

RAPPORT ANNUEL

EXERCICE 2005-2006

QUI S'EST TERMINÉ LE 31 MARS 2006

RÉGIE DES SERVICES PUBLICS

Le 9 juin 2006

L'honorable Gregory F. Selinger
Ministre des Finances
Palais législatif, bureau 103
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0V8

Monsieur le ministre,

Conformément aux dispositions du paragraphe 109(1) de la *Loi sur la Régie des services publics*, j'ai le privilège de vous présenter, de la part des autres membres de la Régie et en mon nom propre, le rapport annuel de la Régie des services publics pour l'exercice 2005-2006, qui s'est terminé le 31 mars 2006.

Les compétences de la Régie en matière de réglementation englobent les principaux services publics de la Province et des municipalités du Manitoba, à l'exception des activités des services d'eau et d'égouts de la Ville de Winnipeg. En réponse à une demande d'un service public réglementé ou de sa propre initiative, la Régie établit les tarifs facturés aux consommateurs après avoir examiné les activités générales et financières du service public en question. La Régie peut recevoir ou exiger et approuver, modifier ou rejeter les demandes des services publics.

Le mandat de la Régie s'étend aux cimetières et aux crématoires privés, aux services de pompes funèbres avec arrangements préalables, aux comptes en fiducie d'entretien perpétuel et aux courtiers de gaz naturel. De plus, la Régie entend les appels des décisions d'Hydro-Manitoba concernant les interruptions de service de gaz naturel et de celles du Conseil routier relativement aux accès routiers et aux panneaux de signalisation adjacents. La Régie surveille également la sécurité pour ce qui a trait aux gazoducs. Elle agit dans la perspective de l'intérêt public, en veillant aux intérêts des consommateurs, mais aussi à la stabilité financière des services publics réglementés.

Pendant la période visée par le présent rapport, la Régie a tenu des audiences publiques importantes concernant Centra Gas, la Société d'assurance publique du Manitoba et plusieurs services d'eau et d'égouts municipaux. La Régie a aussi tenu des audiences publiques relativement à des décisions du Conseil routier en matière d'accès et à l'agrandissement d'un crématoire, et elle a examiné par l'étude de dossiers des demandes (tarifaires et autres) d'Hydro-Manitoba et de nombreux services réglementés d'eau et d'égouts. Elle a aussi joué un rôle très actif en ce qui concerne la surveillance de la sécurité des gazoducs et les interruptions de service de gaz naturel.

J'ai la responsabilité et le privilège d'être président de la Régie à temps plein; huit autres membres y siégeaient à temps partiel en 2005-2006, la démission d'une administratrice au mois d'août dernier ayant toutefois laissé un poste vacant. La Régie a un effectif de six employés et dispose d'une liste de conseillers professionnels (juristes, comptables, actuaires et ingénieurs), qui sont tous engagés envers la prestation d'un service efficace et efficient conforme au mandat de la Régie.

C'est avec mes respects, Monsieur le ministre, que je vous soumetts ce document.

Le président,

Graham F.J. Lane, CA

Rapport du président

Examen des audiences tenues par la Régie pendant l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2006

Introduction

La Régie des services publics (« la Régie ») représente l'intérêt public, qui a été défini de manière à inclure le traitement équitable des consommateurs ainsi que la stabilité financière des services publics. Ces dernières années, grâce notamment à la promulgation de la *Loi sur le développement durable*, ont également été intégrées à la notion d'intérêt public les questions liées à l'efficacité énergétique, à la conservation et à l'énergie propre. La Régie est composée d'un président à temps complet et, lorsque tous les postes sont pourvus, de huit membres à temps partiel, tous nommés par le gouvernement; elle est soutenue de manière compétente par son personnel et ses conseillers. La Régie s'acquitte de son mandat par des audiences publiques, l'examen de dossiers, l'intervention directe et la consultation. La Régie est un tribunal administratif quasi judiciaire qui prend ses décisions indépendamment de l'orientation du gouvernement, conformément aux lois habilitantes.

La réglementation des tarifs de l'électricité, du gaz naturel et du propane est la principale responsabilité de la Régie. La sécurité des gazoducs est une responsabilité connexe importante, dont s'acquitte la Régie ici, au Manitoba, mais aussi à titre de membre de l'Association canadienne de normalisation. La Régie fixe par ailleurs les tarifs d'assurance-automobile, car elle régleme la Société d'assurance publique du Manitoba. De plus, la Régie régleme les services d'eau et d'égouts municipaux dans la province, à l'exception de la Ville de Winnipeg; elle délivre des permis aux cimetières et aux crématoires privés et surveillent leurs activités ainsi que les comptes en fiducie des entrepreneurs de pompes funèbres qui détiennent des fonds en vertu de la *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres*. Tous les courtiers de gaz naturel actifs au Manitoba doivent obtenir un permis de la Régie, ce qui permet de garantir l'aspect sécuritaire de l'offre et des relations équitables avec les clients. La Régie entend les appels relatifs aux décisions du Conseil routier, en vertu de la *Loi sur la protection des voies publiques*, ainsi que les appels des consommateurs à propos d'interruptions du service de gaz naturel ou de différends contractuels avec les courtiers de gaz naturel. Une loi déposée récemment rendrait la Régie responsable de l'établissement des taux maximaux applicables par les sociétés de prêt sur salaire et des frais maximaux d'encaissement des chèques gouvernementaux. La Régie appartient toujours à l'Association canadienne des membres des tribunaux d'utilités publiques (CAMPUT), une tribune où sont débattues les pratiques canadiennes en matière de réglementation et les questions se rattachant au secteur des services publics, et qui offre des activités de perfectionnement professionnel.

Du 1^{er} avril 2005 au 31 mars 2006, la Régie a émis 174 ordonnances et 213 permis (comparativement à 160 ordonnances et 161 permis en 2005) et a traité une multitude d'autres questions. Pendant ce même exercice, la Régie a dépensé 1,040 million de dollars en coûts directs (comparativement à 1,245 million de dollars en 2004-2005), dont quelque 250 000 \$ alloués à la sécurité des gazoducs. Elle a par ailleurs ordonné aux services publics réglementés de verser 2,298 millions de dollars supplémentaires pour les frais relatifs aux conseillers et aux intervenants à l'occasion d'audiences de la régie (comparativement à 2,002 millions de dollars en 2004-2005). La Régie a compensé ses coûts directs par des prélèvements auprès des services publics réglementés, lesquels prennent également en charge leurs propres coûts directs liés à la participation au processus de réglementation.

Si l'on tient compte de tous les coûts engagés par toutes les parties intervenant dans les processus de la Régie, le total des coûts de réglementation pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2006 a atteint environ 3,4 millions de dollars (3,3 millions de dollars en 2004-2005). D'autre part, les quelque 150 services publics réglementés par la Régie ont des revenus annuels de plus de 3 milliards de dollars; les coûts de réglementation ne représentent donc qu'environ 0,1 % de ces revenus.

Les services publics réglementés sont pour la plupart des monopoles qui desservent la quasi-totalité des résidents, des entreprises et des autres organisations du Manitoba.

Survol des processus de la Régie

Les services publics réglementés déposent – dans certains cas après que la Régie leur en ait donné l'ordre – une demande devant la Régie lorsqu'ils veulent modifier leurs tarifs ou effectuer un autre changement opérationnel.

Dans le cas des services publics d'envergure, ou pour l'étude d'une proposition de hausse jugée exceptionnellement forte en pourcentage et en termes absolus ou qui prête à controverse, la Régie entend la demande dans le cadre d'une audience publique.

En ce qui concerne les audiences publiques liées à Hydro-Manitoba, à Centra Gas Manitoba et à la Société d'assurance publique du Manitoba, les intervenants y participent et peuvent, de même que la Régie, poser des questions, contre-interroger les témoins et présenter leur point de vue. Par ailleurs, les présentateurs du grand public ont la possibilité de s'adresser à la Régie à toutes ses audiences publiques. Les intervenants et la Régie peuvent appeler à comparaître des témoins experts. Ces derniers, de même que les témoins du service public ayant déposé la demande, présentent au cours des audiences leur témoignage qui, selon le cas, soutient ou critique la demande ou propose des options connexes. Les intervenants aident la Régie à prendre ses décisions en présentant des points de vue reflétant l'organisation qui les soutient ou l'intérêt public.

Avant les audiences de la Régie, des avis sont émis pour informer le public de leur tenue prochaine et de l'allocation possible de dépens visant à soutenir des interventions efficaces. Les procès-verbaux des principales audiences sont

affichés sur le site Web de la Régie et sont également mis à la disposition des parties intéressées par d'autres moyens. Des exemplaires des décisions de la Régie sont distribués à toutes les parties ayant participé à l'audience, aux médias et, sur demande, au public. De plus, les principales décisions de la Régie sont rendues publiques par des communiqués et affichées sur son site Web. Les règles de pratique de la Régie orientent les audiences publiques. Ces règles sont mises à la disposition de toutes les parties participantes avant la tenue d'une audience et sont de plus affichées sur le site Web de la Régie. Il est possible d'interjeter appel aux décisions de la Régie, que ce soit par une requête en rectification devant la Régie ou, dans certaines circonstances, devant la Cour.

Dans certains cas, lorsque des circonstances particulières le justifient, la Régie émet des directives provisoires, qui reflètent des décisions prises au cours d'examen auxquels ni les intervenants ni le public n'ont assisté ou participé. Un tel processus est appelé audience *ex parte*. Les décisions et les motifs connexes issus d'audiences *ex parte* sont diffusés aux parties concernées, aux intervenants, aux médias et, sur demande, au public. Les décisions *ex parte* provisoires sont prises sous réserve de leur confirmation, abrogation ou modification au cours d'une audience publique ultérieure, à laquelle assisteront le service public, les intervenants et le public. Il est également possible d'interjeter appel aux décisions *ex parte*, que ce soit par une requête en rectification devant la Régie ou devant la Cour.

En ce qui concerne les services publics de taille relativement plus petite, comme la Swan Valley Gas Corporation, Stittco Utilities Man Ltd. et la plupart des services d'eau et d'égouts, la Régie prend souvent ses décisions sur les demandes à l'issue d'un examen du dossier, et ce, afin de réduire le coût du processus réglementaire. En vertu de ce processus, la Régie exige du service public qu'il publie un avis de sa demande indiquant que les préoccupations doivent être adressées à la Régie. Cette dernière s'informerait ensuite sur les détails de chaque demande par un processus d'interrogation écrite (demandes de renseignements) du service public qui a déposé la demande. Un nombre croissant de demandes de services d'eau et d'égouts sont entendues au cours d'une audience publique, en particulier lorsqu'il s'agit d'une proposition de hausse tarifaire importante. La Régie tient de plus en plus d'audiences hors de Winnipeg, depuis le Grand Nord jusqu'à la frontière au Sud.

Dans le cadre de son processus général, la Régie évalue les états financiers du service public en question et étudie les diverses options qui se présentent pour répondre à la demande du service public, à la lumière de ce que constitue l'intérêt public pour la Régie. Comme nous venons de l'indiquer, conjointement à ce processus, la Régie exige du demandeur qu'il publicise sa demande et qu'il lui fasse part de toute objection reçue du public. Lorsque la Régie estime que les objections sont importantes, elle tient une audience publique.

Le processus de la Régie oblige les membres à déclarer tout conflit d'intérêt avant une audience ou un processus de décision, car la Régie est tenue de prendre ses décisions de manière indépendante et impartiale. En général, pour chaque demande qui lui est présentée, la Régie siège en comités de deux à quatre membres. Au moins une grande sphère de responsabilité est assignée à chaque membre de la Régie.

Énergie : Électricité, gaz naturel et propane

En réponse aux demandes reçues des services publics, qui auront en quelques rares occasions été exigées par la Régie, celle-ci établit les tarifs imposés aux clients d'Hydro-Manitoba, de Centra Gas Manitoba Inc. (une filiale d'Hydro-Manitoba), de Stittco Utilities Man Ltd. (une entreprise de distribution de propane qui dessert Flin Flon, Swan Lake et Thompson) et de la Swan Valley Gas Corporation (une filiale de SaskEnergy qui dessert la région de Swan River). Les demandes visent notamment l'approbation de changements tarifaires, d'élargissements ou d'autres changements opérationnels d'importance.

Les services de gaz et de propane s'approvisionnent en produit sur tout le marché continental de l'énergie, où le prix est déterminé par l'offre et la demande. Les coûts du produit payés par les services publics varient en fonction des activités de couverture pouvant être exécutées dans le cadre de contrats établis en vertu des politiques des services publics. Centra Gas modifie chaque trimestre les tarifs facturés en fonction des fluctuations constantes du coût du gaz sur le marché; Swan Valley Gas et Stittco révisent en général leurs tarifs une fois par an. Les services de gaz et de propane récupèrent leurs coûts d'approvisionnement et de fonctionnement par les prélèvements effectués auprès de leurs clients, des prélèvements qui comprennent également une majoration raisonnable procurant aux services publics un rendement adéquat (dans le cas des entreprises privées) ou des réserves financières appropriées (pour les sociétés d'État).

Les courtiers de gaz naturel titulaires d'un permis offrent aux consommateurs la possibilité de conclure une entente à prix ferme permettant d'éviter les révisions trimestrielles des tarifs fondées sur les coûts du produit de Centra Gas. Tous ces courtiers doivent obtenir un permis de la Régie pour exercer, mais leurs tarifs ne sont pas réglementés et sont tributaires du marché. La Régie supervise les activités de vente des courtiers au moyen d'un code de conduite et a le pouvoir de décider de la continuation d'un contrat de vente au détail en cas de différend entre un client et un courtier. Les courtiers font connaître leurs services en entretenant des contacts directs avec les consommateurs et desservent en gaz naturel d'inventaire environ 20 % des clients résidentiels du réseau de distribution de Centra Gas. La Régie reçoit régulièrement des plaintes du public concernant les méthodes de vente appliquées par certains agents de courtiers, et rencontre les courtiers parrains pour régler les cas de conduite déplacée.

En ce qui concerne Hydro-Manitoba et Centra Gas, les questions les plus litigieuses se rattachent souvent aux tarifs. Les intervenants aux audiences publiques soutiennent les intérêts des particuliers et des entreprises dans ces dossiers.

Hydro-Manitoba (HM)

En 2005, la Régie a approuvé la première de deux augmentations conditionnelles de 2,25 % prévues dans l'ordonnance 101/04 de 2004 (une augmentation de 5 % avait été approuvée et appliquée en 2004); HM a décidé de ne pas appliquer la deuxième augmentation conditionnelle, faisant état d'une amélioration de ses résultats opérationnels liée à une hausse des revenus nets des exportations. HM a plus tard déposé une demande de hausse tarifaire pour 2006, demande retirée par la suite à la lumière d'une augmentation très nette des bénéfices prévus pour 2005-2006.

HM a perdu 428 millions de dollars (M\$) en 2003-2004 en raison de la sécheresse et de problèmes connexes, mais elle a déclaré un revenu net gagné de 136 M\$ en 2004-2005 grâce à une hausse des débits d'eau et des bénéfices nets tirés des exportations. Très récemment, HM a publiquement fait savoir qu'elle s'attendait à un revenu net de l'ordre de 375 M\$ pour 2005-2006. Les dernières prévisions financières d'HM semblent indiquer que des hausses tarifaires annuelles de 2,5 % seront nécessaires pour amener son ratio emprunts/capitaux propres au niveau visé de 75:25 à long terme.

Les ventes d'électricité à l'exportation ainsi que les prix unitaires et le volume de ces ventes sont les fondements de la rentabilité d'HM et du maintien de tarifs d'électricité peu élevés au Manitoba.

Étude sur les coûts du service

MH applique une méthode d'étude sur les coûts du service (MECS) pour évaluer l'équité des tarifs entre les diverses catégories de clients d'électricité. La méthode répartit les revenus et les dépenses liés à l'électricité entre ces catégories, puis répartit des revenus nets des exportations à chaque catégorie et établit le ratio entre les coûts et les revenus de chaque catégorie. Même si théoriquement l'objectif visé est un ratio de 1:1, une zone de vraisemblance de 95 à 105 % de 1 a été établie comme cible opérationnelle pour chaque catégorie. Étant donné que la MECS est fondée sur les coûts historiques et ne tient pas compte des coûts marginaux ni des cours du marché, les résultats obtenus par la méthode servent à orienter l'établissement des tarifs, qui dépend aussi d'autres facteurs et considérations.

Des revenus nets des exportations élevés sont indispensables pour qu'Hydro-Manitoba maintienne de faibles tarifs. Jusqu'ici, seuls certains coûts directs variables étaient attribués aux revenus des exportations dans la MECS. La Régie a ordonné à HM d'améliorer la méthode en créant une catégorie distincte pour les exportations et en y affectant des dépenses et des revenus. La Régie a par ailleurs ordonné que le « coût » des tarifs résidentiels uniformisés prévus par la loi devraient être appliqués comme première imputation au compte des revenus nets des exportations. Une audience publique est prévue en mai 2006; la Régie et les intervenants inscrits évalueront la dernière MECS recommandée par HM et examineront les questions connexes.

Établissement des tarifs hebdomadaires de l'énergie excédentaire à l'aide d'un processus *ex parte*

Les clients industriels bénéficient de tarifs d'électricité inférieurs à ceux des clients résidentiels, car les entreprises relevant de cette catégorie tarifaire n'utilisent pas les installations de distribution d'HM. Le Programme d'énergie excédentaire donne aux clients industriels la possibilité d'acheter de l'énergie « excédentaire » aux tarifs applicables aux clients d'exportation.

Par un processus *ex parte*, la Régie établit chaque semaine des tarifs provisoires pour ses ventes d'électricité excédentaire; ce processus procure des valeurs approximatives pour les ventes ponctuelles d'exportation en gros d'HM vers les États-Unis, tout en établissant les tarifs pour les ventes à l'industrie manitobaine. Après les ouragans Katrina et

Rita, les prix en pointe, intermédiaires et hors pointe des ventes d'électricité à l'exportation ont été très supérieurs à la moyenne en raison de l'augmentation des coûts des intrants de gaz naturel engagés par les producteurs américains d'électricité qui utilisent le gaz naturel comme combustible aux fins de production. Les dommages causés par les ouragans ont été réparés et l'hiver a été plutôt doux, ce qui a provoqué une baisse des tarifs du gaz naturel et de l'électricité exportée.

Plus de 50 % des ventes d'HM à l'exportation se font en vertu de contrats, le reste étant des ventes ponctuelles variant selon les prix de gros de l'électricité en vigueur sur le marché et le niveau de production et de transport excédentaires dont dispose HM.

Énergie éolienne, Wuskwatim, nouveau siège social d'HM et autres dépenses en capital

Les dépenses en capital d'HM visent à améliorer sa capacité de production, de transport, de distribution et d'exploitation, bien qu'elles se traduisent par une hausse de son ratio emprunts/capitaux propres jusqu'à l'entrée en service des nouvelles installations et l'accroissement des ventes qui en découlera.

Le vent est une source d'énergie propre et écologique, et HM a passé un contrat avec une fiducie de revenu pour l'aménagement d'une ferme éolienne de 99 MW près de Saint-Léon. D'autres projets sont à l'étude, et les prévisions financières d'HM prévoient à l'avenir une production d'énergie éolienne de 250 MW. La centrale que l'on entend construire à Wuskwatim fournirait 200 MW d'électricité supplémentaire une fois en service. Les dépenses en capital prévues pour Wuskwatim ont augmenté et s'élève désormais à quelque 1,4 milliard de dollars; on ne donnera suite au projet que si les Premières nations acceptent d'y participer. HM construit actuellement un nouveau siège social, qui devrait permettre de regrouper les fonctions administratives et coûter environ 280 M\$. D'autres dépenses en capital sont envisagées, en particulier des investissements dans l'accroissement de la capacité de production (Keyask, Conawapa, améliorations de centrales existantes) et de transport. Par ailleurs, HM prévoit des dépenses supplémentaires en gestion de la demande, c.-à-d. des mesures à prendre en coopération avec ses clients afin d'améliorer l'efficacité énergétique; le renforcement de l'efficacité énergétique libère de la capacité de production aux fins d'exportation et permet de réduire les factures des consommateurs et de protéger l'environnement par une réduction des émissions de carbone.

La Régie n'est pas habilitée à approuver au préalable les dépenses en capital d'HM, même si elle peut théoriquement refuser la prise en compte des coûts dans l'établissement des tarifs. La Province étant le seul actionnaire d'HM, la valeur utilitaire du refus est contestable du point de vue des consommateurs, à la différence du cas où Centra appartenait à une société d'énergie privée. Dans le cadre de la structure de propriété privée, la Régie a refusé la prise en compte de pertes contractuelles futures d'environ 20 M\$ à la fin des années 1990, ce qui a eu un effet direct sur l'actionnaire, mais pas sur les consommateurs.

Un argument lié à la réglementation soutient l'élargissement des pouvoirs de la Régie à l'égard d'HM de manière à inclure l'approbation des principales dépenses en capital, comme pour les activités de Centra Gas. Un tel mandat

renforcerait le contrôle des dépenses en capital (qui est le principal élément contribuant aux besoins en revenus). La situation actuelle, où la responsabilité des dépenses en capital relève d'HM et du gouvernement, se traduit par des coûts de réglementation réduits et est généralement acceptée par les intervenants et le public.

Centra Gas Manitoba Inc. (Centra)

Centra fournit du gaz naturel à 250 000 clients (résidentiels et autres) au Manitoba. Centra a été achetée par Hydro-Manitoba en 1999 et est intégrée aux activités générales d'HM. L'approvisionnement en gaz de Centra provient principalement de l'Ouest canadien, et Centra a une installation d'emménagement au Michigan et se livre à des opérations de couverture, ces facteurs ayant une influence sur les tarifs et les coûts d'ensemble.

L'expansion a été limitée en raison des hausses des tarifs du gaz naturel depuis 1999, alors que le taux de défaillance, les créances douteuses et les interruptions de service sont devenus des problèmes graves. Le revenu net se limite au recouvrement intégral des coûts engagés par HM, à l'amortissement des coûts liés aux acquisitions d'HM et à l'accumulation d'un excédent adéquat. Des efforts considérables sont désormais déployés pour réduire la consommation de gaz par les clients en améliorant la sensibilisation des consommateurs, l'isolement et les chaudières.

Une audience publique a lieu chaque année sur les coûts du gaz naturel de Centra Gas; l'audience permet également d'examiner des questions comme l'allocation des coûts des pertes de gaz, les dispositions concernant l'approvisionnement et le transport de Centra Gas et les questions liées à l'achat, au transport et à l'emménagement du gaz naturel. Le gaz naturel acheté auprès de producteurs de l'Ouest canadien et des États-Unis est transporté au Manitoba dans des gazoducs appartenant à des tiers et est distribué partout au Manitoba au moyen de l'infrastructure de Centra. Ce service public possède des installations d'emménagement du gaz au Michigan et étudie l'acquisition d'installations supplémentaires en Saskatchewan; aucune décision n'a encore été prise à ce sujet.

Chaque trimestre, la Régie détermine les tarifs du gaz d'inventaire de Centra en vertu d'une méthode d'établissement des tarifs (MET) acceptée par Centra et tous les intervenants. La MET permet d'établir les tarifs à partir des coûts réels et prévus du produit, qui subissent eux-mêmes l'effet de l'entreposage et des opérations de couverture. En ce qui concerne le gaz naturel, le prix du produit avait augmenté de plus de 15 \$/GJ au début de décembre 2005 à la suite des ouragans qui avaient freiné la production et le transport aux États-Unis. Pendant l'hiver 2005-2006, seuls le temps doux et la politique de la Régie visant à protéger les clients résidentiels des conséquences de ces hausses ont évité une augmentation supplémentaire du taux de défaillance et des difficultés auxquelles les consommateurs sont confrontés. De plus, l'effet sur les consommateurs aurait été sensiblement plus marqué sans les opérations de couverture de Centra et le coût moins élevé du gaz naturel emmagasiné. Les prix du marché au comptant ont depuis considérablement baissé pour atteindre environ six dollars; certaines sources du secteur prévoient de très fortes hausses pour l'automne et l'hiver 2006.

Quoi qu'il en soit, le montant annuel des factures des 250 000 clients de Centra a considérablement augmenté depuis 1999, ce qui a mené à une hausse du nombre de défaillances, de créances douteuses et d'interruptions de service.

La part du marché occupée par le gaz naturel pour le chauffage des locaux diminuera au fil du temps si les tarifs ne se stabilisent pas.

S'appuyant sur des préoccupations à l'égard des interruptions de service, de la défaillance et des créances douteuses, la Régie a réagi à la flambée des prix du gaz naturel de l'automne 2005 en reportant la moitié des coûts supplémentaires du produit engagés par Centra pour ses clients résidentiels au processus trimestriel d'établissement des tarifs du gaz d'inventaire du 1^{er} novembre 2005. La Régie a correctement prévu la baisse des prix du produit et la diminution de la pression sur les tarifs qui a suivi. La Régie, qui établit les tarifs pour les autres clients (commerciaux et institutionnels) de Centra à partir du coût réel du gaz de Centra, n'a prévu aucun report pour les autres catégories de clients.

La prochaine audience publique annuelle sur le coût du gaz aura lieu à l'automne 2006. À l'issue de cette audience, la Régie prendra des décisions définitives sur les tarifs trimestriels du gaz d'inventaire établis provisoirement, sur l'écoulement des soldes accumulés dans les divers comptes d'écart pour achat de gaz (PGVA) et sur d'autres questions liées à l'approvisionnement en gaz et au transport. La possibilité d'aménager une installation d'emmagasinement de gaz dans une mine de sel en Saskatchewan, la démarche appliquée par Centra pour garantir les approvisionnements en gaz auprès des producteurs et des négociants ainsi que les pratiques de Centra en matière de couverture seront passées en revue.

Part des tarifs non liée au produit

Les dépenses liées au transport, à la distribution, à l'exploitation et aux frais généraux engagées par Centra Gas pour tous les clients, y compris ceux desservis par l'entremise de courtiers de gaz naturel privés, sont reflétées sans majoration dans les tarifs.

La Régie a par ailleurs approuvé le versement annuel par Centra de 12 M\$ à sa société mère HM; l'affectation procure à HM des fonds lui permettant de s'acquitter du service de la dette et des coûts d'acquisition liés à l'achat de Centra Gas en 1999. La Régie autorise de plus Centra à réaliser un bénéfice annuel de 3 M\$, ce qui, avec le versement annuel susmentionné, permet à HM d'obtenir un rendement global du capital investi dans Centra égal à celui traditionnellement atteint par le propriétaire précédent de Centra, Westcoast Energy. Dans sa dernière ordonnance consacrée à une demande tarifaire générale de Centra, la Régie a suggéré à HM et à Centra que les hausses des coûts qui seront engagés par Centra dans les années à venir puissent être reflétées dans la part des tarifs non liée au produit. La Régie prévoit que Centra déposera une demande tarifaire générale tous les deux ans, et la prochaine demande devrait être présentée au plus tard en 2007.

La Régie a accordé à Centra Gas une hausse tarifaire générale de 2 % de ses coûts non liés au produit, qui a pris effet le 1^{er} février 2005, et une hausse supplémentaire de 1 % prévue le 1^{er} avril 2006 (Centra avait demandé dans les deux cas une augmentation de 2,5 %).

Coût du gaz (coûts liés au produit)

Le gaz d'inventaire, c'est-à-dire l'approvisionnement en gaz prévu qui serait nécessaire dans un hiver normal, est acheté par Centra pour ses clients qui ne sont pas desservis en vertu de contrats passés avec des courtiers de gaz naturel. De plus, Centra achète du gaz de réserve pour tous les clients qui reçoivent du gaz d'inventaire, qu'il s'agisse de clients de Centra ou de courtiers privés. Le coût du gaz comprend aussi les coûts d'emmagasinage et de transport jusqu'au Manitoba, ainsi que ceux liés aux pertes de gaz. Le « coût du gaz » de Centra est inclus sans majoration dans les tarifs imposés aux clients.

À l'époque de l'achat de Centra par HM, le coût du gaz représentait environ 65 % des besoins annuels en revenus de Centra, alors qu'il représente désormais plus de 85 % de ces besoins en raison de la flambée des prix du gaz naturel. Sous réserve de l'approbation par la Régie, qui est obtenue à l'occasion de l'audience annuelle sur le coût du gaz, Centra conclut des ententes pour l'approvisionnement en gaz, le transport et l'emmagasinage avec des fournisseurs de gaz, des sociétés de gazoducs et des installations d'emmagasinage.

Ouragans Katrina et Rita – répercussions sur les prix – et activités de couverture

Les ouragans Katrina et Rita ont ravagé les installations de production et de transport de gaz de la côte américaine du golfe du Mexique, ce qui a provoqué une flambée soudaine et soutenue des prix du produit. En vertu de l'ALÉNA, le gaz canadien, qui est une des principales sources d'approvisionnement des besoins américains, voit son prix fixé en fonction du marché continental. Les services publics américains utilisent le gaz naturel comme matière première pour la production d'électricité, et les prix de gros de l'électricité ont donc grimpé en flèche comme suite à la flambée des prix du gaz. Grâce à un débit d'eau élevé, HM a pu respecter ses engagements en matière de ventes à l'exportation et tirer profit des possibilités à des prix de gros plus élevés découlant de la flambée des cours du gaz naturel et des restrictions liées à l'approvisionnement.

Centra se couvre pour un an et jusqu'à 100 % de ses besoins normalisés en achats de gaz d'inventaire. Par crainte d'une bulle probable du prix du gaz naturel à l'automne 2005, la Régie a suggéré à Centra d'envisager de limiter ses activités de couverture afin de se préparer à la possibilité d'un repli des cours du gaz naturel. Centra a d'abord fait savoir à la Régie qu'elle limitait ses activités de couverture, mais est en fin de compte revenue à ses activités habituelles en la matière. La couverture sera examinée à la prochaine audience sur le coût du gaz.

Interruptions de service

Comme nous l'avons déjà indiqué, l'approvisionnement en gaz de plus de 6 000 résidences manitobaines chauffées au gaz naturel a été interrompu au cours de l'été 2005, ce qui confirme une tendance à la hausse accompagnée d'une augmentation parallèle du taux de défaillance et du nombre de créances douteuses de Centra.

Les problèmes que connaissent de nombreux ménages pour payer leurs factures de gaz naturel ne sont pas vraiment

surprenants lorsque l'on sait que le prix du GJ de gaz naturel a été multiplié par quatre depuis 1999 tandis que les hausses du revenu disponible moyen sont demeurées modestes.

La Régie surveille les mesures et les politiques appliquées par Centra en matière d'interruption de service et intervient en cas d'appels ou de preuves de risques en matière de santé et de sécurité. La question des interruptions était un des principaux facteurs ayant poussé la Régie à limiter l'augmentation des tarifs du gaz naturel pour les clients résidentiels au 1^{er} novembre 2005 et à recommander que Centra élargisse son programme de gestion de la demande et subventionne les coûts de cette gestion pour ce qui a trait aux clients résidentiels à faible revenu.

Stittco

Stittco a déposé une demande tarifaire générale devant la Régie au début de 2006 afin de demander une hausse des tarifs et une modification du modèle réglementaire en vue de réduire ses coûts. Compte tenu de la baisse des cours du propane sur le marché, la Régie a suggéré à Stittco de réviser sa demande; elle continue de dialoguer avec Stittco concernant les tarifs et la surveillance de la réglementation.

Société d'assurance publique du Manitoba

La Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) a été établie comme fournisseur monopolistique d'assurance automobile de base en 1971. Les objectifs de la Couronne étaient stipulés dans la loi qui prévoyait la création de la Société et ont été respectés depuis. Au fil du temps, des modifications importantes sont intervenues. Le principal changement a eu lieu en 1994 lorsque les indemnités d'accident de base ont été modifiées de manière à ce que le régime devienne un système intégral d'assurance sans égard à la faute. Parmi les autres grands changements, mentionnons :

- a) la mise en place en 1988 d'un système bonus/malus permettant de récompenser les bons conducteurs et de pénaliser ceux qui ont de mauvais antécédents en matière de conduite;
- b) la vente au secteur privé du segment consacré à la couverture de la propriété générale en 1989;
- c) la mise en place d'une prestation de retraite liée au système sans égard à la faute à la fin des années 1990;
- d) le transfert des responsabilités de la Division des permis et immatriculations des véhicules de la Province à la SAPM en 2004;
- e) des modifications de la répartition des coûts liés aux demandes d'indemnités afin de tenir compte de la nature du programme sans égard à la faute, en 2006.

Après l'adoption d'un système intégral d'assurance sans égard à la faute, le portefeuille de placement s'est considérablement accru et atteint aujourd'hui quelque deux milliards de dollars, ce qui constitue une source importante de revenus permettant de limiter le montant des primes. Ces dernières se situent parmi les plus faibles au Canada, alors que les indemnités (à l'exclusion des souffrances et douleurs, qui ne sont plus indemnissables en vertu du système sans égard à la faute) et la couverture sont parmi les plus généreuses.

Audience et décision sur la question du transfert des pertes

Après dix ans de désaccord entre la SAPM et les motocyclistes concernant les primes imposées à ces derniers, la Régie a tenu une audience spéciale afin d'examiner la démarche appliquée pour répartir la responsabilité à l'égard des coûts liés aux accidents. La SAPM répartissait jusqu'alors les coûts liés aux lésions provoquées par des accidents selon le bénéficiaire des indemnités, et non la cause. Après un examen poussé auquel ont participé les intervenants de diverses parties et des témoins experts de l'extérieur de la province, la Régie a ordonné la modification de la méthode de répartition des coûts liés aux blessures provoquées par les accidents. La nouvelle démarche, qui prendra effet le 1^{er} mars 2007, prévoit que ces coûts seront répartis également entre les véhicules en cause dans un accident. Cette décision n'a fait l'objet d'aucun appel, et ce changement devrait réduire la pression associée aux coûts qui pèse sur les primes applicables aux motos et autres deux roues, et accroître la pression subie par les camions utilitaires.

Rabais de prime et audience consacrée à la demande tarifaire générale

La Régie a confirmé plusieurs décisions antérieures établissant une méthode pour déterminer l'étendue autorisée de la Réserve de stabilisation des tarifs (RST) et a ordonné à la SAPM de verser un rabais de 10 % sur les primes brutes souscrites en 2004-2005 de manière à réduire la RST, qui dépassait le plafond de l'étendue autorisée, celle-ci ayant une nouvelle fois été confirmée.

La SAPM cherchait à modifier la méthode de détermination de la RST de façon à refléter celle appliquée par les assureurs privés en vertu de directives de l'autorité de réglementation fédérale. Les assureurs privés ne sont pas des monopoles et ne peuvent donc pas recourir aux mécanismes dont dispose la SAPM pour résorber tout déficit opérationnel futur.

Antidémarrage et vol de véhicules

À la suite de la demande tarifaire générale de 2004, la Régie a ordonné à la SAPM de s'attaquer au problème du vol de véhicules. La Société a établi un programme d'antidémarrage et a conclu un partenariat avec la Province et la Ville en vue d'éliminer les vols d'automobiles. La Régie a soutenu les projets et les mesures de la SAPM à l'audience sur les tarifs de 2005.

Division des permis et immatriculations des véhicules (DPI)

En 2004, le gouvernement a transféré à la SAPM la responsabilité de la DPI et de ses activités. La Société a intégré ces activités à la division des services de garanties supplémentaires, qui n'est pas réglementée par la Régie. Lors du processus public de demande tarifaire générale de 2005, la SAPM a informé la Régie qu'elle s'attendait à ce que les activités de la DPI s'accompagnent de déficits importants au cours des cinq prochaines années, avec notamment la fin des paiements de compensation versés par la Province relativement aux commissions. Ces déficits réduiront le revenu net des

garanties supplémentaires prévu par ailleurs, qui est transféré au RST de la division de l'assurance de base une fois atteint un seuil minimal de bénéfices non répartis.

La SAPM a indiqué qu'elle prévoyait réaliser un examen opérationnel des activités de la DPI et intégrer ces activités aux processus de la division de l'assurance de base, et que ces mesures devraient réduire les pertes prévues. De plus, la SAPM a fait savoir qu'elle pensait investir dans un nouveau logiciel pour la DPI et la division de l'assurance de base. La Société fait état d'une amélioration prévue au fil du temps des activités financières relativement à la DPI et indique que le contrôle sur la DPI se traduira à plus long terme par une amélioration du système bonus/malus et aidera à réduire la fréquence et la gravité des accidents.

Portefeuille de placement

Au cours des deux dernières audiences d'automne consacrées aux tarifs, la Régie a émis des doutes concernant les pratiques et les politiques de la SAPM en matière de placements. Moins de 20 % du portefeuille de placement de la SAPM (représentant près de deux milliards de dollars) est investi dans des actifs autres que des obligations, et la Régie a suggéré à la SAPM d'envisager de recourir davantage aux actions. Le rendement des valeurs mobilières à revenu fixe a considérablement baissé au cours de la dernière décennie, et on peut s'attendre à ce qu'une composition de l'actif favorisant les obligations au détriment des actions selon un ratio de 4:1 se traduise par un rendement sous-optimal des placements. La possibilité de réduire le montant des primes dépend en grande partie du revenu des placements.

Audience consacrée à la demande tarifaire générale de 2006

Des questions importantes et permanentes devraient être réexaminées à l'audience que la Régie consacrerait à l'automne à la proposition tarifaire de la SAPM pour 2007-2008. À la différence des autres services publics réglementés par la Régie, les tarifs de la SAPM ne sont en vigueur que pour un exercice particulier; cela signifie qu'une audience annuelle doit être consacrée aux tarifs. Compte tenu de l'intégration de nouveaux véhicules au parc chaque année et de l'évolution constante des résultats techniques concernant les véhicules existants, il n'existe aucune alternative réelle à une audience annuelle, même si la Régie continue d'étudier des façons de réduire les dédoublements et d'améliorer l'efficacité du point de vue réglementaire.

Les questions importantes abordées au cours de l'audience tenue l'automne dernier sur les tarifs de 2006 étaient l'étendue autorisée de la RST et le remboursement connexe possible, les primes imposées aux motos et aux autres deux roues comme suite à la décision antérieure liée au « transfert des pertes », le transfert de la DPI et les questions s'y rattachant, le programme d'antidémarrage et une question de longue date, les pratiques de la SAPM en matière de placement. Par ailleurs, la Régie a pour la première fois étudié les répercussions de l'application éventuelle de principes environnementaux à l'établissement des primes de la SAPM lors d'une discussion concernant la possibilité d'un programme d'établissement des primes selon le kilométrage parcouru.

Services d'eau et d'égouts

Les services d'eau et d'égouts municipaux du Manitoba ont été sévèrement touchés par le renforcement des normes relatives à la qualité de l'eau et des égouts, le vieillissement de l'infrastructure et l'inflation générale constante. Ces dernières années, la Régie a approuvé de fortes hausses de tarifs. L'examen de ces hausses a mené à un nombre accru d'audiences publiques, pour la plupart tenues hors de Winnipeg et auxquelles assistent de plus en plus de gens. L'élimination des nutriments des eaux d'égout est la prochaine grande question à gérer, avec la confirmation de la tendance à mesurer la consommation et à moderniser les installations en vue de répondre aux besoins industriels et résidentiels.

En ce qui concerne les questions liées aux tarifs et au déficit des services d'eau et d'égouts, la Régie tient compte des retombées de la *Loi sur le développement durable*, des efforts de coopération avec d'autres organismes ayant des responsabilités vis-à-vis de l'eau et des principaux besoins en matière de modernisation de l'infrastructure.

Comme nous l'avons déjà indiqué, la charge de travail de la Régie relativement aux services d'eau et d'égouts a sensiblement augmenté. La Régie reçoit de plus en plus de demandes de hausses énormes des tarifs (jusqu'à 100 %) en raison du renforcement des normes applicables à la qualité de l'eau et des eaux d'égout, au vieillissement de l'infrastructure, aux années d'augmentation insuffisante des tarifs et d'inflation, aux réserves insuffisantes et, dans certains cas, à l'accroissement de la population et des activités industrielles.

La Régie tente d'autoriser les hausses nécessaires en les échelonnant, lorsque cela est possible, et elle encourage les municipalités à veiller à une bonne comptabilisation entre leur fonds d'administration générale et leur service public et à accroître les soldes du fond de réserve. Les immobilisations relatives à l'eau et aux égouts ne sont pas amorties, ce qui signifie que les soldes des réserves peuvent éviter de fortes hausses des tarifs ou des demandes de subventions. En ce qui concerne ces dernières, la Régie est informée des nouvelles normes de comptabilité en vertu desquelles les services publics devront adopter des méthodes comptables généralement reconnues, notamment pour ce qui a trait à la comptabilisation des amortissements.

La coopération entre la Régie et les autres organismes gouvernementaux ayant des responsabilités vis-à-vis de l'eau est encouragée et recherchée. En 2005-2006, la Régie a rencontré l'Association des municipalités du Manitoba afin de discuter d'une nouvelle structure tarifaire pour la surveillance réglementaire, ainsi que de l'actualisation des lignes directrices de la Régie applicables aux services publics. La réponse a été favorable sur ces deux points.

Cimetières et questions connexes

La Division de la consommation et des corporations du ministère des Finances et la Régie envisagent d'examiner conjointement toute la réglementation relative aux cimetières, aux crématoires, aux salons funéraires, aux comptes d'entretien perpétuel et aux questions connexes. La plupart des lois applicables sont depuis longtemps dépassées, et la

réglementation dans ce domaine n'est pas complète, car de grands secteurs d'activité demeurent en dehors du régime réglementaire de surveillance. La Régie a notamment relevé des problèmes concernant les cimetières non réglementés (installations municipales et relevant de groupes confessionnels qui n'appartiennent pas à des intérêts privés) et les soldes des comptes en fiducie d'entretien perpétuels; les fonds détenus en fiducie sont cruellement insuffisants pour les fins auxquelles ils sont destinés.

Les tendances dans l'industrie des pompes funèbres et des cimetières favorisent la crémation au détriment de l'enterrement – selon les chiffres enregistrés, la crémation serait utilisée dans 60 % des décès. L'inflation constante et les prévisions concernant la diminution des produits des placements mènent à long terme à une insuffisance croissante des comptes d'entretien perpétuel. Le vieillissement de l'infrastructure, la diminution de la population (dans certaines zones), la baisse de la fréquentation des églises et de la pratique religieuse et la migration permanente se sont traduits par des défis en ce qui concerne les cimetières municipaux et ceux relevant des groupes confessionnels qui ne sont pas réglementés.

De plus, même si la réglementation actuelle exige des cimetières et des crématoires réglementés qu'ils demandent à la Régie d'approuver les modifications tarifaires, la Régie ne dispose pas des moyens qui permettraient de déterminer si les modifications proposées se justifient. Le contrôle des prix est donc laissé au marché.

Le produit de la vente de services de pompes funèbres selon le principe du paiement anticipé n'est pas placé dans un compte en fiducie. Les services et les biens achetés sont fournis lorsque le besoin se présente (par exemple, la fourniture d'une concession ou d'un repère). Toutefois, les cimetières privés à but lucratif doivent placer une partie des sommes reçues dans un fonds d'entretien perpétuel et les transactions effectuées à partir du fonds sont vérifiées régulièrement par la Régie. Cette dernière constate également une évolution notable vers la crémation au détriment de l'enterrement, une tendance observée à l'échelle du continent nord-américain qui a des répercussions sur l'entretien des cimetières.

Seules les exploitations privées relèvent du mandat de la Régie, et la plupart d'entre elles sont liées à des salons funéraires; les soldes des comptes d'entretien perpétuel sont insuffisants pour satisfaire aux exigences en matière d'entretien des tombes et des propriétés. En général, la Régie s'efforce de s'acquitter de son mandat pour ce qui a trait au secteur mortuaire par l'examen de dossiers et la consultation, même si elle a tenu dans le passé des audiences auxquelles ont participé des plaignants (la plus récente, en 2004).

La Régie remarque qu'un grand nombre des comptes continuent à se servir des fonds de fonctionnement pour subventionner les besoins d'entretien. L'entretien adéquat des cimetières privés dépend aujourd'hui de l'engagement de fonds de fonctionnement actuels obtenus de sources autres que les investissements en soins d'entretien.

La Régie entend également des appels de clients de funérariums, de cimetières et de crématoires. Ces appels peuvent se rapporter à la vente de services de pompes funèbres avec arrangements préalables ou aux coûts d'une concession comprenant un élément d'entretien perpétuel.

En 2005-2006, la Régie a reçu une demande de Neil Bardal Inc., qui désirait inclure à un crématoire un jardin de dispersion des cendres. Après avoir effectué des recherches sur les pratiques des gouvernements et des industries dans d'autres administrations, la Régie a émis une ordonnance touchant de nombreux enjeux sociaux se rattachant aux services funéraires et aux cimetières. Dans un geste sans précédent, la Régie a reporté la date d'entrée en vigueur de l'ordonnance afin de permettre aux parties intéressées de répondre. Bien qu'elle ait reçu certaines réponses critiques, la Régie a déterminé que l'article applicable de l'ordonnance devait entrer en vigueur.

Une requête en autorisation d'appel (devant la Cour d'appel) a été déposée par une partie ayant des intérêts dans des cimetières privés, et la Régie a décidé de tenir une audience pour réexaminer sa décision.

Conseil routier

Comme nous l'avons indiqué précédemment, la Régie entend les appels des décisions du Conseil routier en vertu de la *Loi sur la protection des voies publiques*. Les appels portent généralement sur l'accès aux routes provinciales par des allées et sur l'installation de panneaux sur le bord des routes. Les appelants sont notamment des propriétaires fonciers locaux et le ministère responsable des voies routières. En général, la Régie se rend sur les lieux et tient une audience dans la région avant de prendre une décision sur ce genre d'appels.

Une audience publique d'envergure a eu lieu à propos d'un appel d'une ordonnance du Conseil routier qui stipulait les conditions de mise en place d'un panneau électronique à Steinbach. La Régie a confirmé l'appel par le ministère responsable des voies routières, et a limité ces conditions, tout en laissant la porte ouverte à un réexamen si le ministère responsable des voies routières et le propriétaire du panneau parviennent à un consensus sur des conditions de mise en place du panneau jugées sécuritaires et prudentes par la Régie.

La Loi sur les centres téléphoniques de sécurité publique - service d'urgence 911

En 2005-2006, la *Loi sur les centres téléphoniques de sécurité publique - service d'urgence 911* a été édictée; cette loi confère à la Régie la responsabilité du processus d'appel, ce qui signifie que les requérants auxquels est refusée une licence pour la prestation des services liés aux appels au 911 pourront interjeter appel de ce refus devant la Régie.

Affaires portées devant les tribunaux

En 2005-2006, sur les quelque 200 ordonnances émises par la Régie, seules trois ont été contestées devant les tribunaux.

Dans une de ces contestations, qui concernait une hausse tarifaire générale accordée à Hydro-Manitoba, la Régie a obtenu gain de cause – l'appel a été rejeté et l'interprétation par la Régie de ses compétences et de son mandat a été confirmée. La Cour d'appel a rejeté l'appel d'un intervenant aux ordonnances 101/04 et 143/04 de la Régie. L'intervenant soutenait

que la Régie n'avait suffisamment vérifié les frais de fonctionnement d'HM avant de prendre sa décision; la Cour n'a pas donné raison à l'intervenant et a confirmé les compétences et le jugement de la Régie.

Dans l'appel concernant une ordonnance *ex parte* provisoire relative à Centra Gas, la décision de la Régie a été annulée par la Cour, sans que cela ait d'effet sur les tarifs. La Régie avait établi les tarifs provisoires non liés au produit pour Centra Gas au moyen d'un processus *ex parte*, et un intervenant avait interjeté appel de la décision devant la Cour du Banc de la Reine. Ce tribunal s'est prononcé contre la Régie et a infirmé l'ordonnance provisoire. Même si la décision a été sans conséquence sur les tarifs, car la Régie avait établi les tarifs définitifs rétroactivement à l'issue d'une audience publique, elle restreint la capacité de la Régie de recourir à des processus *ex parte* et de rendre des décisions provisoires. Ce sont là des processus sur lesquels la Régie s'appuie pour limiter les coûts liés à la réglementation et pour prendre des décisions en temps opportun. En conséquence, convaincue que la Cour du Banc de la Reine a commis une erreur dans son jugement, la Régie a interjeté appel de cette décision et une audience devrait être entendue par la Cour d'appel en juin 2006.

Le troisième appel se rapporte à une ordonnance par laquelle la Régie avait approuvé l'élargissement d'un crématoire autorisé visant à inclure un jardin de dispersion des cendres. Un participant de l'industrie des cimetières a demandé l'autorisation d'appeler l'ordonnance, en contestant l'opinion de la Régie au motif que le jardin de dispersion des cendres d'un crématoire était un cimetière et qu'un fonds de fiducie d'entretien perpétuel s'imposait donc. La Régie s'est opposée à la requête et tiendra une audience publique pour réétudier sa décision.

Questions internes à la Régie

Règles de pratique et de procédure de la Régie

La Régie fonctionne conformément à la réglementation et à ses règles de pratique et de procédure provisoires (les « règles »). Ces dernières fournissent aux services publics réglementés, aux intervenants inscrits, aux membres de l'Assemblée législative, au gouvernement et aux autres parties intéressées des assurances et une orientation concernant la démarche employée par la Régie pour gérer ses processus publics et *ex parte*. La version provisoire des règles est en vigueur depuis plus de dix ans; la Régie adoptera officiellement des règles révisées en juin 2006, distribuera la version révisée aux parties intéressées et l'affichera sur son site Web.

Les règles définissent notamment les critères appliqués par la Régie pour décider de l'allocation de dépens aux intervenants. La Régie a un pouvoir discrétionnaire total concernant l'allocation des dépens et exerce ce pouvoir de manière à limiter les coûts de réglementation tout en facilitant la participation du public à ses audiences.

Dotation en personnel

En mars 2004, j'ai accédé au poste de président, succédant ainsi à Gerry Forrest, qui avait exercé ces responsabilités pendant 12 ans avant son départ à la retraite.

Un événement important en matière de dotation survenu en 2005-2006 aura une importance prépondérante en 2006-2007 et dans les années ultérieures : le ministère des Finances a détaché à la Régie l'ancien contrôleur Gerry Gaudreau, CMA. M. Gaudreau, qui a depuis été nommé directeur administratif et secrétaire, appuie la Régie dans ses efforts soutenus en vue de réduire les coûts de réglementation, tout en absorbant le supplément de travail enregistré en raison de l'accroissement du nombre de demandes et d'audiences liées aux services d'eau et d'égouts et aux nouvelles tâches qui seront assignées à la Régie par des dispositions législatives.

Mme Jo-Donna Williamson, la gestionnaire de bureau de la Régie, quittera la Régie pour prendre sa retraite en mai 2006, après 37 années dans la fonction publique; sa présence nous manquera beaucoup.

Améliorations opérationnelles

Au cours des exercices qui se sont terminés les 31 mars 2005 et 2006, plusieurs changements ont eu lieu relativement aux questions touchant la Régie, en particulier :

- a) la réduction des budgets alloués aux services et aux conseils externes; le recours accru aux services et conseils internes a permis de réduire le coût des activités liées à la réglementation pour Hydro-Manitoba et Centra Gas;
- b) des changements au processus lié aux modifications trimestrielles des tarifs du gaz naturel, qui permettent à Centra Gas d'économiser plus de 150 000 \$ par an sans réduire l'efficacité du processus;
- c) la gestion plus efficace des dépens alloués aux intervenants pour leur participation aux audiences, en réduisant les dédoublements au niveau de l'intérêt et du travail au sein de la Régie et parmi les intervenants, de manière à éviter un montant excessif des dépens;
- d) une hausse des frais de renouvellement annuel et de permis applicables aux courtiers de gaz naturel, en réponse à l'accroissement des mesures réglementaires, et l'établissement d'un droit pour les audiences d'appel afin de compenser les coûts engagés à ces audiences et de favoriser un comportement moins coûteux (depuis la mise en œuvre de ce changement, tous les différends touchant les pratiques de marketing de courtiers ont été réglés sans audience d'appel);
- e) la Régie a lancé à l'intention de ses membres un bulletin mensuel traitant des questions d'actualité et à venir relatives à ses activités et a rétabli ses réunions plénières, où tous les membres se rencontrent pour discuter des questions présentées devant la Régie;
- f) le site Web mis sur pied permet au public d'avoir plus facilement accès aux ordonnances de la Régie et à d'autres documents.

En 2006-2007, la Régie continuera d'étudier les façons et les moyens à employer pour améliorer la rentabilité du processus de réglementation ainsi que la sensibilisation du public et la participation des consommateurs à ce processus.

Principales questions à venir en 2006-2007

Fiabilité de l'électricité

Après la panne survenue en 2003 dans l'Est, le gouvernement des États-unis est intervenu afin de mieux garantir la fiabilité de l'électricité, en particulier pour ce qui a trait aux réseaux d'interconnexion. Ces réseaux s'étendent jusqu'au Canada et l'autorité de réglementation américaine, la Federal Energy Regulatory Commission (FERC), s'est vu conférer le pouvoir d'établir et de gérer les protocoles régissant la fiabilité de l'électricité. Afin de protéger la souveraineté canadienne et manitobaine, HM a demandé à ce que la Régie agisse à titre d'autorité de réglementation en matière de fiabilité de l'électricité au Manitoba, et à ce qu'elle serve de liaison avec la FERC. Des modifications législatives s'imposent.

Secteur des prêts sur salaire et encaissement des chèques gouvernementaux

Le gouvernement a l'intention de réglementer le secteur des prêts sur salaire et a indiqué s'attendre à ce que soit la Régie qui établisse les taux et les frais applicables par ce secteur. Pour que cela soit possible, le gouvernement fédéral cédera ses compétences à la Province, car la réglementation fédérale limite actuellement l'intérêt annuel à 60 %, tous frais compris. Les clients de ce secteur sont principalement les personnes aux niveaux salariaux les plus bas qui, en l'absence d'une réglementation efficace, peuvent finir par contracter une série « sans fin » d'emprunts à court terme s'enchaînant les uns après les autres.

La Régie participe aux préparatifs en vue de cette nouvelle tâche, en prévision de la promulgation de la loi. Une fois celle-ci en vigueur, la Régie tiendra une audience pendant laquelle elle évaluera avec les intervenants inscrits une « demande », ou une proposition, que le secteur devrait soumettre. Seront issus de ce processus des frais et taux d'intérêt approuvés.

Dans la même veine, le gouvernement envisage l'adoption de mesures pour limiter les frais d'encaissement des chèques gouvernementaux fédéraux et provinciaux. La Régie s'attend à ce qu'on lui demande d'établir le montant maximal de ces frais.

Questions liées à HM

La Régie tiendra en mai 2006 une audience afin d'étudier la modification de la méthode relative aux coûts du service appliquée par Hydro-Manitoba; cette méthode est un outil et un élément du processus d'établissement qui a une importance particulière en ce qui concerne la différenciation des tarifs selon la catégorie de clients.

En ce qui concerne les activités d'Hydro-Manitoba relatives à l'électricité, la Régie examinera également le barème tarifaire provisoire établi pour les clients de la zone diesel (quatre collectivités autochtones du Nord). Le barème provisoire a été approuvé par la Régie à l'appui d'une entente provisoire en matière de responsabilité entre Hydro-Manitoba, AINC et les Premières nations concernées

Modèle futur privilégié – sécurité du gaz naturel et Centra Gas

La Régie a en vertu de la loi des responsabilités en matière de surveillance de la sécurité du gaz naturel et fait appel depuis de nombreuses années à la société d'ingénierie ECI International, qui l'aide à s'acquitter de ses obligations dans ce domaine. Le coût annuel des services d'ECI relativement à la surveillance de Centra Gas, qui dépassait les 300 000 \$ avant les changements apportés en 2004, s'élève désormais à quelque 200 000 \$ et devrait continuer de baisser.

La Régie est prête à restreindre ses responsabilités en matière de surveillance et à réduire considérablement les coûts une fois que Centra aura mis en place des pratiques suffisantes d'assurance de la qualité et d'autres méthodes axées sur la sécurité. La Régie collabore depuis plusieurs années avec ECI et Centra-HM pour atteindre cet objectif, mais des progrès supplémentaires sont encore nécessaires avant que la Régie ne soit disposée à agir. Aucune modification législative n'est nécessaire pour mettre en œuvre le modèle futur privilégié, il suffit qu'HM se conforme aux exigences de la Régie relativement aux mesures d'assurance et de surveillance de la sécurité.

Quelles que soient les fonctions pouvant être déléguées à Centra, la Régie conservera et devrait conserver toutes les responsabilités de surveillance qui lui incombent en matière de sécurité du gaz naturel à l'égard de Stittco, de la SVGC et de TransCanada Calibrations, ainsi que de la surveillance de la sécurité à Centra.

Interruptions de service

La Régie supervise les interruptions de service par les distributeurs de gaz naturel; compte tenu du moratoire annuel sur les interruptions qui est en vigueur du 1^{er} octobre au 14 mai, un nombre élevé de comptes peuvent faire l'objet d'une interruption au printemps. En 2004, 6 000 comptes ont été suspendus à Winnipeg et à Brandon. Chaque année, pendant l'été, les comptes qui ont fait l'objet d'une interruption de service sont passés en revue et, à l'automne, une décision est prise quant aux propriétés dont le service demeurera interrompu pendant la période de chauffage qui s'approche. Dans ces décisions, la Régie et les services publics tiennent beaucoup compte des risques auxquels sont confrontés les clients, en particulier les personnes âgées ou malades et les enfants (les hivers froids rendent nécessaires une source de chaleur réputée fiable). La Régie a le sentiment que le coût du chauffage résidentiel risque de devenir inabordable pour de nombreuses familles à faible revenu, en particulier celles qui louent leur résidence.

Dans la mesure où un programme élargi d'économies d'énergie aiderait les propriétaires occupants et les locataires, cette option mérite que l'on s'y attarde. La Régie examine toute la question des clients à faible revenu et des factures élevées de

gaz naturel, en consultation avec Hydro-Manitoba et Centra Gas, et est consciente que des consultations auprès des diverses parties concernées seront nécessaires pour régler le problème dans son ensemble.

Questions liées aux cimetières

La Régie prévoit tenir une audience spéciale consacrée aux questions découlant de son ordonnance sur la demande de NBI d'inclure son lieu de dispersion des cendres à un crématoire.

En coopération avec le conseil d'administration des embaumeurs et des entrepreneurs de pompes funèbres et avec le ministère de la Consommation et des Corporations, la Régie poursuivra ses efforts pour actualiser la réglementation concernant les questions liées aux cimetières et aux services funéraires.

Système de cotes de sécurité des conducteurs

Le système en place pour récompenser dans l'établissement des primes les bonnes habitudes au volant est appelé système bonus/malus. Il a été mis en œuvre dans les années 1980. La Régie prévoit tenir une audience spéciale sur la modernisation du système de reconnaissance de la conduite sécuritaire vers la fin de l'exercice 2006-2007.

Structure de frais

Un peu tôt dans le présent rapport, il a été indiqué qu'une nouvelle structure tarifaire, en particulier pour ce qui a trait aux services d'eau et d'égouts, était actuellement élaborée et débattue avec l'Association des municipalités du Manitoba. L'objectif de la structure révisée est de permettre aux services publics de petite taille de présenter des propositions tarifaires à la Régie sans encourir de frais de réglementation trop élevés. La Régie espère mettre en œuvre la nouvelle structure en 2006-2007. Une partie de cette structure révisée exigera l'imposition de frais annuels à tous les services d'eau et d'égouts municipaux, à l'exception de la Ville de Winnipeg. Étant donné que les nouveaux frais doivent être imposés par décret, cette partie de la structure révisée ne sera mise en œuvre qu'une fois l'approbation obtenue.

Conclusion et remerciements

J'ai le plaisir d'annoncer que la Régie des services publics a désormais son propre site Web (www.pub.gov.mb.ca), grâce auquel le public peut suivre les activités de la Régie et consulter 24 h sur 24 les décisions et les avis de la Régie concernant les questions les plus importantes qui sont présentées à cette dernière.

Les pouvoirs de la Régie ne se limitent pas à ceux énoncés dans la *Loi sur la Régie des services publics*; certaines dispositions de la *Loi sur l'examen public des activités des corporations de la Couronne et l'obligation redditionnelle de celles-ci* et de la *Loi sur l'Hydro-Manitoba* se rapportent également à la Régie. À un moment donné, il pourrait être utile de regrouper en une seule loi les dispositions stipulant le mandat de la Régie, afin que ce dernier puisse être mieux

compris du public. Pour ce qui est de ce mandat, les services publics suivis par la Régie sont également régis ou surveillés, en tout ou en partie, par d'autres institutions (la Législature, les ministres responsables, les conseils d'administration des organismes, le Conseil des corporations de la Couronne, la Commission de protection de l'environnement, le vérificateur général, la Commission des services d'approvisionnement en eau, Conservation Manitoba, etc.). Même si le rôle de ces autres institutions est important et reconnu par la Régie, il ne limite pas les mandats conférés par la loi à cette dernière.

L'exercice 2005-2006 de la Régie a été difficile et gratifiant. Le calendrier des activités relatives à la réglementation était et demeure complet. Je tiens à remercier les autres membres, les conseillers et le personnel de la Régie pour leur dévouement envers le travail de la Régie des services publics et son mandat de protection de l'intérêt public. Je tiens notamment à remercier Mme Denyse Côté, qui a quitté la Régie pendant l'été 2005, de ses contributions très utiles aux décisions et à la gouvernance de la Régie.

Nous avons toujours à l'esprit que le public compte beaucoup sur la Régie pour examiner de façon approfondie et minutieuse les questions qui lui sont présentées; un processus d'audience équitable demeure important à cet égard. La Régie atteint traditionnellement ces objectifs, envers lesquels elle demeure engagée à l'avenir.

Je vous prie de recevoir l'assurance de ma très haute considération.

Graham F.J. Lane, CA

Le 9 juin 2006

RESPONSABILITÉS EN VERTU DE LA LOI

La Régie des services publics (la Régie) est un tribunal administratif quasi judiciaire autonome qui fonctionne en vertu de la *Loi sur la Régie des services publics* (la « *Loi* »). La *Loi* a été promulguée en 1959, mais la Régie régleme en vertu d'autres lois des services de cette nature depuis 1912.

Au cours de l'année à l'étude, la Régie était responsable de la réglementation des services publics désignés dans la *Loi*, à savoir :

Centra Gas Manitoba Inc. (une filiale en propriété exclusive d'Hydro-Manitoba), Stittco Utilities Man Ltd., la Swan Valley Gas Corporation et les services d'eau et d'égouts municipaux dans la province, à l'exception des services publics de la Ville de Winnipeg.

Conformément à la *Loi sur l'examen public des activités des corporations de la Couronne et l'obligation redditionnelle de celles-ci*, la Régie est responsable de la réglementation des primes imposées par la Société d'assurance publique du Manitoba pour l'assurance-automobile obligatoire, des primes connexes liées aux permis de conduire et d'autres droits, ainsi que des tarifs d'électricité imposés par Hydro-Manitoba. La Régie examine les prévisions et le rendement financiers d'Hydro-Manitoba, mais n'a aucune compétence quant aux décisions relatives aux dépenses en capital de ce service public.

D'autres lois définissent les responsabilités de la Régie en matière de réglementation et de décision :

la Loi sur la distribution du gaz dans la conurbation de Winnipeg

la Loi sur la répartition du gaz

la Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres

la Loi sur les cimetières

la Loi sur la Ville de Winnipeg (ententes sur le transport de personnes)

la Loi sur la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba (appels)

la Loi sur la protection des voies publiques (appels)

la Loi sur les centres téléphoniques de sécurité publique - service d'urgence 911

La Régie est aussi chargée de l'administration de la *Loi sur les gazoducs* et, en vertu de cette loi, de l'approbation de la construction et de l'exploitation de tous les gazoducs au Manitoba. La principale préoccupation de la Régie dans l'exercice de ces responsabilités est la sécurité du public.

Les services publics réglementés par la Régie, qui ont des revenus annuels dépassant les trois milliards de dollars, fournissent des services touchant la quasi-totalité des résidants et des entreprises du Manitoba.

MEMBRES ET PERSONNEL DE LA RÉGIE

Membres de la Régie :

Graham F. J. Lane, CA, président
Robert A. Mayer, c.r., vice-président
Denyse T. Côté (démission pendant l'été 2005)
Leonard Evans
Monica Girouard, CGA
Eric Jorgensen
Kathi Avery Kinew
Susan Proven, CED
Mario J. Santos, LL.B.

Personnel :

Dirigeants :

Gerald A. Gaudreau, CMA,
directeur administratif et secrétaire
Hollis Singh, secrétaire adjoint
Gerald O. Barron, FCGA, secrétaire adjoint

Personnel administratif :

Jo-Donna Williamson, gestionnaire de bureau
Debra Feuer, secrétaire du président
Brenda Bresch, secrétaire administrative

Le président est nommé à temps complet par le lieutenant-gouverneur en conseil, et les autres membres de la Régie le sont à temps partiel. Les audiences publiques de la Régie sont publicisées, les demandes présentées par les services d'eau et d'égouts où aucune audience publique n'est tenue sont annoncées aux parties concernées et les décisions de la Régie sont communiquées au public. Les décisions issues d'audiences *ex parte* sont communiquées aux services publics concernés et aux intervenants et sont affichées sur le site Web de la Régie. Toutes les décisions de la Régie sont à la disposition du public et peuvent être consultées sur ce même site Web. Les comités qui étudient les demandes tarifaires et les autres dossiers présentés devant la Régie et qui prennent les décisions sur ces points sont formés de membres de la Régie. Ces membres, le personnel et les conseillers de la Régie doivent observer les lignes directrices sur les conflits d'intérêt afin que les parties qui se présentent devant la Régie soient assurées d'obtenir des jugements indépendants et impartiaux. Les décisions de la Régie peuvent faire l'objet d'un appel devant les tribunaux et d'une demande de réexamen devant la Régie. Cette dernière a adopté un projet de règles de pratique et de procédure, qui est publicisé et mis à la disposition des consommateurs, des services publics et des autres parties intéressées.

La Régie reçoit l'avis de conseillers spécialisés dans les domaines de la comptabilité, de la science actuarielle, du génie et du droit, dont voici la liste ci-dessous:

Comptabilité	PricewaterhouseCoopers LLP
Science actuarielle	Eckler Partners LLP
Génie	Energy Consultants International Ltd. et LAB Consultants
Droit	Fillmore Riley et Pitblado

SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DE LA RÉGIE

ORDONNANCES RENDUES

	<u>2005-2006</u>		<u>2004-2005</u>	
Industries réglementées :				
Services d'eau et d'égouts				
Demandes de modifications tarifaires	39		28	
Demandes visant à résorber des déficits	32		41	
Questions générales, frais de paiement tardif	<u>-</u>	71	<u>1</u>	70
Hydro-Manitoba				
Activités dans le secteur de l'électricité	57		65	
Centra Gas Manitoba	<u>21</u>	78	<u>11</u>	76
Services de gaz naturel et de propane et gazoducs				
Swan Valley Gas (tarifs consommateurs)		1		1
Stittco Utilities Man Ltd.		1		-
TransCanada Calibrations (vérification de la sécurité)		-		2
Autres ordonnances relatives au gaz naturel				
Interruptions de service*		1		1
Questions générales, code de conduite (courtiers)		-		2
Société d'assurance publique du Manitoba		15		6
<i>Loi sur la protection des voies publiques</i>		1		3
<i>Loi sur les cimetières</i>		<u>6</u>		<u>1</u>
Nombre total d'ordonnances rendues		<u>174</u>		<u>160</u>

Remarque : Des copies des décisions de la Régie des services publics du Manitoba sont fournies sur demande par le bureau de la Régie et sont affichées sur le site Web de la Régie (www.pub.gov.mb.ca). Parmi les ordonnances indiquées ci-dessus figurent celles relatives aux demandes d'allocation de dépens par les intervenants au processus de la Régie. Environ 6 000 interruptions de service de gaz naturel ont été effectuées à Winnipeg et à Brandon au cours de l'exercice visé par le rapport, et le service a été rétabli dans 99 % de ces propriétés après que des dispositions eurent été prises pour le paiement. La Régie collabore avec Hydro-Manitoba et Centra Gas pour veiller à ce que les préoccupations à l'égard de la santé et de la sécurité soient réglées et à ce qu'elles demeurent la priorité absolue dans ces dossiers. Dans un cas seulement, le rétablissement du service a été imposé au moyen d'une ordonnance de la Régie.

SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DE LA RÉGIE

PERMIS DÉLIVRÉS

	2005-2006	2004-2005
Achat direct de gaz naturel		
Courtiers	11	12
<i>Loi sur les cimetières</i>		
Cimetières, renouvellement de permis	11	11
permis initial	-	1
Columbariums	17	17
Mausolées	5	5
Crématoires	16	16
Agents	121	73
Transferts de permis entre agents	<u>10</u>	<u>3</u>
	180	126
<i>Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres</i>		
Renouvellement	22	22
Permis initial	-	1
	<u>22</u>	<u>23</u>
Nombre total de permis délivrés	<u>213</u>	<u>161</u>

La Régie reçoit par ailleurs des avis de modifications tarifaires de cimetières et de crématoires et des avis concernant des arrangements préalables de services de pompes funèbres.

INFORMATION FINANCIÈRE
Exercice qui s'est terminé le 31 mars 2006

Les recettes et les dépenses liées aux activités et aux décisions de la Régie sont inscrites aux comptes du fonds consolidé de la province du Manitoba et des services publics réglementés par la Régie. Cette dernière assume les coûts à partir de son propre compte et récupère ces coûts par des prélèvements prévus par la loi auprès d'Hydro-Manitoba, de Centra Gas et de la Société d'assurance publique du Manitoba, ainsi que par des frais imposés à d'autres services publics réglementés. La Régie ordonne aux services publics de payer les coûts associés à ses conseillers et, en cas d'ordonnance d'allocation de dépens de la Régie, la totalité ou une partie des dépenses engagées par les intervenants à ses audiences.

	(k\$)			
	<u>2005-2006</u>		<u>2004-2005</u>	
Prélèvements directs et indirects, en milliers de dollars (k\$)				
Prélèvements généraux de la Régie auprès d'Hydro-Manitoba pour :				
a) l'électricité	314\$		318\$	
b) les opérations gazières	<u>623</u>	937	<u>647</u>	965
Coûts des conseillers de la Régie pris en charge par Hydro-Manitoba, pour :				
a) l'électricité	432		676	
b) les opérations gazières	<u>883</u>	1 315	<u>709</u>	1 385
Coûts des intervenants pris en charge par Hydro-Manitoba, pour :				
a) l'électricité	98		115	
b) les opérations gazières	<u>223</u>	<u>321</u>	<u>88</u>	<u>203</u>
Total des prélèvements de la Régie auprès d'Hydro-Manitoba	2 573		2 553	
Prélèvements auprès de la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) pour :				
Prélèvements généraux de la Régie auprès de la SAPM	315		312	
Coûts des conseillers de la Régie pris en charge par la SAPM	414		311	
Coûts des intervenants pris en charge par la SAPM	<u>248</u>		<u>103</u>	
Total des prélèvements de la Régie auprès de la SAPM	977		726	
Autres prélèvements :				
Stittco Utilities Man Ltd.	18		20	
Swan Valley Gas Corporation	5		7	
Services d'eau et d'égouts	22		4	
Droits liés aux services funéraires et à ceux liés aux cimetières	29		6	
Courtiers de gaz naturel	6		8	
Autres droits	<u>0</u>	<u>80</u>	<u>15</u>	<u>70</u>
	<u>3 630\$</u>		<u>3 349\$</u>	
Dépenses directes et indirectes de la Régie, en milliers de dollars (k\$)				
Coûts directs de la Régie :				
Salaires et indemnités quotidiennes	599		711	
Coûts associés à la réglementation des tarifs et à la sécurité	231		247	
Frais généraux (loyer, technologie, services publics, etc.)	<u>210</u>	1 040	<u>287</u>	1 245
Coûts des conseillers de la Régie facturés aux services publics réglementés	1 729		1 696	
Coûts des intervenants facturés aux services publics réglementés	<u>569</u>		<u>306</u>	
Total des coûts liés aux activités et à l'orientation de la Régie	<u>3 338\$</u>		<u>3 247\$</u>	

Les coûts et les revenus indiqués ci-dessus ne comprennent pas les dépenses engagées par les services publics réglementés relativement à leurs propres coûts directs se rattachant aux processus de réglementation. Ces dépenses incluent les salaires, les avantages sociaux, les dépenses liées aux avis, les honoraires des consultants et les frais généraux.