la présente décision;

ORDONNE aux participants de se conformer à l'ensemble des autres éléments décisionnels contenus dans la présente décision.

Louise Rozon
Régisseur

Françoise Gagnon
Régisseur

Esther Falardeau
Régisseur