

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

No: R-3970-2016

**RÉGIE DE L'ÉNERGIE**

*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;*

**SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ  
MÉTRO**

Demanderesse

- ET -

**OPTION CONSOMMATEURS**

Intervenante

---

**MÉMOIRE D'OPTION CONSOMMATEURS**

---

**Table des matières**

I.	Introduction.....	2
II.	Processus de consultation réglementaire par le biais de séances de travail ...	3
III.	Plan d'approvisionnement gazier pour les années 2017-2020.....	7
IV.	Plan global en efficacité énergétique .....	14
V.	Proposition de prolongation du programme pilote Compte d'aide au soutien social .....	18
VI.	Stratégie tarifaire .....	21
VII.	Conclusions .....	22

## **I. Introduction**

Le 3 mai 2016, Société en commandite Gaz Métro (Gaz Métro ou le Distributeur) déposait à la Régie de l'énergie (la Régie) une demande relative à l'approbation du plan d'approvisionnement et de modification des Conditions de service et Tarif. Option Consommateurs (OC) identifiait les enjeux sur lesquels elle allait concentrer son analyse au paragraphe 11 de sa première demande d'intervention<sup>1</sup>. Suite au dépôt de pièces supplémentaires par Gaz Métro, OC amendait sa demande d'intervention<sup>2</sup> et confirmait les six sujets d'intervention suivants :

- i. Le processus de consultation réglementaire par le biais de séances de travail;
- ii. Le plan d'approvisionnement gazier pour les années 2017-2020;
- iii. Le développement des ventes, plus particulièrement la proposition d'une nouvelle méthodologie d'acceptation de projets d'extension;
- iv. Les programmes en efficacité énergétique;
- v. La proposition de prolongation du programme pilote Compte d'aide au soutien social (CASS);
- vi. La stratégie tarifaire;

Dans sa décision procédurale du 7 juin 2016, la Régie établissait le cadre d'intervention et reportait au prochain dossier tarifaire l'examen de la nouvelle méthodologie d'acceptation de projets d'extension<sup>3</sup>. Après avoir complété l'analyse de la cause tarifaire 2017 et examiné les réponses offertes par Gaz Métro aux demandes de renseignements (DDR), OC présente dans les prochaines sections son analyse des cinq autres enjeux mentionnés ci-dessus et autorisés par la Régie. Étant donné le calendrier chargé qui caractérise la présente cause, OC n'a pas pu consulter à temps les réponses aux DDR fournies sous pli confidentiel par Gaz Métro. OC réserve donc ses

---

<sup>1</sup> C-OC-0002.

<sup>2</sup> C-OC-0005.

<sup>3</sup> A-0007, p. 11.

recommandations finales qu'elle formulera à la Régie lors des audiences de septembre prochain.

## **II. Processus de consultation réglementaire par le biais de séances de travail**

La fin du processus d'entente négociée (PEN) qui prévalait lorsque Gaz Métro était réglementé par un mécanisme incitatif a également mis fin à un forum dans lequel Gaz Métro, la Régie et les intervenants pouvaient discuter de divers enjeux réglementaires. Gaz Métro estime que le calendrier réglementaire actuel et à venir est chargé et caractérisé par des enjeux complexes et importants<sup>4</sup>. Afin de combler le vide créé par la fin du PEN et d'alléger le processus réglementaire, Gaz Métro propose de tenir des séances de travail trimestrielles conformément à certaines modalités, notamment une exigence de confidentialité de l'information partagée lors des séances et une restriction sur les participants pouvant être admis. Le Distributeur estime que le processus proposé est « *un environnement réglementaire simplifié et équitable permettant d'alléger et de faciliter le processus réglementaire actuel, et ce, particulièrement quant à son interaction avec les divers intervenants* »<sup>5</sup>.

OC salue l'initiative de Gaz Métro et accueille favorablement la proposition de créer un forum à l'intérieur duquel les intervenants pourront discuter d'enjeux relatifs aux activités du Distributeur, et ce, dans un cadre plus informel et flexible que le traitement des dossiers réglementaires à la Régie. OC estime que la tenue de séances de travail pourrait permettre aux intervenants de soulever leurs préoccupations ou encore d'amener des solutions alternatives tout en évitant des coûts réglementaires importants. Toutefois, afin de s'assurer que ces objectifs soient atteints, OC estime à ce stade-ci que des modifications à la proposition de Gaz Métro sont nécessaires. OC précisera s'il y a lieu sa position lors de son argumentation finale.

---

<sup>4</sup> B-0009, p. 4.

<sup>5</sup> B-0009, p. 9.

*Confidentialité et non-divulgence*

Gaz Métro souhaite que toute discussion, information ou document partagés lors des séances de travail soient traités de manière confidentielle par les participants et ne soient pas admissibles en preuve devant la Régie. Une exception à la confidentialité serait permise lorsque l'ensemble des participants, dont Gaz Métro, exprimeraient leur accord par écrit<sup>6</sup>. Le Distributeur veut ainsi pouvoir notamment modifier ses positions avant le dépôt des dossiers et éviter que les informations puissent « *causer préjudice à Gaz Métro en étant communiqué[e]s au grand public* »<sup>7</sup>.

OC appuie partiellement la proposition du Distributeur concernant le traitement confidentiel de l'information. OC estime d'abord que le représentant d'un organisme aux séances de travail devrait être en mesure de partager les informations et documents avec les membres des équipes internes et externes de l'organisme lorsque nécessaire. D'ailleurs, en réponse à la DDR d'OC<sup>8</sup>, Gaz Métro a indiqué que de tels échanges d'informations seraient permis « *dans la mesure où les autres représentants respectent les principes de confidentialité établis* ».

Cependant, étant donné, entre autres, l'étendue des sujets qui pourront être discutés lors des séances de travail, OC souhaite éviter que la confidentialité, tel que proposé par Gaz Métro, empêche les intervenants de soulever devant la Régie des débats importants et légitimes. OC favoriserait une approche mitoyenne qui ne bâillonne pas outre mesure les intervenants et qui ne limite pas indirectement les sujets pouvant être traités par la Régie.

---

<sup>6</sup> B-0009, p. 8.

<sup>7</sup> B-0170, p. 4.

<sup>8</sup> *Ibid.*, p. 5.

*Présence des procureurs*

Gaz Métro propose d'exclure des séances de travail les procureurs des intervenants. OC partage l'avis du Distributeur à l'effet que cela faciliterait les échanges ouverts et efficaces tout en limitant les frais des intervenants<sup>9</sup>. OC appuie donc la proposition du Distributeur d'exclure les procureurs des séances de travail.

*Les participants aux séances de travail*

Le Distributeur souhaite que seuls les intervenants ayant été reconnus par la Régie lors des deux derniers dossiers tarifaires puissent être admissibles comme participants aux séances de travail. Selon les enjeux à être traités, Gaz Métro pourrait toutefois inviter d'autres organismes ou associations<sup>10</sup>.

OC estime que le critère utilisé par Gaz Métro est arbitraire et qu'il n'est pas opportun de limiter ainsi la qualification des participants aux séances de travail. De plus, ce ne sont pas l'ensemble des intervenants qui pourraient être concernés par les sujets discutés lors des séances de travail.

OC suggère à la Régie le procédé alternatif suivant. Lors de la confirmation de la tenue de la séance de travail par Gaz Métro, soit 21 jours avant la séance, le Distributeur soumettrait à la Régie, le cas échéant, la nature générale des sujets à être discutés ainsi qu'une liste de participants proposés. Ces informations pourraient être affichées sur le site internet de la Régie et à l'intérieur d'un délai convenu un groupe non-invité pourrait se manifester et expliquer dans une lettre les raisons justifiant sa présence à la rencontre. Gaz Métro pourrait répliquer dans une lettre si elle le juge nécessaire. La Régie statuerait ensuite sur la liste définitive des participants à la séance. Cela

---

<sup>9</sup> B-0171, p. 4.

<sup>10</sup> B-0170, p. 3.

permettrait de s'en remettre pleinement « *au bon jugement de la Régie quant à la pertinence de l'intervention d'une partie* <sup>11</sup> » tel que le mentionne Gaz Métro.

*Le contenu des séances de travail*

Gaz Métro souhaite conserver « *l'entière discrétion* »<sup>12</sup> de l'ordre du jour des séances de travail. Un intervenant qui souhaiterait soulever un point qui n'est pas dans l'ordre du jour devrait le faire à l'intérieur d'une période prévue à la fin de la séance de travail.

Afin de maximiser l'efficacité des séances de travail, OC est d'avis que les participants devraient pouvoir proposer l'ajout de points à l'ordre du jour une fois celui-ci transmis. Gaz Métro pourrait conserver la possibilité de refuser qu'un sujet soit traité lors de la séance de travail mais ajusterait autrement l'ordre du jour pour inclure les points soulevés par les intervenants. Le Distributeur a mentionné en réponse à une DDR qu'il s'inspirait des « *Tolls Task Force Procedures* » de TransCanada. Il est intéressant de noter que, dans le cadre de ce processus, les intervenants peuvent soulever des enjeux additionnels :

- « 5.1 *An "Issue" is defined as any item of concern or interest raised by a member in the manner described in these procedures.*
  
- 5.2 *Members who wish to raise an Issue at the TTF must ensure that proper documentation is provided to the chairperson (the TransCanada representative responsible for managing the TTF) at least one week prior to the meeting for inclusion with the agenda for the next meeting. Documentation provided with less than one week's notice may be included in the agenda at TransCanada's discretion. To the extent possible, the documentation provided should identify the Issue, describe the member's concern and proposed resolution. TransCanada agrees to make a reasonable effort to provide information where required in order to assist in fully delineating an Issue.*
  
- 5.3 The Issue Sponsor is the member (or group of two or more members) who raise an issue.

---

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> *Ibid.*, p. 2.

- 5.4 The TTF will review each Issue and will adopt the Issue for further discussion only if accepted by a majority vote. There will be acceptance by majority vote when the Voting Members in attendance cast more votes "for" than "against", or for expediency it is confirmed there are no votes "against". »<sup>13</sup>

### **III. Plan d'approvisionnement gazier pour les années 2017-2020**

Le plan d'approvisionnement de Gaz Métro s'inscrit dans un contexte où l'ensemble des marchés nord-américains de gaz naturel affichent de faibles prix<sup>14</sup>. Le Distributeur anticipe que le niveau des prix devrait demeurer bas et prévoit une légère augmentation à l'horizon du plan. Ainsi, le prix annuel moyen du service de fourniture de gaz naturel est prévu augmenter de 3,58 \$/GJ en 2016-2017 à 4,16 \$/GJ en 2019-2020<sup>15</sup>.

La faiblesse des prix du gaz naturel ne semble pas être un frein à court terme au développement de nouvelles capacités de transport pour relier les champs gaziers de Marcellus et d'Utica à l'est du Canada. Le Distributeur fait référence aux résultats de l'étude de Mackenzie qui prévoit une croissance de l'approvisionnement en gaz de 2,3 Bcf/jour au carrefour Dawn d'ici 2019<sup>16</sup>. OC prend note toutefois que des retards sont associés aux projets Northern Access 2016 et South to North<sup>17</sup>.

Le Distributeur est confiant qu'il pourra compléter le déplacement de sa structure d'approvisionnement vers Dawn le 1<sup>er</sup> novembre prochain. En date du 8 juillet 2016, le Distributeur mentionnait en réponse à la DDR de la Régie que « *À l'heure actuelle, toutes les indications pointent en direction d'une mise en service tel que prévu le 1er novembre 2016. En effet, les plus récentes informations obtenues de TCPL nous indiquent que les travaux progressent normalement tant au niveau du projet King's North associé au NCOS 2015 qu'au niveau du projet Maple B3, associé au NCOS 2016. En date d'aujourd'hui, aucun problème majeur qui mettrait en péril l'entrée en service le*

---

<sup>13</sup> *Tolls Task Force Procedures,*

[http://www.transcanada.com/customerexpress/docs/ml\\_industry\\_committee/ttf\\_procedures.pdf](http://www.transcanada.com/customerexpress/docs/ml_industry_committee/ttf_procedures.pdf), p. 3.

<sup>14</sup> B-0176, p. 28-29.

<sup>15</sup> *Ibid.*, p. 37.

<sup>16</sup> *Ibid.*, p. 27.

<sup>17</sup> B-0170, p. 7.

1er novembre 2016 ne semble avoir retardé l'échéancier de ces projets »<sup>18</sup>. Advenant un retard dans la mise en service du tronçon Parkway-GMIT, plusieurs possibilités s'offrent à Gaz Métro dont un échange molécule-molécule entre Dawn et Empress<sup>19</sup>.

Les prévisions des livraisons de gaz naturel intégrées au plan d'approvisionnement 2017-2020 ont été réduites par rapport aux prévisions du plan précédent. Cette diminution est attribuable en grande partie au secteur des grandes entreprises. Par exemple, pour l'année 2019, le Distributeur prévoit maintenant des livraisons au secteur des grandes entreprises de 3259,4 10<sup>6</sup>m<sup>3</sup>, soit une diminution de 669,7 10<sup>6</sup>m<sup>3</sup> par rapport au plan précédent<sup>20</sup>. Gaz Métro anticipe que la demande totale devrait croître jusqu'en 2018 et se stabiliser par la suite pour atteindre 6 004,1 10<sup>6</sup>m<sup>3</sup> en 2020<sup>21</sup>. La majorité de la fluctuation de la demande entre 2017 et 2020 provient également du secteur des grandes entreprises.

Finalement, le plan d'approvisionnement 2017-2020 est caractérisé par quatre années de capacités excédentaires, dont 1 919 10<sup>3</sup>m<sup>3</sup>/jour en 2017<sup>22</sup>. Le Distributeur entrevoit faire des ventes de transport *a priori* de ces capacités sur les marchés secondaires. En réponse à une DDR de l'ACIG, Gaz Métro indique avoir effectué depuis le dépôt initial de la preuve des ventes FTLH et FTSH *a priori* pour des gains estimés respectifs de 5,6 M\$ et 10,4 M\$<sup>23</sup>.

OC prend note que les stratégies d'approvisionnement sont limitées à l'horizon du plan d'approvisionnement, notamment parce que la grande partie des contrats de transport en vigueur en 2016-2017 ont des durées de 6 à 15 ans<sup>24</sup>. Sous réserve des commentaires développés dans les prochaines sections, OC est satisfaite des

---

<sup>18</sup> B-0161, p. 37.

<sup>19</sup> *Ibid.*

<sup>20</sup> B-0176, p. 65.

<sup>21</sup> *Ibid.*, p. 8.

<sup>22</sup> *Ibid.*, p. 9.

<sup>23</sup> B-0164, p. 8.

<sup>24</sup> B-0176, p. 15.

explications de Gaz Métro et recommande à la Régie l'approbation du plan d'approvisionnement 2017-2020. Dans les prochaines sections, OC aimerait commenter les enjeux suivants :

- (i) Les soumissions dans le cadre du New Capacity Open Season (NCOS) 2018
- (ii) Le renouvellement du contrat d'entreposage
- (iii) La marge excédentaire de transport dans le cadre de la Politique énergétique 2030

*Les soumissions dans le cadre du New Capacity Open Season (NCOS) 2018*

Gaz Métro déposait en décembre 2015 une demande à la Régie pour obtenir l'autorisation de se procurer auprès de TransCanada PipeLines Limited (TCPL) et Union Gas respectivement  $435 \text{ } 10^3 \text{ m}^3/\text{jour}$  et  $441 \text{ } 10^3 \text{ m}^3/\text{jour}$  de capacités de transport<sup>25</sup>. Ces capacités correspondaient aux besoins additionnels estimés par le Distributeur pour l'année 2018-2019. La Régie approuvait la demande le 15 janvier 2016 par sa décision D-2016-007.

Dans le présent plan d'approvisionnement déposé le 3 mai 2016, Gaz Métro indique que les soumissions auprès de TCPL et Union Gas ont été acceptées<sup>26</sup>. Toutefois, le Distributeur indique avoir annulé sa soumission auprès de Union Gas pour évaluer d'autres options sur le marché secondaire. De plus, le Distributeur mentionne que les capacités contractées à TCPL et officialisées par un « Precedent Agreement » ont été cédées à un tiers en échange d'une contrepartie entre Dawn et GMIT EDA pour une durée de 15 ans à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2018.

Dans une réponse à une DDR de la Régie déposée le 8 juillet 2016, Gaz Métro explique que « *considérant les excédents de capacités de transport prévus pour l'année tarifaire 2018-2019, Gaz Métro devrait informer incessamment la tierce partie qu'elle ne donnera*

---

<sup>25</sup> Dossier R-3955-2015.

<sup>26</sup> B-0176, p. 73.

---

*pas suite à l'entente intervenue avec celle-ci* ». De plus, le Distributeur indique qu'il « devrait également annuler incessamment le *Precedent Agreement* intervenu avec TCPL dans le cadre du NCOS 2018. Les coûts associés à cette annulation sont présentement estimés à 20 000 \$ par TCPL. Gaz Métro attend une confirmation écrite de la part de TCPL à ce sujet »<sup>27</sup>.

Considérant les capacités excédentaires de transport présentées dans le plan d'approvisionnement, OC a de la difficulté à comprendre pourquoi Gaz Métro n'a pas anticipé l'annulation des ententes avec le tiers et TCPL au moment du dépôt du plan, soit en mai dernier. OC désire savoir si le Distributeur a, depuis, revu ses prévisions de livraisons à la baisse pour l'horizon du plan. OC entend questionner Gaz Métro sur ces sujets lors des audiences et préciser les raisons ayant amené le Distributeur à modifier ses stratégies d'approvisionnement entre le dépôt du dossier R-3955-2015 et le mois de juillet 2016. Par ailleurs, OC cherchera également à préciser les coûts encourus par la clientèle avec l'annulation du « *Precedent Agreement* » convenu avec TCPL.

#### *Le renouvellement du contrat d'entreposage*

Gaz Métro annonce qu'un contrat d'entreposage venant à échéance le 31 mars 2017 doit être renouvelé pour un total de 116,1 10<sup>3</sup>m<sup>3</sup>.<sup>28</sup> Plusieurs options sont envisagées par le Distributeur qui compte négocier avec Union Gas et examiner les offres des autres fournisseurs potentiels. Le résultat de ces démarches sera déposé éventuellement à la Régie.

Questionné par l'ACIG<sup>29</sup> sur la possibilité de recourir, entre autres, aux capacités d'entreposages supplémentaires que pourrait fournir le projet d'agrandissement du site de Pointe-du-Lac, Gaz Métro indique que ce projet n'est pas une alternative puisque le

---

<sup>27</sup> B-0161, p. 33.

<sup>28</sup> B-0176, p. 87.

<sup>29</sup> B-0164, p. 6.

site d'Union Gas est utilisé pour faire du « Hedging physique », ce que ne permet pas de faire le site de Pointe-du-Lac.

OC comprend des explications du Distributeur présentées dans sa preuve que le site de Pointe-du-Lac est plutôt utilisé en période d'hiver pour moduler « *des injections et des retraits en cours de journée* »<sup>30</sup>. L'annexe 4 du plan d'approvisionnement illustre effectivement la faible capacité d'entreposage du site de Pointe-du-Lac ( $22\,700\,10^3\text{m}^3$ ) par rapport à celles d'Union Gas ou encore du site de Saint-Flavien. Toutefois, à ce stade-ci du dossier, OC n'est pas convaincu que le projet d'agrandissement du site de Pointe-du-Lac, présenté dans le dossier R-3868-2013, ne peut pas faire partie du portfolio d'options qui sera analysé par Gaz Métro. Le site d'entreposage d'Union Gas semble également être utilisé comme outil de gestion au quotidien puisque le Distributeur indique qu'il « *permet une modulation des besoins de gaz en cours de journée gazière par ses diverses fenêtres de nomination* »<sup>31</sup>. OC aimerait obtenir des précisions quant à l'utilisation qui sera faite de capacités additionnelles d'entreposage de  $116,1\,10^3\text{m}^3$  qui doivent être comblées et quant aux raisons pour lesquelles les capacités d'injection de Pointe-du-Lac ne pourraient pas être augmentées en débit et temps d'utilisation.

#### *La marge excédentaire de transport dans le cadre de la Politique énergétique 2030*

Dans le cadre de la nouvelle politique énergétique, le gouvernement annonce qu'il souhaite appuyer le développement industriel en demandant à Gaz Métro de conserver une capacité de transport excédentaire :

*« Devant la saturation des gazoducs qui alimentent le Québec, de grandes entreprises industrielles, qui souhaitent s'installer au Québec ou convertir leur procédé au gaz naturel, éprouvent des difficultés à garantir à l'avance leur*

<sup>30</sup> B-0176, p. 78.

<sup>31</sup> *Ibid.*, p. 79.

*approvisionnement en gaz naturel. Le gouvernement compte pallier ce problème en exigeant que le distributeur Gaz Métro acquière une marge excédentaire de capacité de transport équivalente à 10 % du volume de gaz naturel qu'il prévoit distribuer au Québec. La Régie de l'énergie prendra en compte le coût de cette dépense récurrente dans l'établissement des tarifs de gaz naturel. »<sup>32</sup>*

Le projet de Loi 106<sup>33</sup> présenté à l'Assemblée nationale en juin dernier vient préciser les modifications législatives nécessaires à la mise en œuvre d'une partie la Politique énergétique 2030. L'article 49 de la *Loi sur la Régie*<sup>34</sup> est ainsi modifié pour que le tarif de transport tienne compte de la marge excédentaire de capacité de transport. De plus, le Distributeur devra dorénavant présenter dans le cadre du plan d'approvisionnement « *la marge excédentaire de capacité de transport que le titulaire estime nécessaire pour favoriser le développement des activités industrielles* ».

Dans le présent plan d'approvisionnement, le Distributeur fait une mise à jour des ententes conclues dans le cadre du NCOS 2018. Gaz Métro indique que :

*« Gaz Métro a finalement convenu d'une entente avec une tierce partie dans laquelle elle cédera ultérieurement la capacité contractée auprès de TCPL (435 10<sup>3</sup>m<sup>3</sup>/jour) en contrepartie d'un échange d'une capacité équivalente entre Dawn et GMIT EDA à un prix préférentiel, pour un terme de 15 ans. Cette entente débutera le 1er novembre 2018.*

*En convenant de cette entente, Gaz Métro se retrouve dans une position où elle pourra donner suite positivement à la Politique énergétique rendue publique*

---

<sup>32</sup> Politique énergétique 2030, p. 55.

<sup>33</sup> *Loi concernant la mise en œuvre de la Politique énergétique 2030 et modifiant diverses dispositions législatives*, projet de loi n° 106 (présentation – 7 juin 2016), 1<sup>ère</sup> session, 41<sup>e</sup> législature (Qc).

<sup>34</sup> *Loi sur la régie de l'énergie*, R.L.R.Q. c. R-6.01.

*récemment par le Gouvernement du Québec qui exige la création d'une réserve de capacités de transport. »<sup>35</sup>*

De plus, le Distributeur mentionne qu'il « *attendra les causes tarifaires respectives afin de réévaluer les besoins propres à chaque année et prendre en compte la réserve de capacité de transport pour d'éventuels projets industriels requise par la Politique énergétique 2030 du Gouvernement du Québec* ».

Tel que mentionné précédemment, Gaz Métro a précisé en réponse à la DDR de la Régie qu'il ne détenait plus ces capacités de transport puisqu'il entend annuler ses ententes avec le tiers et TCPL<sup>36</sup>. OC aimerait savoir comment Gaz Métro entrevoit dorénavant « *donner suite positivement* » à l'exigence de la création d'une réserve de transport.

Finalement, bien que les dispositions du projet de Loi 106 ne soient pas encore adoptées par l'Assemblée nationale, OC s'inquiète des possibles impacts de l'introduction d'une marge excédentaire de transport sur les tarifs de la clientèle résidentielle. Dans le cadre de la prochaine cause tarifaire, OC recommande à la Régie de demander à Gaz Métro de présenter un plan détaillé sur la manière dont il entend respecter la marge excédentaire et de lui demander également de préciser comment les différentes clientèles seront affectées par l'introduction de cette capacité excédentaire.

---

<sup>35</sup> B-0176, p. 74.

<sup>36</sup> B-0161, p. 33.

#### **IV. Plan global en efficacité énergétique**

Le plan global en efficacité énergétique (PGEÉ) 2017-2019 de Gaz Métro s'inscrit à l'aube de changements importants dans le développement et la supervision des programmes en efficacité énergétique au Québec. En effet, la Politique énergétique 2030 vient notamment préciser les objectifs fixés par le gouvernement du Québec en matière d'efficacité énergétique et affecte sa gouvernance en créant le nouvel organisme Transition énergétique Québec. Le projet de Loi 106 déposé récemment est venu préciser certaines dispositions législatives mises en œuvre dans le cadre de la Politique. Gaz Métro indique qu'elle « sera en mesure de faire les ajustements nécessaires à ses programmes pour atteindre les cibles de la Stratégie énergétique 2030 » lorsque davantage de détails seront rendus publics<sup>37</sup>. En attendant, le PGEÉ a été développé en continuité des plans précédents<sup>38</sup>. Il présente des économies cumulatives de 116,7 Mm<sup>3</sup> pour un coût direct de 64,8 M\$<sup>39</sup>. OC souhaite commenter dans cette section le programme *PE 126 Supplément ménages à faible revenu (secteur résidentiel)*.

##### *PE 126 Supplément ménages à faible revenu (secteur résidentiel)*

Le programme PE 126 pour l'année 2015-2016 présente un très faible taux de participation. En effet, seulement 2 participants étaient inscrits après les quatre premiers mois comparativement à une prévision annuelle de 20 participants<sup>40</sup>. Après 9 mois, un seul participant s'est ajouté<sup>41</sup>, portant à 15 % de la prévision le taux de participation. Gaz Métro explique, en réponse à la DDR d'OC, que la participation au programme PE 126 est difficile à prévoir puisqu'elle dépend en grande partie du référencement effectué par le Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIÉ)<sup>42</sup>. Gaz Métro estime

---

<sup>37</sup> B-0170, p. 18.

<sup>38</sup> B-0020, p. 10.

<sup>39</sup> *Ibid.*, p. 6.

<sup>40</sup> *Ibid.*, p. 36-37.

<sup>41</sup> B-0170, p. 20.

<sup>42</sup> *Ibid.*

toutefois que la cible de 20 participants peut toujours être atteinte entre autres parce que le référencement se fait souvent à la fin de l'année financière de Gaz Métro.

Le programme PE 126 a récemment été évalué par une firme externe<sup>43</sup> dont les recommandations ont été déposées par Gaz Métro dans sa preuve.

Selon l'évaluateur externe, la principale lacune du programme est sa faible notoriété et le manque de promotion. En effet, il note que la « *notoriété des programmes est très faible et ceci constitue actuellement la principale barrière à la participation. Une analyse du marché présentée à la fin de cette section démontre que la participation pourrait potentiellement être beaucoup plus élevée : environ 135 à 140 propriétaires MFR et 1 200 locataires MFR annuellement* »<sup>44</sup>. De plus, il indique que les « *programmes de supplément pour ménages à faible revenu gagneraient à être mieux connus et mieux soutenus au niveau promotionnel. Une promotion continue, tant à l'interne qu'à l'externe, est essentielle pour améliorer les taux de participation des ménages admissibles* »<sup>45</sup>.

L'évaluateur critique également l'absence d'approche intégrée en efficacité énergétique pour les ménages à faible revenu et mentionne que « *l'offre est morcelée entre les différents distributeurs d'énergie et les programmes de supplément ne visent que le gaz naturel. Dans le contexte actuel de livraison de programme par un distributeur gazier qui rejoint une portion seulement de l'ensemble des ménages, l'approche intégrée n'est pas applicable* »<sup>46</sup>.

---

<sup>43</sup> Évaluation des programmes de supplément pour ménages à faible revenu (PE126 et PE236) – Rapport final, Dunsky Expertise en énergie.

<sup>44</sup> *Ibid.*, p. 27.

<sup>45</sup> *Ibid.*, p. 2.

<sup>46</sup> *Ibid.*, p. 18.

Dans sa preuve et en réponses aux demandes de renseignement d'OC et de la Régie, le Distributeur présente comment il entend donner suite aux recommandations formulées par l'évaluateur externe.

Pour améliorer la promotion du programme, Gaz Métro prépare un nouveau plan de communication incorporant les résultats de l'évaluation. Gaz Métro précise que « à la fin du mois de juin 2016, le nouveau plan de communication était en préparation suivant l'échéancier prévu. Les outils qui seront utilisés restent à déterminer »<sup>47</sup>.

En ce qui concerne l'approche intégrée, Gaz Métro indique avoir « manifesté en décembre 2015 à Hydro-Québec et au BEIÉ son intérêt à participer à un projet de centre d'accompagnement pour les MFR qui répondrait aux besoins des MFR qui utilisent le gaz naturel comme source d'énergie »<sup>48</sup>. Le Distributeur précise en réponse à la DDR de la Régie que :

*« Le 27 avril 2016, dans une réponse courriel, le BEIÉ rappelle qu'il travaille à la mise en place d'un centre d'accompagnement pour les MFR avec l'ensemble des distributeurs. Il précise toutefois qu'il travaille présentement avec Hydro-Québec à la mise en place d'un projet pilote incluant le volet recouvrement pour Hydro, et le volet efficacité énergétique. Il souligne que le lancement de ce projet pilote est prévu à l'été 2016.*

*Dans ce courriel, le BEIÉ précise également qu'il envisage d'inclure dans le projet pilote la promotion des programmes de Gaz Métro. Il envisage faire appel à Gaz Métro au cours de l'été 2016 pour former les agents en efficacité énergétique retenus, aux programmes de Gaz Métro.*

*Il termine en expliquant que les échanges se poursuivront entre le BEIE et tous les distributeurs afin que le centre d'accompagnement réponde à toutes les clientèles, et particulièrement à la suite du bilan du projet pilote. »<sup>49</sup>*

OC est d'avis que le Distributeur fait preuve de trop d'optimisme en conservant la cible de 20 participants pour l'année 2015-2016. L'année 2014-2015 présentait déjà un nombre de participants en deçà des prévisions, soit 10 participants plutôt que les 20 prévus. OC estime que cette situation risque de se reproduire pour l'année 2015-2016.

---

<sup>47</sup> B-0170, p. 21.

<sup>48</sup> B-0020, p. 38.

<sup>49</sup> B-0161, p. 69.

Pour l'année 2016-2017, la prévision de 20 participants est d'autant plus incertaine que le plan de communication n'a pas été complété et que des programmes pourraient être affectés par la mise en action de la Politique énergétique 2030, dont la création du centre d'accompagnement administré en partie par le BEIÉ. Toutefois, étant donné la nature du programme, OC estime qu'il est prudent à ce stade-ci de conserver le budget prévu de 17 590 \$. La cible de 20 participants semble par ailleurs conservatrice à la lumière de l'analyse de marché mentionnée plus haut.

Lors des audiences, OC cherchera à obtenir des détails sur le nouveau plan de communication. Également, OC souhaitera connaître l'état des discussions entre Gaz Métro et le BEIÉ concernant le centre d'accompagnement des MFR. En fonction des informations obtenues, OC verra à formuler des recommandations lors de son argumentation, le cas échéant, pour améliorer la notoriété du programme.

## **V. Proposition de prolongation du programme pilote Compte d'aide au soutien social**

Dans sa décision D-2012-076, la Régie reconnaissait la pertinence et le bien-fondé de la proposition du Groupe de travail de développer un outil permettant d'alléger les frais de recouvrement pour la clientèle à faible revenu du Distributeur, soit la création du Compte d'aide au soutien social (CASS). Dans un dossier tarifaire subséquent<sup>50</sup>, Gaz Métro détaillait davantage le programme. La Régie indiquait dans sa décision<sup>51</sup> que « *Gaz Métro constate qu'il est difficile de définir et d'identifier les besoins de cette clientèle et observe l'hétérogénéité des mesures offertes aux MFR par d'autres distributeurs d'énergie. En conséquence, elle considère opportun de mettre en place, en premier lieu, un programme-pilote dans le but de vérifier si les mesures proposées répondent aux besoins effectifs de sa clientèle MFR. Ce projet-pilote aurait une durée de deux ans et serait en vigueur pour les années tarifaires 2015 et 2016* ». La Régie autorisait par cette même décision la mise en place du projet pilote du CASS et mentionnait par ailleurs qu'elle « *partage l'avis de Gaz Métro à l'effet que les coûts et les bénéfices d'un tel programme doivent être évalués sur le terrain* ».

Le programme pilote du CASS s'étale sur une période de 2 ans, soit du 1<sup>er</sup> octobre 2014 au 30 septembre 2016, et comporte deux volets, soit la formation du personnel en recouvrement de Gaz Métro ainsi que l'administration d'un programme permettant aux MFR d'alléger leur fardeau financier par le biais d'ententes tenant compte de leurs capacités à payer. Afin de pouvoir dresser un bilan adéquat du programme CASS, le Distributeur propose dans le présent dossier de prolonger de deux années le projet pilote, celui-ci se terminant officiellement d'ici quelques mois.

La principale raison invoquée par le Distributeur pour prolonger le programme pilote est la nécessité de compléter le cycle des ententes de paiement afin d'obtenir un portrait complet et détaillé. Gaz Métro explique qu'en raison de la durée moyenne des ententes

---

<sup>50</sup> R-3837-2013.

<sup>51</sup> D-2014-077.

qui est de 15 mois, les « résultats complets de la première année ne pourraient être présentés avant la Cause tarifaire 2018 »<sup>52</sup>. En effet, si un client concluait une entente à la fin de la première année, soit le 30 septembre 2015, son entente se terminerait le 30 décembre 2016. Le Distributeur explique par ailleurs que « selon les mêmes hypothèses, les résultats complets ne seraient disponibles qu'après le 30 décembre 2017 pour la deuxième année du programme. La présentation des résultats complets de cette période ne pourrait donc être présentée avant la Cause tarifaire 2019 »<sup>53</sup>.

Gaz Métro constate aussi que « si la fin du programme pilote était maintenue au 30 septembre 2016 et que l'approbation de la Régie d'un programme permanent se faisait dans le cadre de la Cause tarifaire 2019, il y aurait une période de flottement de deux années, soit 2016-2017 et 2017-2018. Durant cette période, Gaz Métro devrait temporairement cesser de prendre des engagements envers la clientèle MFR (ménage à faible revenu) en l'absence d'une confirmation de la reconduction du programme pilote »<sup>54</sup>.

Le Distributeur est donc d'avis qu'il n'est pas souhaitable de mettre fin temporairement au programme jusqu'à ce qu'elle dépose ses conclusions finales. D'autant plus que Gaz Métro estime que le « le taux de satisfaction élevé des répondants rend légitime le recours à ce programme »<sup>55</sup>.

OC est d'avis que la demande de prolongation du projet pilote de deux ans Gaz Métro est suffisamment justifiée et demande respectueusement son approbation à la Régie. OC ajoute dans les prochains paragraphes des arguments additionnels.

### *Les effets néfastes d'une suspension du programme pilote CASS*

---

<sup>52</sup> B-0023, p. 2.

<sup>53</sup> B-0076, p. 2.

<sup>54</sup> B-0076, p. 2-3.

<sup>55</sup> B-0076, p. 3.

OC soumet qu'une suspension aurait des effets néfastes sur la clientèle visée. Le CASS s'adresse à une clientèle présentant des besoins particuliers. Comme le mentionne OC dans son rapport d'étape, « le CASS a été conçu pour venir en aide aux personnes vulnérables qui sont dans une situation financière difficile. Plusieurs facteurs, tant d'ordre social que psychologique, peuvent influencer sur le temps à accorder à chaque client. Il est nécessaire de prévoir un délai raisonnable pour le traitement d'un dossier... »<sup>56</sup>. Une relation de confiance entre la personne ressource et le client est primordial à sa participation au programme. Or, cette relation prend parfois du temps à s'établir et ce pour diverses raisons, dont la peur de la stigmatisation et la confusion dans la perception du rôle d'OC. Les clients perçoivent parfois à tort OC comme faisant partie d'un centre de recouvrement. Un travail important a été effectué pour s'assurer qu'OC soit perçu comme un tiers neutre qui accompagne le client tout au long de sa qualification, la signature et le respect de son entente.

Par ailleurs, même si Gaz Métro a déjà suspendu par le passé certains de ses programmes en efficacité énergétique,<sup>57</sup> OC soumet que ces programmes s'adressaient à des clientèles différentes et que leurs suspensions ont eu des impacts de nature différente comme le retard dans l'adoption de nouvelles technologies.

#### *Les améliorations apportées au projet pilote*

OC estime que des améliorations apportées à l'administration du programme CASS après l'an 1 du projet pilote vont se refléter dans les statistiques pour la suite du programme. En effet, fort de son expérience de terrain, OC a soumis plusieurs propositions qui peuvent, selon elle, améliorer les processus de qualification et de suivi des clients au programme CASS.

---

<sup>56</sup> Rapport d'étape du programme CASS, OC, p. 10.

<sup>57</sup> B-0172, p. 28.

Par exemple, depuis la deuxième année du programme pilote, OC relance les clients qui ont reçu une trousse à deux reprises. Cela devrait permettre de rejoindre un plus grand nombre de clients et éventuellement d'obtenir un meilleur taux de rétention. Également, suite aux commentaires émis par les clients participant au programme, OC a proposé que les documents de qualification soient envoyés par courriel lorsque possible. De plus, OC travaille à s'assurer que les clients à l'extérieur de Montréal transmettent leur documentation avant la tenue de la rencontre avec la personne ressource. Ces améliorations permettront vraisemblablement de réduire les délais et d'augmenter la satisfaction de la clientèle à l'égard du programme.

En conclusion, OC estime que la proposition de prolongation du programme CASS par Gaz Métro est justifiée pour les arguments mentionnés ci-dessus.

## **VI. Stratégie tarifaire**

En attendant la conclusion des travaux sur l'allocation des coûts et la structure tarifaire<sup>58</sup>, le Distributeur maintient la stratégie au tarif D<sub>1</sub> qui consiste à (i) appliquer la variation globale du tarif D<sub>1</sub> uniformément à l'ensemble des paliers et (ii) à conserver le ratio fixe entre les composantes fixes et variables du tarif D<sub>1</sub>. Suivant cette méthodologie, l'ensemble des paliers au tarif D<sub>1</sub> augmentent de 1,2 % pour l'année 2017. La stratégie tarifaire au présent dossier est conforme à la décision D-2013-106 de la Régie. Elle a également été reconduite pour l'établissement des tarifs de 2015 et 2016<sup>59</sup>.

OC a pris connaissance de la décision D-2016-100 rendue dans le cadre des travaux sur la vision tarifaire le 23 juin dernier, soit après le dépôt de la présente demande. Comme l'indique Gaz Métro en réponse à la DDR d'OC<sup>60</sup>, la Régie dans sa décision demande au Distributeur de mettre à jour l'étude d'allocation du coût de service de

---

<sup>58</sup> Dossier R-3867-2013.

<sup>59</sup> D-2015-181, p. 151.

<sup>60</sup> B-0170, P. 24.

distribution de gaz naturel en se basant sur les données du dossier tarifaire 2014. La mise à jour doit être déposée d'ici le 21 octobre 2016. OC prend note que les résultats de la mise à jour seront disponibles lors la prochaine cause tarifaire de Gaz Métro et que la deuxième phase du dossier R-3867-2013 portera sur la structure et la stratégie tarifaire. En conséquence, OC recommande à la Régie d'approuver la stratégie tarifaire pour l'établissement des tarifs de distribution du présent dossier.

## **VII. Conclusions**

OC recommande à la Régie d'accepter la proposition de Gaz Métro de créer des séances de travail trimestrielles. Toutefois, tel qu'exprimé dans son mémoire, OC estime que plusieurs modifications doivent être apportées à la proposition. OC précisera s'il y a lieu sa position lors de son argumentation finale.

OC recommande à la Régie l'approbation du plan d'approvisionnement pour l'horizon 2017-2020 sous réserves des commentaires développés dans son mémoire.

OC recommande à la Régie d'accepter le prolongement du projet pilote du CASS de deux ans.

OC recommande à la Régie d'approuver la stratégie tarifaire pour l'établissement des tarifs de distribution du présent dossier.

**Le tout respectueusement soumis.**