

**RAPPORT ANNUEL**  
**DE L'EXERCICE 2007-2008**  
**QUI S'EST TERMINÉ LE 31 MARS 2008**

**RÉGIE DES SERVICES PUBLICS**  
**MANITOBA**

Le 9 juin 2008

Monsieur Steven Ashton  
Ministre des Affaires intergouvernementales  
Palais législatif, bureau 301  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Objet : Rapport annuel, Régie des services publics (Manitoba)

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 2007-2008, qui s'est terminé le 31 mars 2008.

Le mandat de la Régie consiste à déterminer l'intérêt public en ce qui concerne les services publics et les questions qui, selon les règlements, relèvent de la surveillance de la Régie. L'intérêt public est non seulement défini comme l'intérêt des usagers pour des tarifs et des modalités équitables et raisonnables, mais il comprend également la stabilité financière des services publics et des autres exploitants concernés. Sur demande, présentée par un demandeur ou ordonnée par la Régie, celle-ci établit des tarifs et des modalités de service, après examen des opérations financières, générales et environnementales du demandeur. La Régie peut approuver, modifier ou rejeter les demandes. Elle peut aussi ordonner que des demandes lui soient présentées.

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 notable des services d'eau et d'égouts de la Ville de Winnipeg. La Régie veille aussi à la sécurité des réseaux de distribution de gaz naturel et de propane. Le mandat de la Régie s'étend à la délivrance de licences et à la supervision des cimetières et crématoires privés, aux services de pompes funèbres avec arrangements préalables, aux comptes en fiducie d'entretien perpétuel et aux courtiers en gaz naturel.

La Régie entend les appels des décisions d'Hydro-Manitoba (relativement aux interruptions de service de gaz naturel), des refus de permis de centre 911, et des décisions du Conseil routier relatives aux accès routiers et aux panneaux de signalisation adjacents. En outre, la Régie doit approuver les exploitants de services de transport non urbains ainsi que les ententes passées entre ces exploitants et la Ville de Winnipeg (en vertu de la *Charte de la Ville de Winnipeg*). Récemment, la Régie a assumé sa nouvelle responsabilité consistant à établir les tarifs maximaux admissibles pour l'encaissement des chèques du gouvernement et les frais maximaux sur les prêts de dépannage.

Durant la période visée, la Régie a tenu des audiences publiques relativement à Hydro-Manitoba, à Centra Gas, à la Société d'assurance publique du Manitoba, aux services d'eau et d'égouts municipaux, à l'encaissement de chèques du gouvernement, aux frais des prêteurs (prêts de dépannage) et à des appels de décisions du Conseil routier concernant l'accès à une route. La Régie a aussi procédé à des audiences publiques ou à des études *ex parte* de dossiers relativement à des demandes, tarifaires ou autres, d'Hydro-Manitoba et de nombreux services réglementés d'eau et d'égouts. Conséquences de ces travaux, la Régie a décidé des modifications de tarif et de modalités; a apporté des amendements à des tarifs et à des processus connexes, et a fait des recommandations au gouvernement, à des sociétés d'État, à des organismes municipaux de services publics, à d'autres entités assujetties à des vérifications de la Régie.

Outre moi-même, qui exerce les fonctions de président à temps complet de la Régie; notre organisme comprend sept membres à temps partiel très motivés, productifs et efficaces. En mars 2008, la Régie comptait sept employés à temps plein, placés sous la direction du directeur administratif, M. Gaudreau, auquel s'ajoutent des conseillers professionnels d'expérience (juristes, comptables, actuaires et ingénieurs). Les membres, le personnel et les conseillers de la Régie sont déterminés à fournir à la Province un service efficace et efficient sur toutes les questions relevant du mandat de la Régie.

C'est avec mes respects, Monsieur le Ministre, que je vous sou mets ce document.

Graham F.J. Lane  
Président

## TABLE DES MATIÈRES

	Page
1. Introduction	1
2. Survol des processus de la Régie	3
3. Entités réglementés	5
i. Hydro-Manitoba - Électricité	5
ii. Centra Gas Manitoba Inc. (Centra Gas)	9
iii. Stittco Utilities Man Ltd. (Stittco)	13
iv. Swan Valley Gas Corporation	14
v. Courtiers en gaz naturel	15
vi. Société d'assurance publique du Manitoba	16
vii. Services d'eau et d'égouts	19
viii. Cimetières et questions connexes	21
4. Conseil routier (appels)	22
5. <i>Loi sur les centres téléphoniques de sécurité publique - service d'urgence 911 (appels)</i>	22
6. <i>Charte de la Ville de Winnipeg</i> (transport de passagers)	23
7. <i>Loi sur la protection du consommateur</i>	23
8. Administration de la Régie	24
9. Perspective pour 2008-2009 et recommandations	25
10. Conclusion et remerciements	28
Responsabilités prévues par la loi	30
Membres et personnel de la Régie	31
Sommaire des activités de la Régie	32
	Ordonnances rendues
	Permis délivrés
Données financières	34

## Rapport du président

### Examen des audiences tenues par la Régie pendant l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2008

#### 1. INTRODUCTION

La Régie des services publics (la Régie) approuve et fixe les tarifs des services publics, veille à la sécurité des pipelines et supervise diverses autres questions, conformément à la loi. On attend de la Régie que, dans le cadre de ses décisions, elle détermine l'intérêt public, lequel a été défini de manière à inclure le traitement équitable des clients et des consommateurs ainsi que la viabilité financière des services publics. Ces dernières années, grâce notamment à la promulgation de la *Loi sur le développement durable*, l'intérêt du public envers l'efficacité énergétique, la conservation et l'énergie propre a aussi été établi.

La Régie est composée d'un président à temps plein nommé et de sept membres à temps partiel, soutenus avec compétence par du personnel et des conseillers. La Régie est un tribunal administratif quasi judiciaire qui prend ses décisions indépendamment de l'orientation du gouvernement, conformément aux lois habilitantes, à la réglementation et à la politique gouvernementale. La Régie remplit son mandat par le biais d'audiences publiques, d'études de documents et d'interventions directes qui nécessitent la collecte de renseignements, des recherches, des consultations et des délibérations attentives.

Les grandes responsabilités de la Régie sont :

1. l'établissement de tarifs et de modalités raisonnables dans les domaines suivants :
  - a. électricité;
  - b. gaz naturel et propane fournis par gazoduc;
  - c. tarifs de l'assurance automobile obligatoire de base; et
  - d. services d'eau et d'égouts (à l'exclusion des activités de la Ville de Winnipeg et de la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba);
2. la supervision de la sécurité, des dépenses en capital et de l'exploitation en général des pipelines de gaz naturel et de propane;
3. la délivrance de licences :
  - a. aux cimetières et crématoires privés;
  - b. aux courtiers en gaz naturel;
4. la supervision :
  - a. des cimetières et crématoires privés; notamment le contrôle des comptes de fiducie des entrepreneurs de pompes funèbres en vertu de la *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres*, et les fonds de fiducie d'entretien perpétuel; et
  - b. des courtiers en gaz naturel;

5. l'audition des appels des :
  - a. décisions du Conseil routier en vertu de la *Loi sur la protection des voies publiques*;
  - b. demandeurs à qui on a refusé un permis de centre 911, en vertu de la *Loi sur les centres téléphoniques de sécurité publique – service d'urgence 911*;
  - c. consommateurs touchés par une interruption du service de gaz naturel;
  - d. clients engagés dans des litiges contractuels avec les courtiers en gaz naturel.
6. l'établissement des tarifs maximaux pour :
  - a. les prêts de dépannage;
  - b. l'encaissement des chèques du gouvernement;
7. l'approbation et la délivrance de licences aux exploitants de services de transport à tarif fixe en vertu d'ententes avec la Ville de Winnipeg.

La Régie fait partie du Manitoba Council of Chairs of Administrative Tribunals (MCAT), de l'Association canadienne des membres des tribunaux d'utilités publiques (CAMPUT), et du Canadian Automobile (insurance) Rate Regulators (CARR). Les méthodes du Canada et du Manitoba en matière réglementaire et les questions connexes sont abordées et des avis professionnels sont fournis, par l'intermédiaire de ces trois organismes. La Régie participe à l'Association canadienne de normalisation (où sont établies les normes de sécurité sur le gaz naturel et le propane) et à l'Organization of MISO States (OMS), qui concentre ses activités sur les questions liées à la production et au transport d'électricité.

Le président de la Régie est membre du conseil de la MCAT et membre votant du CAMPUT et de l'OMS. Formée en 2004, l'OMS a pour vocation de dispenser un point de vue coordonné sur les questions de transport d'électricité entre les quatorze États membres et la province membre canadienne, le Manitoba, qui participent à l'organisation des Midwest Independent Transmission System Operators (MISO) au sein de laquelle Hydro-Manitoba est vendeur et acheteur d'électricité en gros. Par l'intermédiaire de son directeur administratif, la Régie participe activement à la mise sur pied du nouvel organisme CARR, dont la séance inaugurale s'est tenue en novembre 2007.

Durant la période du 1<sup>er</sup> avril 2007 au 31 mars 2008, la Régie a délivré 179 ordonnances et 209 permis (174 ordonnances et 195 permis en 2007), et s'est occupée d'une foule d'autres questions. Pendant ce même exercice, la Régie a dépensé 1,251 million de dollars en coûts directs (comparativement à 1,259 million de dollars en 2006-2007), dont quelque 295 000 \$ pour la sécurité des gazoducs. La Régie a aussi ordonné aux sociétés de services réglementées de payer un supplément de 2,165 million de dollars (1,581 millions en 2006-2007) pour financer les coûts des conseillers de la Régie et des intervenants concernés par les audiences de la Régie. La Régie compense ses coûts directs par des prélèvements auprès des services publics réglementés et des autres parties et demandeurs. Les services publics réglementés prennent aussi en charge le coût direct de leur participation aux activités réglementaires de la Régie.

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 2008 a atteint environ 3,4 millions de dollars (2,8 millions de dollars en 2006-2007), à l'exclusion des montants dépensés par les entités réglementées. L'augmentation est en majeure partie attribuable aux frais des auditions concernant les prêts de dépannage et l'encaissement de chèques. Les quelque 250 services publics et industries réglementés par la Régie ont des revenus annuels estimés à plus de 3 milliards de dollars; les coûts de réglementation ne représentent donc qu'environ un dixième de 1 % des revenus générés.

Même si la plupart des services publics réglementés sont des monopoles, quelques exploitants évoluent dans des marchés où s'exerce la concurrence. L'action de la Régie concerne chaque résident, chaque entreprise et chaque organisme du Manitoba.

## **2. SURVOL DES PROCESSUS DE LA RÉGIE**

Les services publics réglementés présentent une demande à la Régie quand ils cherchent à obtenir une modification de tarif ou, dans certains cas, une modification opérationnelle ou structurelle. Dans le cas des grands services publics, ou pour l'étude d'une proposition de hausse ou autre modification jugée exceptionnellement forte ou qui prête à controverse, la Régie entend généralement la demande dans le cadre d'une audience publique. Les audiences peuvent prendre un caractère officiel et se tenir dans l'ambiance d'un tribunal, avec assermentation de témoins, présentation de preuve et interrogatoire contradictoire.

Des intervenants représentant les intérêts particuliers et généraux participent habituellement aux audiences publiques qui se rapportent à Hydro-Manitoba, à Centra Gas Manitoba, à la Société d'assurance publique du Manitoba, et à la fixation des commissions et frais maximaux pour l'encaissement des chèques du gouvernement et pour les prêts de dépannage. Comme la Régie, les intervenants posent des questions, contre-interrogent des témoins et prennent position. Par ailleurs, le grand public a la possibilité de s'adresser à la Régie à toutes ses audiences publiques, et, habituellement, des personnes se prévalent de cette possibilité. Les intervenants et la Régie peuvent appeler à comparaître des témoins experts. Ces derniers, de même que les témoins et comités de témoins présentés par le demandeur ou l'autre partie, rendent leur témoignage qui soutient, réfute ou propose des options connexes. Les interventions visent à aider la Régie à prendre des décisions, en présentant des points de vue qui, tout en reflétant ceux des organismes représentés, présentent de l'information d'intérêt public.

Avant les audiences (à l'exception des audiences *ex parte* qui se déroulent à huis clos), des avis publics sont émis pour annoncer leur tenue prochaine et pour informer le public de son droit d'y participer et de l'allocation possible de dépens pour le soutien des interventions. Les procès-verbaux des principales audiences sont affichés sur le site Web de la Régie et, sur demande, sont mis à la disposition des parties intéressées par d'autres moyens. Des exemplaires des décisions de la Régie sont distribués aux 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.

Finalisées en 2006, les règles de pratique et de procédure de la Régie fixent le déroulement des audiences publiques. Ces règles sont mises à la disposition de toutes les parties participantes avant la tenue d'une audience et sont affichées sur le site Web de la Régie. Les décisions de la Régie peuvent faire l'objet d'un appel devant la Régie elle-même, par une requête en réexamen et rectification, ou, dans certaines circonstances, devant un tribunal. En général, très peu de décisions de la Régie font l'objet d'un appel.

Dans certains cas, lorsque des circonstances particulières le justifient, la Régie donne des directives provisoires qui reflètent généralement des décisions tarifaires prises au cours d'examens auxquels ni les intervenants ni le public n'ont assisté ou participé. Une telle séance est appelée audience *ex parte*. Les motifs justifiant les décisions *ex parte* sont rendues publiques et sont communiquées aux parties touchées ou intéressées (les intervenants, les médias et, sur demande, le public). Les décisions *ex parte* temporaires sont sous réserve de confirmation, de révocation ou de modification par le biais d'une audience publique subséquente ou autre instance de la Régie. Lors de telles instances, le service public, les intervenants inscrits et le public sont ou peuvent être présents. Il est également possible d'interjeter appel des décisions *ex parte*, soit par une requête en rectification devant la Régie, soit devant la Cour.

Bien qu'aucune affaire traitée par la Régie n'ait fait l'objet d'un appel devant un tribunal au cours de l'exercice 2007-2008, on s'attendait à ce qu'un appel soit présenté relativement à la décision récente de la Régie au sujet des prêts de dépannage.

En mars 2008, la Cour suprême du Canada a pris une décision historique en ce qui concerne l'examen judiciaire des décisions des tribunaux administratifs. La Cour suprême a modifié la façon de procéder aux examens judiciaires visant à contester une décision prise par un tribunal administratif. Auparavant, on comptait trois normes d'examen : le bien-fondé, la décision raisonnable simpliciter et la décision manifestement déraisonnable. Désormais, il n'y en aura que deux, la décision raisonnable simpliciter et la décision manifestement déraisonnable ayant été regroupées. La norme la plus stricte, celle du bien-fondé, s'appliquera dans les cas d'allégation d'erreur de droit ou de fait, alors que la norme de la décision raisonnable s'appliquera aux jugements prononcés par les tribunaux administratifs. La Régie ne s'attend pas à ce que ce changement ait beaucoup d'effets sur les appels de ses décisions. En effet, elle a depuis longtemps coutume de donner les raisons de ses décisions et elle suit des procédures conformes aux pratiques générales du droit.

S'efforçant de limiter les frais liés à la réglementation, la Régie prend souvent ses décisions par le biais d'un examen public du dossier dans le cas des services publics de relativement moindre envergure, comme la Swan Valley Gas Corporation, Stittco Utilities Man Ltd., un grand nombre de services d'eau et d'égouts municipaux, des cimetières et des crématoires. En vertu de ce processus, la Régie exige du demandeur qu'il publie un avis de sa demande indiquant les questions à régler dans le cadre de l'audience. La Régie s'informerait ensuite sur les détails de chaque demande par un processus prévoyant l'interrogation écrite (par le biais de demandes de renseignements) du

demandeur et, dans certains cas, d'intervenants inscrits. Un nombre croissant de demandes de services d'eau et d'égouts, en particulier lorsqu'il s'agit d'une proposition de hausse tarifaire importante, ont été entendues au cours d'audiences publiques qui se sont déroulées dans tout le Manitoba.

Dans le cadre de sa procédure générale sur les demandes d'approbation de tarifs des services publics, la Régie évalue les états financiers et les exigences de revenu du service public, en s'arrêtant aux détails comme aux questions de portée générale pour en arriver à des options viables. Parmi ces options, la Régie détermine l'intérêt du public. Comme nous l'avons indiqué précédemment, la Régie exige du demandeur qu'il publie un avis de sa demande et qu'il lui communique les objections et commentaires qu'il pourrait recevoir. Dans certains cas, les commentaires du public découlent d'un changement d'approche de la Régie relativement à une demande, et de sa décision de recourir à une audience publique plutôt qu'à un examen du dossier.

Comme nous l'avons indiqué précédemment, la Régie exerce ses activités en vertu de la loi et selon des règles officielles de pratique et de procédure, à la façon d'un tribunal. Le processus de la Régie oblige donc les membres à déclarer tout conflit d'intérêt avant une audience ou un processus de décision. En règle générale, la Régie siège par formations de trois membres, particulièrement dans le cas des demandes entendues par voie d'audiences publiques orales. Les membres de la Régie sont affectés à au moins l'une des grandes sphères de responsabilité : électricité, gaz naturel, eaux et égouts, etc. Les membres de la Régie se rencontrent aussi régulièrement en tant que comité à part entière pour discuter des questions relatives aux activités de la Régie et pour en établir les politiques générales. Les réunions de la Régie font l'objet de procès-verbaux.

### **3. ENTITÉS RÉGLEMENTÉES**

#### ***i) Hydro-Manitoba – Électricité***

Avec des recettes annuelles d'environ deux milliards de dollars et quelque 6 000 employés, Hydro-Manitoba est la plus importante société d'État du Manitoba. Cette entreprise joue un rôle crucial pour le Manitoba à maints égards : approvisionnement en électricité et en gaz naturel; contribution à la croissance économique et au développement durable; relations avec les Premières nations; contributions annuelles au Trésor de la Province (redevances d'utilisation d'énergie hydraulique, impôt sur le capital, charges sociales, taxes sur la garantie de la dette et impôts sur les revenus des employés et des agents). La dette d'Hydro-Manitoba représente approximativement 50 % du total des emprunts du gouvernement provincial. Les dépenses en capital que prévoit la société d'État pour la production, le transport et les autres dépenses en capital (dépenses qui pourraient totaliser quelque 15 milliards de dollars au cours des 10 prochaines années) nécessiteront de nouveaux investissements et emprunts importants.

Récemment, Hydro-Manitoba a annoncé qu'elle prévoyait afficher un revenu gagné net d'environ 300 millions de dollars pour l'exercice 2007-2008. En 2004, après de nombreuses années sans hausse, la Régie a modifié la demande d'approbation de tarifs d'Hydro-Manitoba et a consenti au service public une augmentation générale de 5%

à compter du 1<sup>er</sup> août 2004 et deux hausses conditionnelles de 2,25 %. La première des deux hausses conditionnelles a été mise en œuvre en 2005. Même si Hydro-Manitoba a refusé au départ de donner suite à la seconde augmentation conditionnelle, faisant état d'une amélioration des résultats d'exploitation liés à l'augmentation du revenu net des exportations, la société d'État a demandé et obtenu une hausse tarifaire de 2,25 % en janvier 2007 (l'état des ressources hydriques s'était détérioré et freinait les ventes à l'exportation et les bénéfices). Par la suite, la Régie a entendu une demande d'augmentation générale de 2,25 % par voie d'examen de dossier et a consenti une hausse tarifaire temporaire de 2,25 % au 1<sup>er</sup> mars 2007.

En août 2007, Hydro-Manitoba a présenté une demande de nouveaux tarifs dont l'audience a commencé en mars 2008. Le service public souhaitait augmenter ses tarifs de 2,9 % au 1<sup>er</sup> avril 2008, et ses prévisions décennales tablaient sur une augmentation de 2,9 % au cours de chacune des années suivantes. La demande contenait également une proposition visant la création d'une nouvelle catégorie pour les industries grandes consommatrices d'énergie, catégorie dont les tarifs seraient évalués en fonction des coûts marginaux d'Hydro-Manitoba.

Le Manitoba Industrial Power Users Group (MIPUG) a contesté cette proposition, en particulier le critère qu'Hydro-Manitoba proposait d'utiliser pour déterminer l'application du nouveau tarif. La Régie se penchera sur la question de savoir si la proposition d'Hydro-Manitoba est la bonne solution pour éviter le risque mentionné, et cela dans le cadre de l'audience relative à la modification des tarifs qui a commencé le 3 mars 2008. Au cours de la même audience, la Régie examinera les autres propositions d'Hydro-Manitoba et se penchera sur la définition de la sous-catégorie à laquelle le nouveau tarif s'appliquerait et sur le calcul de la quantité d'énergie de base à laquelle les tarifs « patrimoniaux » s'appliquent.

#### Demande d'approbation de tarifs pour le diesel

Le 5 octobre 2006, Hydro-Manitoba a présenté à la Régie une demande d'approbation *ex parte* des propositions de modification des tarifs temporaires visant la zone diesel. La demande portait sur une augmentation de tarifs destinée à absorber les coûts d'exploitation depuis 2004 ainsi qu'à fournir une récupération graduelle, par le biais de la tarification, d'un déficit accumulé dans l'attente de la conclusion d'une entente de règlement avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien. La Régie a approuvé la demande de façon temporaire et sur une base *ex parte*, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2007.

Hydro-Manitoba a reçu instruction de déposer une demande afin de modifier et de finaliser les tarifs du diesel pour les collectivités ainsi que les ordonnances en suspens et temporaires relativement à la zone diesel, à la suite de la finalisation du projet de convention de règlement avec le gouvernement fédéral. La convention de règlement comprend des dispositions prévoyant des contributions du fédéral aux coûts en capital et aux coûts d'exploitation d'Hydro-Manitoba liés à la fourniture d'électricité aux collectivités des Premières nations alimentées par de l'électricité produite au diesel. Au 31 mars 2008, la convention restait à finaliser.

### Établissement des tarifs hebdomadaires de l'énergie excédentaire (processus *ex parte*)

Les tarifs d'Hydro-Manitoba reposent actuellement sur le coût du service fourni à différentes catégories de clients. Les clients du secteur industriel bénéficient de tarifs d'électricité de beaucoup inférieurs à ceux de la clientèle du secteur résidentiel, car les firmes de la catégorie tarifaire des grandes industries n'ont pas besoin d'utiliser le réseau de distribution d'Hydro-Manitoba, puisqu'elles sont alimentées directement par des lignes de transport. Dans la même veine, le Programme d'énergie excédentaire d'Hydro-Manitoba offre aux grosses industries la possibilité d'acheter de l'énergie « excédentaire » produite ou achetée par Hydro-Manitoba à des tarifs comparables à ceux qui s'appliquent aux clients à l'exportation.

Par le biais du processus *ex parte*, la Régie établit chaque semaine des tarifs temporaires pour les fins du Programme d'énergie excédentaire d'Hydro-Manitoba; les tarifs ont procuré des valeurs approximatives pour la tarification des exportations ponctuelles d'Hydro-Manitoba aux États-Unis, tout en établissant les tarifs pour les ventes à l'industrie manitobaine. Approximativement, 50 % des ventes d'Hydro-Manitoba à l'exportation se font en vertu de contrats; le reste représente des ventes ponctuelles, qui sont fondées sur les prix de gros de l'électricité en vigueur sur le marché et le niveau de production et de transport excédentaires dont dispose Hydro-Manitoba.

### Hydro-Manitoba et plans relatifs aux investissements majeurs

Hydro-Manitoba a établi des plans d'investissement considérables en vue d'étendre et d'améliorer les installations de production, de transport, de distribution et d'administration. Tout en étant axés sur les avantages de l'amélioration du service et de la rentabilité, les plans auront des répercussions sur les emprunts d'Hydro-Manitoba et le ratio emprunts/capitaux propres qui en découle, et augmenteront la dette jusqu'à la mise en service et jusqu'au développement de ventes additionnelles qui contribueront aux bénéfices non répartis. Avec des risques réels et permanents de sécheresse et d'autres problèmes potentiels, Hydro-Manitoba doit conserver un bilan solide. La priorité permanente de la Régie est donc de surveiller le ratio emprunts/capitaux propres et l'adéquation des tarifs.

Le vent est une source d'énergie propre et respectueuse de l'environnement, qui complète les ressources hydroélectriques de la société d'État. Hydro-Manitoba a donc conclu des achats d'électricité auprès d'une ferme éolienne de 99 MW fonctionnant près de Saint-Léon. En 2008, Hydro-Manitoba a conclu des contrats afin de se procurer 300 MW d'énergie éolienne supplémentaires, et la société d'État compte porter ce chiffre à 1 000 MW au cours des 20 prochaines années. Même si la production éolienne présente ses avantages, la Régie s'attend à ce que des ententes fondées sur les coûts quotidiens actuels pèsent sur les coûts globaux d'Hydro-Manitoba et sur les perspectives tarifaires au fur et à mesure que de nouveaux projets seront engagés.

La centrale de Wuskwatim, actuellement en construction, fournira 200 MW additionnels, pour un investissement d'approximativement 1,6 milliard de dollars, y compris dans la capacité de transmission. Le partenaire potentiel

d'Hydro-Manitoba dans le projet est la nation crie de Nisichawayasihk. D'autres investissements dans de nouveaux moyens de production sont désormais également prévus, comme Keyask et Conawapa. Il est aussi prévu d'améliorer les centrales actuelles et d'accroître les capacités de transport, ce qui porte à quelque 15 milliards de dollars le montant des dépenses en immobilisations projetées au cours des 10 prochaines années, soit l'investissement de ce type le plus important jamais effectué par une société de la Couronne au Manitoba. Hydro-Manitoba participe à des projets et élabore des plans prévoyant des investissements additionnels dans l'amélioration de l'efficacité énergétique et de la rétention de chaleur, en collaboration avec ses clients. Des améliorations de l'efficacité énergétique libèrent des capacités de production pour l'exportation, et permettent de réduire les factures des usagers et de réaliser des gains environnementaux par la réduction de la consommation d'énergie et des émissions de carbone.

Hydro-Manitoba construit un nouveau siège social dont le coût avoisinera les 280 millions de dollars. Le nouvel édifice, qui fait partie d'un projet prévoyant l'achat par Hydro-Manitoba de Winnipeg Hydro, devrait permettre le regroupement des fonctions administratives.

La Régie n'a pas le mandat de préapprouver les dépenses en capital d'Hydro-Manitoba, même si celles-ci représentent un volet majeur des coûts globaux et conditionnent l'essentiel de la tarification. La participation de la Régie à l'approbation des dépenses en capital minimiserait le potentiel de refus de la prise en compte des coûts dans la fixation des tarifs. La Province étant le seul actionnaire d'Hydro-Manitoba, la valeur utilitaire du refus de la prise en compte des coûts dans la fixation des tarifs, du point de vue d'un usager, est contestable, car les clients d'Hydro-Manitoba sont aussi les contribuables de la Province. Dans le cadre de la structure antérieure de propriété privée de Centra Gas, la Régie a refusé la prise en compte de pertes contractuelles futures d'environ 20 millions de dollars à la fin des années 1990, ce qui a eu un effet direct sur l'actionnaire.

Un argument lié à la réglementation soutient donc l'élargissement des pouvoirs de la Régie à l'égard d'Hydro-Manitoba de manière à inclure la préapprobation des grandes dépenses en capital, un pouvoir dont jouit la Régie relativement aux activités de Centra Gas. Un tel mandat renforcerait le contrôle des dépenses en capital (élément qui influence de manière importante les besoins en revenus et la tarification pratiquée vis-à-vis de la clientèle). La situation actuelle laisse la responsabilité des dépenses en capital à Hydro-Manitoba et au gouvernement, et cela se traduit par des coûts de réglementation réduits.

#### Activités de l'OMS (Organization of MISO States)

La participation de la Régie à l'OMS a été restreinte, en raison principalement de limitations aux ressources de la Régie. L'OMS est orientée vers le « consensus ». Elle a pour vocation de promouvoir les points de vue des autorités des quatorze États américains et du Manitoba sur des questions liées à la production et au transport d'électricité de part et d'autre des limites des États, de la province et des deux pays, et elle présente des rapports conjoints à l'organisme fédéral américain de régulation. Parce que le Manitoba n'a qu'un seul transporteur d'électricité, Hydro-Manitoba, et qu'Hydro-Manitoba est une société d'État qui bénéficie de la participation du gouvernement, les

problèmes étudiés par l'OMS jusqu'à présent n'ont pas nécessité d'intervention étendue de la Régie. Cela pourrait changer avec les nouvelles responsabilités en matière de fiabilité de l'électricité qui échoiront à la Régie (voir ci-après).

*ii) Centra Gas Manitoba Inc. (Centra Gas)*

Centra Gas fournit du gaz naturel à environ 250 000 clients résidentiels, commerciaux et institutionnels. Centra Gas a été achetée par Hydro-Manitoba en 1999 et est intégrée aux activités générales d'Hydro-Manitoba. Centra Gas n'emploie pas de personnel et tous les coûts d'exploitation sont affectés à Centra Gas sous réserve d'examen par la Régie.

Centra Gas alimente principalement Winnipeg et le Sud du Manitoba, car les coûts d'installation et d'entretien des gazoducs sont très élevés. Environ la moitié des clients d'Hydro-Manitoba misent sur le gaz naturel pour le chauffage de locaux, l'autre moitié utilise l'électricité, le propane, le fuel et le bois. Dans l'autre moitié, l'électricité domine.

Les achats de gaz naturel à des fins de distribution au Manitoba sont le fait des marchés continentaux de l'énergie, au sein desquels le prix dépend de l'offre et de la demande (qui subissent souvent les effets de la spéculation) et n'est pas réglementé. 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 Gas. Ce service public possède des installations de stockage de gaz naturel au Michigan et a étudié l'acquisition d'installations supplémentaires en Saskatchewan.

Les coûts des produits de Centra Gas subissent les effets des opérations de couverture que Centra Gas exécute pour atténuer la volatilité des tarifs. Les opérations de couverture font appel à des contrats financiers (produits dérivés) conclus avec des contreparties. Les profits et pertes sur les opérations de couverture entrent dans les coûts globaux de Centra Gas et sont relayés sans marge aux usagers.

Centra Gas modifie chaque trimestre les tarifs du gaz d'inventaire en fonction des coûts réels et prévisionnels, reflétant les fluctuations permanentes des marchés. Centra Gas récupère ses coûts par les prélèvements effectués auprès de ses clients. Ces prélèvements permettent de récupérer non seulement les coûts d'approvisionnement et de transport connexes jusqu'au Manitoba, mais aussi les frais d'exploitation et les frais financiers de Centra Gas. Le service public reçoit aussi, par le biais de tarifs approuvés par la Régie, un revenu additionnel suffisant pour compenser les frais d'acquisition de Centra Gas par Hydro-Manitoba et pour générer un niveau raisonnable de bénéfices non répartis pour alimenter les réserves financières.

L'expansion a été limitée à de modestes opérations depuis l'acquisition par Hydro-Manitoba 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 Hydro-Manitoba, à l'amortissement des coûts liés aux acquisitions d'Hydro-Manitoba et à l'accumulation d'un excédent adéquat. Des efforts considérables sont déployés pour réduire la consommation de gaz par les clients en améliorant la sensibilisation des consommateurs, l'isolation et les chaudières.

### Examen des tarifs et des opérations

Tous les ans, la Régie tient une audience publique sur les coûts de Centra Gas relativement au gaz naturel lui-même et à son transport jusqu'au Manitoba. L'audience permet également d'examiner des questions comme la répartition des coûts des pertes de gaz, les dispositions concernant l'approvisionnement, le transport et le stockage du gaz naturel, et les opérations de couverture de Centra Gas.

Chaque trimestre, la Régie détermine les tarifs du gaz d'inventaire de Centra Gas en vertu d'une méthode d'établissement des tarifs acceptée par Centra Gas et tous les intervenants. La méthode permet d'établir les tarifs à partir des coûts réels et prévus du produit, qui subissent eux-mêmes l'effet du stockage et des opérations de couverture. En ce qui concerne le gaz naturel, le prix du produit avait augmenté de plus de 15 \$/GJ en décembre 2005 à la suite des ouragans qui avaient freiné la production et le transport aux États-Unis. Par la suite, à la reprise de la production et du transport, et en raison de la clémence de l'hiver 2005-2006, les prix du marché ont chuté de façon spectaculaire, descendant même sous les 4 \$ à un moment donné, et ne se sont redressés que graduellement jusqu'à atteindre la fourchette actuelle de 9 \$ à 11 \$.

Malheureusement, les opérations de couverture de Centra Gas, qui ont épargné à ses clients des dizaines de millions de dollars lors de la flambée des prix du gaz naturel en 2005, ont coûté à sa clientèle des sommes équivalentes lors du recul des prix. Avec un marché nord-américain du pétrole et du gaz naturel où l'expérience américaine se révèle plus grande que la canadienne en matière de tarification et où la spéculation joue maintenant un grand rôle, on peut s'attendre à ce que la fluctuation du prix du gaz naturel se poursuive et à ce qu'elle soit considérable. Soucieuse de répondre à cette difficulté particulière, la Régie a ordonné à Centra Gas de modifier son programme de couverture en élargissant la tranche de ses couvertures. Même si l'exposition à la volatilité du marché s'en trouve légèrement accrue, on peut s'attendre à ce que le changement atténue les effets des fluctuations chaotiques des prix sur le marché du gaz naturel.

L'acquisition de Centra Gas par Hydro-Manitoba coïncidant avec la déréglementation des marchés du gaz naturel, l'accroissement de l'interdépendance avec la situation aux États-Unis en raison des ententes sur le plan des pipelines et du commerce, et les hausses des prix du gaz naturel, se sont traduits par de fortes augmentations annuelles sur les factures des clients de Centra Gas. Cela a entraîné un accroissement des cas de défaillance, de créances douteuses et d'interruption de service. Il est peu vraisemblable que la part de marché occupée par le gaz naturel pour le chauffage des locaux au Manitoba augmente en raison de la volatilité permanente que devraient connaître les prix de cette matière.

Le 19 janvier 2007, Centra Gas a déposé une demande d'augmentation générale des tarifs d'une durée de deux ans. La demande englobe diverses questions relatives au secteur du gaz naturel, parmi lesquelles une demande présentée par Centra gas en vue de faire son entrée sur le marché du prix fixe. L'audience s'est tenue en juin 2007, mais étant donné la complexité des questions relevant du secteur du gaz, l'examen d'une partie de la demande a été reporté et effectué à l'automne 2007.

La demande d'augmentation générale des tarifs a débouché sur 27 directives. Voici les principales :

1. Approbation de l'augmentation requise du revenu annualisé global de 2 % pour l'exercice 2007-2008, à compter du 1<sup>er</sup> mai 2007, le recouvrement débutant le 1<sup>er</sup> août 2007, et nouvelle augmentation de 1 % pour l'exercice 2008-2009, le bénéfice net autorisé ne devant pas dépasser 3 millions de dollars sur l'année pour chacun des exercices 2007-2008 et 2008-2009.
2. Récupération d'environ 2,3 millions de dollars en 2007-2008 et de quelque 3,8 millions de dollars en 2008-2009, dans le tarif de distribution volumétrique de la catégorie « Service commercial général — Petit volume », afin de contribuer au financement de projets de gestion axée sur la demande à l'intention de foyers à faible revenu et de personnes âgées au revenu fixe admissibles, notamment un programme de remplacement de chaudières à faible rendement par des chaudière à rendement élevé.
3. Établissement par Centra Gas d'une liste et d'un programme d'entrepreneurs accrédités en ce qui concerne toutes les installations financées par les programmes Éconergiques de Centra Gas.
4. Modification par Centra Gas de son programme de prêts afin de créer un programme de remplacement et d'intempérisation des chaudières pour les clients à faible revenu admissibles et les personnes âgées au revenu fixe admissibles.
5. Augmentation du coût mensuel de base dans la catégorie « Service commercial général — Petit volume », lequel passe de 10 \$ par mois à 12 \$ par mois, puis à 13 \$ par mois à partir du 1<sup>er</sup> mai 2008.

Au 31 mars 2008, le programme d'accréditation était toujours en cours d'élaboration et le programme de remplacement de chaudières en était aux toutes premières étapes de la mise en œuvre. La Régie surveillera de près les progrès accomplis dans ces domaines, car les tarifs approuvés contiennent des prestations pour les initiatives visant les personnes à faible revenu.

La question majeure à l'audience de septembre et d'octobre sur le secteur du gaz était un examen de la compétitivité actuelle du marché primaire de l'offre de gaz dans les zones alimentées par Centra Gas. Le marché se compose actuellement de deux courtiers privés pour le marché de détail résidentiel des contrats à taux et à durée fixes de trois et de cinq ans, alors que Centra Gas offre un produit à prix variable. Centra Gas a demandé l'autorisation d'entrer sur le marché du prix fixe, ce à quoi, comme il fallait s'y attendre, les courtiers privés se sont opposés. La Régie a conditionné son approbation au dépôt, par Centra gas, d'un plan détaillant la façon s'y prendrait la compagnie pour fonctionner sur ce marché. En même temps, la Régie a ouvert les circuits de distribution utilisés par les courtiers alimentant le marché résidentiel afin qu'ils puissent également servir au démarchage de services de téléphonie et

d'Internet. La Régie, en collaboration avec les courtiers, Centras Gas et d'autres intervenants, est en train d'élaborer les règles qui régiront la conduite et les pratiques de commercialisation. Elles devraient être mises en œuvre en juin 2008.

#### Approbation de concessions

Les [concessions](#) accordées au propriétaire d'un service public par une municipalité de la province ne sont valides que si elles sont approuvées par la Régie des services publics. La Régie a le pouvoir d'accorder, de refuser ou de révoquer une [concession](#) de vente ou d'achat direct de gaz dans la province. Par conséquent, Centras Gas doit soumettre à la Régie toute demande d'approbation, de renouvellement ou de prolongation d'une concession.

Au cours de la période d'examen, la Régie a approuvé trois demandes semblables présentées par Centra Gas.

#### Interruptions de service

La Régie a de vastes responsabilités en ce qui concerne la fourniture de gaz naturel dans la province, et, au titre de l'un de ses mandats, elle supervise les pratiques de Centra Gas sur le plan des interruptions de service. Le Manitoba a des hivers rigoureux et le chauffage est essentiel pour la santé et le bien-être de la population d'octobre à mai dans la région alimentée par Centra Gas. La Régie veille à ce que les préoccupations économiques, aussi valables soient-elles, n'aient pas préséance sur la sécurité des adultes et des enfants qui vivent dans des propriétés chauffées au gaz naturel.

Approximativement 5 000 résidences chauffées au gaz naturel ont été débranchées du réseau de Centra Gas à Winnipeg et à Brandon durant chaque des étés de 2006 et de 2007. Ce chiffre a été inférieur à celui des dernières années, en raison surtout des effets d'un projet de facture unique prévoyant la délivrance par Hydro-Manitoba d'une seule facture pour l'électricité et le gaz naturel, ce qui, apparemment, a incité un plus grand nombre de clients défaillants à prendre des dispositions pour payer en temps opportun leurs factures de gaz naturel

Malgré le déclin des interruptions de service, la Régie demeure préoccupée par la santé et la sécurité des autres clients visés par une telle mesure. La Régie intervient lorsque les risques pour la santé et la sécurité sont évidents ou lorsque le client fait appel d'une interruption de service. Le risque d'interruption de service pour retard de paiement et les thermostats réglés « trop bas » ont conduit la Régie à recommander que Centra Gas étende ses programmes d'efficacité énergétique et en subventionne les coûts pour les clients résidentiels à faible revenu.

En 2008, la Régie et le personnel de Centra Gas ont conclu une entente de trois ans visant à mettre au point un processus de reconnexion de tous les utilisateurs de chauffage au gaz au début de la saison de chauffage hivernale annuelle. La Régie a approuvé une nouvelle politique de déconnexion en février 2008. Pendant la saison de chauffage, qui est fixée du 1<sup>er</sup> octobre au 14 mai, les clients seront reconnectés, mais on risque de soumettre leur consommation d'électricité à un limiteur de charge, afin de la restreindre. En dehors de la saison de chauffage, les deux services pourront être interrompus, quelle que soit celle des deux factures d'électricité qui compte des retards

de paiements. L'interruption ou la limitation des services d'électricité ou de gaz de tous les clients qui se chauffent au gaz naturel relèveront désormais de la Régie. La nouvelle approche vise à tenir compte de la nécessité pour Hydro-Manitoba de se faire payer et de contenir ses pertes, mais aussi de la nécessité, pour les usagers, de se chauffer en hiver au Manitoba. Une demande d'examen et de modification a été déposée en mars 2008, dans laquelle l'appelant conteste le pouvoir de la Régie d'autoriser des interruptions du service d'électricité en raison de retards de paiements de factures de gaz naturel. Cette cause, dans laquelle Hydro-Manitoba soutient la Régie, était toujours en cours d'examen lorsque ce rapport a été écrit.

### Sécurité du gaz

Comme nous l'avons indiqué précédemment, la Régie est chargée de superviser la sécurité des pipelines de gaz naturel et de propane dans la province en vertu de la *Loi sur les gazoducs*. Ne comptant pas d'ingénieurs dans son effectif, la Régie utilise les services d'un conseiller en ingénierie, ECI, qui l'aide à s'acquitter de cette responsabilité.

Au cours de 2007-2008, des efforts de longue haleine visant à faire en sorte que Centra Gas assume une responsabilité plus directe en matière de sécurité ont abouti. Dès l'exécution satisfaisante d'un plan convenu entre Centra Gas et la Régie, celle-ci réduira la surveillance directe qu'effectuent ses conseillers en ingénierie. Centra Gas est en train de mettre en œuvre un plan d'assurance de la qualité, qui comprendra des vérifications approfondies. La Régie mise sur le programme, sur des rapports trimestriels, sur des vérifications annuelles et sur d'autres mesures pour obtenir la garantie que Centra Gas s'occupe adéquatement des questions de sécurité.

La transition durera environ un an.

### *iii) Stittco Utilities Man Ltd. (Stittco)*

Depuis le début des années 1960, Stittco fournit du propane par gazoduc à des clients (environ 1 000 actuellement) situés à Thompson, Snow Lake et Flin Flon. Stittco a déposé une demande d'approbation générale des tarifs devant la Régie au début de 2006 afin d'obtenir une hausse des tarifs et une modification du modèle réglementaire. Stittco a enregistré une perte d'exploitation pour l'exercice 2005-2006 et, durant les deux dernières décennies, n'a pas réussi à atteindre le taux sur fonds propres permis par la Régie.

Après plusieurs itérations, une demande révisée a été déposée en automne 2006 et une audience a eu lieu à Thompson en mars 2007. Pour la première fois, l'Association des consommateurs du Canada (Manitoba) et la Manitoba Society of Seniors sont intervenus à une audience qui concernait Stittco; la communauté des affaires était bien représentée et plusieurs résidents ont assisté à l'audience.

La régie a délivré plusieurs ordonnances qui ont résulté de l'audience. La question en jeu était le caractère

raisonnable des coûts intersociétés entre Stittco et sa société mère. Après avoir reçu des assurances suffisantes, la Régie a approuvé de façon définitive les tarifs modifiés de Stittco en mars 2008. Cependant, la Régie a jugé que Stittco était tenue de prendre en compte la réduction d'impôt accordée aux petites entreprises. Elle a également ordonné à Stittco de mettre au point un processus d'établissement trimestriel des tarifs, semblable à celui utilisé pour Centra Gas, et à présenter un plan visant à corriger les disparités entre la contribution aux coûts des clients commerciaux et celle des clients résidentiels, les premiers ayant à assumer une part disproportionnée du fardeau des recettes. La Régie attend les dépôts relatifs à ces deux questions.

Le service de propane de Stittco subit une forte pression concurrentielle, surtout de la part du service d'électricité d'Hydro-Manitoba qui sert au chauffage de locaux. Depuis qu'on a commencé à utiliser les bénéfices des exportations nettes d'Hydro-Manitoba pour réduire les tarifs d'électricité et que l'Assemblée législative a promulgué des tarifs uniformisés à l'échelle du Manitoba, l'électricité jouit d'un avantage important sur le plan du prix comparativement au propane dans le secteur où Stittco négocie ses approvisionnements. Stittco a perdu des clients résidentiels et les nouveaux édifices dans le nord sont chauffés à l'électricité. Les clients commerciaux jugent toujours que le propane est supérieur à l'électricité quand les besoins n'ont pas de rapport avec le chauffage des locaux.

Au cours de l'année, la Régie a appris que des structures, essentiellement des garages, avait été construites au-dessus de pipelines souterrains à Thompson. Cette pratique, contraire aux normes de la CSA, fait courir le risque d'une accumulation de gaz et d'une explosion en cas de fuite. La Régie a ordonné à Stittco d'identifier tous ses clients possédant de telles structures et de les informer que toute structure bâtie au-dessus d'une conduite de propane devait être déplacée, faute de quoi le service de gaz serait interrompu. Le problème doit être résolu de façon définitive d'ici août 2008. Stittco a accepté de fournir les matériaux, mais les coûts de déplacement et d'assainissement des lieux incombent à chaque client.

*iv) Swan Valley Gas Corporation. (SVGC)*

SVGC est une filiale à 100 % de SaskEnergy Incorporated. Elle a acquis les droits de distribution du gaz naturel pour la région manitobaine de Swan Valley le 4 juillet 2000. À ce moment-là, la Régie a décidé que le modèle de réglementation s'appliquant à SVGC devait être celui du « moindre coût ». Cela suppose une surveillance moins directe de la part de la Régie et des examens sur dossier de préférence aux audiences orales, ceci afin de limiter les coûts du processus réglementaire qui se répercutent généralement sur les clients par l'intermédiaire des tarifs.

Tout comme Centra Gas et Stittco, SVGC ne « majore » pas les coûts du produit de base (gaz naturel) et de son transport. Ces coûts sont répercutés sur le consommateur sous la forme de tarifs au coût de revient approuvés par la Régie. Ils englobent, outre le coût réel d'acquisition du gaz naturel par SVGC, les frais de transport de celui-ci jusqu'aux stations de traitement du pipeline Many Islands situées au Manitoba.

En 2007, la Régie a approuvé la demande présentée par SVGC en vue de maintenir les mêmes tarifs du 1<sup>er</sup> novembre 2007 jusqu'au mois d'octobre 2008. La Régie a également donné son accord au maintien de l'ajustement de tarif provisoire du compte d'écart pour achats de gaz de SVGC.

Par une autre ordonnance, la Régie a approuvé les tarifs provisoires en vigueur au 23 décembre 2007 et applicables à Louisiana Pacific Ltd. (PL), le plus important client de SVGC. Les nouveaux tarifs devront faire l'objet d'une approbation définitive ultérieurement.

*v) Courtiers en gaz naturel*

Les courtiers en gaz naturel titulaires d'une licence offrent aux consommateurs la possibilité de conclure une entente à prix fixe permettant d'éviter les révisions trimestrielles de tarifs fondées sur les coûts du produit de Centra Gas. Tous ces courtiers doivent obtenir une licence de la Régie pour exercer, mais leurs contrats ne sont pas réglementés et sont tributaires du marché. La Régie supervise à la lumière d'un code de conduite les activités de vente des courtiers et elle a le pouvoir d'annuler un contrat de vente au détail.

Les courtiers – deux sont orientés vers le marché de détail résidentiel, les autres ciblent les clients commerciaux – exercent leurs activités au Manitoba depuis la déréglementation du gaz naturel au milieu des années 1990. Les courtiers du secteur détail font connaître leurs services en communiquant avec les consommateurs à domicile et desservent désormais en gaz naturel d'inventaire environ 20 % des clients résidentiels de Centra Gas.

En plus de la supervision des modalités selon lesquelles Centra Gas distribue le gaz d'inventaire aux clients des courtiers et de la gestion du code de déontologie qui régit les activités de commercialisation des courtiers vis-à-vis des usagers, la Régie intervient et enquête en cas de plaintes de la part des clients des courtiers. Il est rare que la Régie doive tenir une audience publique pour régler la plainte d'un client; en général, la Régie peut contribuer à l'obtention d'un dénouement raisonnable en favorisant le dialogue entre le courtier et le client.

Comme cela a été indiqué antérieurement, la Régie a examiné les relations des courtiers avec le marché du gaz naturel au Manitoba au cours de l'audience de l'automne 2007 consacrée à Centra Gas, et elle a modifié les règles de commercialisation.

La Régie a proposé de nouveaux tarifs de délivrance de licence aux courtiers. Les coûts réels qu'elle engage pour administrer ce dossier dépassent en effet largement le montant actuel des droits de licence. Le gouvernement a rejeté cette proposition en invoquant le fait que les tarifs proposés étaient supérieurs à ceux des provinces frontalières. La Régie, qui reste déterminée à récupérer intégralement les coûts, va étudier d'autres possibilités de corriger cette disparité. Le modèle de la Colombie-Britannique est intéressant à noter : il autorise l'organisme de réglementation à imposer des amendes substantielles aux courtiers qui ne respectent pas le code de conduite en vigueur. La Régie va étudier la question pour déterminer quelle habilitation législative est requise.

*vi) Société d'assurance publique du Manitoba*

La Société d'assurance publique du Manitoba a été établie en 1971 comme le fournisseur monopolistique d'assurance automobile de base. Actuellement, les recettes annuelles de la société dépassent les 800 millions de dollars (dont 650 millions de dollars provenant des primes de base) et son actif frôle les 2,5 milliards de dollars. La société assure environ 700 000 conducteurs et 900 000 véhicules. En vertu du Régime de protection contre les préjudices personnels, qui prévoit des indemnités en cas d'accident, tous les Manitobains et Manitobaines, qu'ils soient conducteurs ou non, et qu'ils soient au Manitoba ou n'importe où au Canada ou aux États-Unis, sont assurés.

Les objectifs de la société d'État étaient stipulés dans la loi qui prévoyait la création de la Société et ont été poursuivis 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 qui récompense les bons conducteurs et pénalise ceux qui ont un mauvais dossier (ce programme est en cours de révision et on s'attend à ce qu'une approche révisée soit étudiée lors d'une audience de la Régie début 2009);
- 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 sans égard à la faute à la fin des années 1990;
- d) le transfert des responsabilités de la Division des permis et immatriculations (délivrance des permis et des immatriculations et réglementation concernant la conduite des usagers de la route) de la Province à la Société d'assurance publique du Manitoba en 2004;
- e) des modifications, en 2006, de la répartition des coûts liés aux demandes d'indemnités, afin de tenir compte du fait que le programme est sans égard à la faute.

Après l'adoption d'un système intégral d'assurance sans égard à la faute, le portefeuille de placement s'est considérablement accru et dépasse aujourd'hui les deux milliards de dollars, ce qui constitue une source importante de revenus permettant de limiter le montant des primes, et une source de financement également pour les municipalités, les écoles, les hôpitaux et le gouvernement provincial. Les primes se situent parmi les plus faibles au Canada. Quant aux indemnités et à la couverture, elles sont, dit-on, parmi les plus généreuses au pays (à cette réserve près que les souffrances et douleurs ne sont plus indemnifiables en vertu du système sans égard à la faute).

Durant la dernière décennie, la Régie a demandé à la Société d'assurance publique du Manitoba d'accorder pour plus de 240 millions de dollars de rabais sur les primes de l'assurance de base. Durant la même période, les tarifs sont demeurés stables. Au Canada, seules les quatre sociétés publiques d'assurance automobile, la Société d'assurance publique au Manitoba, l'ICBC en Colombie-Britannique, la SGI en Saskatchewan et la SAAQ au Québec, ont été en mesure de maintenir une certaine stabilité des tarifs. Le Manitoba dispose d'une longueur d'avance grâce à ses rabais de primes.

Pour la troisième année de suite, la Régie a ordonné à la Société d'assurance publique du Manitoba de verser un rabais de 10 % sur les primes brutes des régimes de base. Ce rabais est motivé par le fait que la Réserve de stabilisation des tarifs de la Société d'assurance publique du Manitoba a dépassé le plafond considéré par la Régie comme adéquat pour la protection des usagers. Pendant deux années de suite, la Société a demandé à la Régie l'adoption d'une nouvelle méthode de calcul afin de pouvoir augmenter le montant de la Réserve. Cependant, la demande relative à l'établissement des tarifs de 2008-2009 qu'elle a présentée en 2007 n'était accompagnée d'aucun appel visant la méthode de calcul établie par la Régie.

#### Antidémarrage et vol de véhicules

Avec le soutien de la Régie, la Société d'assurance publique du Manitoba a établi un programme d'antidémarrage électroniques pour véhicules automobiles et a conclu un partenariat avec la Province et la Ville en vue d'éliminer les vols d'automobiles. L'initiative a nécessité le provisionnement d'une somme de 50 millions de dollars au titre de la Réserve de stabilisation des tarifs et la participation de la Province et de la Ville de Winnipeg.

Malgré cela, les rapports de vols d'automobiles et de mise en danger du public continuent, et les problèmes de sécurité qui en résultent préoccupent sérieusement la Régie et le public. Le compte rendu de 2007 montre que le nombre de véhicules admissibles au programme d'installation gratuite d'antidémarrage est passé de 70 000 à 172 000. L'encouragement financier pour les personnes qui doivent assumer une partie du coût est passé de 140 \$ à 160 \$. La Régie constate que les véhicules automobiles volés continuent d'être impliqués dans des accidents entraînant des décès, des blessures et des dommages matériels, et qu'ils représentent un coût annuel dépassant largement les 30 millions de dollars uniquement pour la Société d'assurance publique du Manitoba, sans parler des coûts sociaux et humains pour l'ensemble de la société.

#### Mesures incitatives pour les bons conducteurs

Depuis un certain temps, la Société d'assurance publique du Manitoba informe la Régie de son intention de proposer une modification du système de reconnaissance du mérite pour encourager les bons conducteurs. L'actuel système bonus/malus n'a pratiquement pas été modifié depuis sa mise en place en 1988. Le nouveau système de récompense des conducteurs (Driver Reward System) devait d'abord être examiné au printemps 2007, mais son étude a été reportée dans un premier temps aux audiences d'automne 2007 de la Régie, puis au début de l'année 2009.

Depuis plusieurs années, la Régie se déclare favorable à un réaménagement de ce système, car elle considère qu'il est plus souhaitable de prévenir les accidents que de réparer des véhicules et de soigner des accidentés de la route.

#### Audience consacrée à la demande d'approbation générale des tarifs de 2008 de la Société d'assurance publique du Manitoba

Des questions importantes et permanentes devraient être réexaminées à l'audience que la Régie consacrerait à l'automne à la proposition tarifaire de la Société d'assurance publique du Manitoba pour 2009-2010.

À la différence de ce qui existe pour les autres services publics réglementés par la Régie, les tarifs de la Société d'assurance publique du Manitoba ne sont en vigueur que pour un exercice particulier; cela signifie qu'une audience annuelle doit leur être consacrée. Compte tenu de l'intégration de nouveaux véhicules au parc chaque année et de l'évolution constante des résultats techniques concernant les véhicules existants, la pratique des audiences annuelles se poursuit. Cependant, la Régie continue d'étudier des façons de réduire les dédoublements et d'améliorer l'efficacité de la réglementation.

Parmi les questions soulevées dans le passé et qui demeureront au cœur de l'audience publique cette année, mentionnons la possibilité de remboursement de prime, l'impact continu du transfert de la Division des permis et immatriculations et les questions s'y rattachant, le programme d'antidémarrage et les pratiques de la Société d'assurance publique du Manitoba sur le plan des placements. En outre, la Régie a recommandé à la Société d'assurance publique du Manitoba et au gouvernement que les secteurs d'activité concurrentiels de la société, soit l'assurance complémentaire et la garantie supplémentaire pour risques spéciaux, soient soumis à la supervision générale de la Régie. Dans les ordonnances antérieures, la Régie a fait à la Société d'assurance publique du Manitoba des recommandations sur des questions qui allaient des bénéficiaires tirés de l'assurance complémentaire et de la garantie supplémentaire pour risques spéciaux jusqu'au placement par la Société des provisions pour demandes de règlement non payées et des bénéficiaires non répartis, en passant par le positionnement des fonctions de la Division des permis et immatriculations dans l'organigramme de la Société d'assurance publique du Manitoba. Étant donné l'attention qui a été accordée récemment aux dons faits par la Société d'assurance publique du Manitoba au Musée des droits de la personne grâce à des fonds qui proviendraient d'un secteur d'activité non réglementée, il est probable que la Régie s'efforcera de continuer à élargir son mandat d'organisme de réglementation, afin de favoriser la divulgation de renseignements au public et l'utilisation de processus ouverts et transparents.

La Régie demeure attachée au développement durable et continue d'étudier les conséquences des principes environnementaux qui sous-tendent la fixation des primes de la Société d'assurance publique du Manitoba. La Société a déposé un rapport sur le concept de primes d'assurance automobile calculées en fonction des distances parcourues. Même si la Société indique que le projet n'en est encore qu'à l'étape de l'étude, on s'attend à ce qu'elle présente un rapport complet et un exposé de principes qui seront soumis à examen l'année prochaine.

### Portefeuille de placement

Au cours de ses quatre dernières audiences d'automne consacrées aux tarifs, la Régie a émis des doutes concernant les pratiques et les politiques de la Société d'assurance publique du Manitoba en matière de placements. Environ 20 % du portefeuille de placement de la Société d'assurance publique du Manitoba (représentant plus de deux

milliards de dollars) sont investis dans des actifs autres que des obligations, et la Régie a suggéré à la société d'envisager de recourir davantage aux actions et à d'autres catégories de placements.

Le rendement des titres à revenu fixe a considérablement baissé au cours de la dernière décennie - il est en moyenne inférieur à 4,5 % ces temps-ci - 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 non optimal des placements.

La possibilité de réduire le montant des primes dépend en grande partie, non seulement de la réduction des accidents, mais aussi du revenu des placements.

#### *vii) Services d'eau et d'égouts*

La Régie exerce, en vertu de la réglementation, des responsabilités tarifaires et financières vis-à-vis des 213 services d'eau et d'égouts municipaux du Manitoba ainsi que de 38 coopératives d'alimentation en eau répertoriées. Par ailleurs, la Régie a connaissance d'une foule d'entreprises de services publics, modestes et généralement privées, qui, jusqu'à présent, n'ont pas été exposées à la régulation économique. La Régie s'efforce de concevoir des approches envers chaque groupe, afin de maximiser l'efficacité de la régulation selon un principe réglementaire du moindre coût, mais en tenant compte des limites de la Régie sur le plan des ressources humaines. En ce qui concerne les coûts, mentionnons que sur les 38 examens de tarifs effectués par la Régie en 2007-2008, 14 seulement ont donné lieu à des audiences orales. Dans tous les autres cas, on a traité la question sur dossier.

En 2007, la Régie a déterminé l'existence de 34 coopératives d'alimentation en eau auxquelles elle a demandé des renseignements et qu'elle a informées de son intention d'exercer son mandat de réglementation s'appliquant aux services publics. Parmi ces 35 coopératives figure la Pembina Valley Water Cooperative. Elle exploite un service de distribution d'eau pour 18 municipalités et fournit de l'eau à 50 000 consommateurs. Cette coopérative a récemment présenté une demande à la Commission de protection de l'environnement afin d'être autorisée à augmenter son approvisionnement d'eau. Même si la Pembina Valley Water Cooperative lui en conteste le droit, la Régie entend continuer à exercer son action réglementaire à l'égard de la coopérative, puisque celle-ci effectue des opérations matérielles qui, en vertu de la loi, doivent faire l'objet d'une réglementation.

La reconnaissance de l'importance de la qualité de l'eau et de la sécurité des effluents, le renforcement des normes provinciales, le vieillissement de l'infrastructure, les années d'augmentation insuffisante des tarifs et d'inflation, l'insuffisance des réserves et, dans certains cas, l'accroissement de la population et des activités industrielles, ont conduit à des demandes complexes qui visaient, souvent, des augmentations de tarifs majeures. Ces dernières années, après des examens approfondis et des audiences publiques, la Régie a imposé de fortes augmentations de tarif des services publics, certaines dépassant 50 %, à de nombreux services publics municipaux. Les augmentations de cette ampleur, même si elles sont brutales pour les consommateurs, sont nécessaires, car elles permettent aux municipalités de réparer et de mettre à niveau des systèmes vieillissants.

L'étude de demandes complexes d'approbation de tarifs requérant de fortes augmentations a eu pour effet d'augmenter l'assistance aux audiences publiques, dans de nombreux cas à l'extérieur de Winnipeg. Même si les tarifs ont augmenté substantiellement, il est évident que la pression sur les tarifs demeure. L'élimination des nutriments des eaux d'égout demeure une 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 outre, de nombreux services publics ont des réserves inadéquates. Cela crée une pression tarifaire accrue sur les clients, au fur et à mesure que les besoins en infrastructures sont pris en considération.

En ce qui concerne les questions touchant les tarifs et les déficits des services d'eau et d'égouts municipaux, la Régie tient de plus en plus compte des retombées de la *Loi sur le développement durable*, non seulement pour l'élimination des nutriments, mais aussi pour ce qui concerne la conservation de l'eau et les barèmes tarifaires à long terme des services d'eau municipaux qui prévoient désormais des tarifs dégressifs pour les volumes plus élevés.

Des efforts sont aussi déployés pour collaborer avec d'autres services des eaux quant à l'approche à adopter vis-à-vis des principaux besoins en matière de modernisation de l'infrastructure. Compte tenu de la relation administrative que la Régie entretient avec le ministère des Affaires intergouvernementales, les possibilités d'amélioration de la coordination sont meilleures. En outre, des réunions ont eu lieu avec d'autres parties intéressées, comme la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba, Gestion des ressources hydriques Manitoba et Conservation Manitoba, pour tenter d'orchestrer un plan provincial plus homogène.

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 fonds de réserve. Afin de faire progresser la réalisation de ces objectifs, et lorsque l'approche utilisée par un service public municipal lui convient, la Régie a consenti des pouvoirs limités d'augmentation discrétionnaire des tarifs. Cette méthode permet de générer les revenus nécessaires à la réalisation d'objectifs précis sans qu'il faille recourir à une audience publique particulière de plus.

La Régie est consciente du fait qu'en vertu des nouvelles normes comptables, les services publics sont tenus d'adopter, d'ici 2009-2010, la version révisée des principes comptables généralement reconnus, laquelle comprend les données comptables sur l'amortissement. Le personnel de la Régie travaille en collaboration avec le ministère des Affaires intergouvernementales afin d'orienter les services publics municipaux et de les aider à faire la transition vers ces nouvelles normes comptables. La Régie et le ministère procéderont à des consultations afin de déterminer une stratégie visant à répondre à la situation des services publics et des municipalités que l'adoption des nouvelles normes comptables conduira à afficher un déficit accumulé, ce que la législation actuelle interdit.

Dans un esprit de collaboration, la Régie a pris l'initiative de consulter l'Association des municipalités du Manitoba afin d'actualiser les lignes directrices de la Régie relatives aux services publics d'eau et d'égouts. Le personnel a

aussi commencé des travaux visant à fixer des normes de pratique en ce qui concerne les déconnexions et la communication de l'information financière, questions sur lesquelles l'Association des municipalités du Manitoba sera également consultée.

#### *viii) Cimetières et questions connexes*

La Régie et la Division de la consommation et des corporations du ministère des Finances envisagent d'examiner conjointement toute la réglementation relative aux cimetières, aux crématoires, aux salons funéraires, aux comptes d'entretien perpétuel et aux autres questions connexes. La plupart des lois applicables ont été promulguées il y a plusieurs décennies, et les circonstances ont changé. La réglementation locale n'a pas tenu compte des développements et n'est pas complète. De nombreux aspects de l'exploitation échappent à la surveillance de la réglementation.

La Régie a notamment relevé des problèmes concernant les cimetières non réglementés (installations qui n'appartiennent pas à des intérêts privés, municipales ou relevant de groupes confessionnels), le niveau des soldes des comptes en fiducie d'entretien perpétuel, et l'ampleur des fonds détenus en fiducie. Les fonds d'entretien perpétuel sont inadéquats au regard du but visé.

La tendance dans l'industrie des pompes funèbres et des cimetières favorise de nos jours la crémation au détriment de l'enterrement – selon les chiffres enregistrés, la crémation serait utilisée dans 60 % des cas. L'inflation constante et les prévisions concernant la diminution du produit des placements mènent à long terme à une insuffisance croissante des comptes d'entretien perpétuel, dont le revenu de placement annuel ne permet plus de financer les services prévus. La Régie a souligné que les cimetières privés sont généralement bien entretenus grâce aux subsides versés par les autres activités des propriétaires en tant qu'outils de marketing. Le vieillissement des infrastructures, le déclin de la population à certains endroits, la baisse du nombre de fidèles de certaines confessions et la migration permanente vers les grandes agglomérations ont posé des problèmes aux cimetières confessionnels et municipaux non réglementés actuellement.

Alors que les lois actuelles exigent que les cimetières et crématoires réglementés obtiennent l'approbation de la Régie avant tout changement de tarif, il manque à la Régie l'autorité et les ressources pour se convaincre du bien-fondé de certains changements. Le contrôle des prix est largement laissé à la discrétion du marché; dans les « circonstances pénibles », on peut s'interroger sur l'étendue de l'étude de marché qu'entreprend une famille en deuil.

La Régie a introduit des frais d'appel en 2007, principalement pour recouvrer ses coûts de traitement, mais aussi pour favoriser une rigueur accrue dans le processus de détermination des frais des cimetières et crématoires privés. De plus, la Régie a proposé une révision des droits de permis qui s'appliquent à l'industrie, afin qu'ils reflètent mieux les coûts réels de réglementation.

La Régie a signalé d'autres problèmes également. Le produit de la vente de services de pompes funèbres selon le principe du paiement anticipé n'est ni placé dans un compte en fiducie ni tenu de l'être. Les services et les biens achetés sont fournis lorsque le besoin se présente (par exemple, la fourniture d'une concession ou d'un repère après le décès). 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 des fonds sont vérifiées régulièrement par la Régie.

En général, la Régie s'efforce de s'acquitter de son mandat pour ce qui a trait au secteur des pompes funèbres par l'examen de dossiers et la consultation, même si elle a tenu des audiences auxquelles ont participé des plaignants. La Régie entend également des appels à propos des actes des funérariums, des cimetières et des crématoires. Ces appels se rapportent à la vente de services de pompes funèbres avec arrangements préalables et au coût d'une concession.

En 2006-2007, la Régie a reçu une demande de Neil Bardal Inc. (NBI), qui désirait adjoindre un jardin de dispersion des cendres à un crématoire en voie d'agrandissement. Après avoir effectué des recherches sur les pratiques des gouvernements et des industries dans d'autres administrations, la Régie a émis une ordonnance autorisant l'agrandissement et l'utilisation du jardin de dispersion des cendres, touchant de nombreux enjeux sociaux se rattachant aux services funéraires et aux cimetières. 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 tenu, pour réexaminer sa décision, une audience qui a abouti à la confirmation de l'ordonnance. Au cours de l'exercice visé par ce rapport, la Cour d'appel du Manitoba s'est prononcée en faveur des conclusions de la Régie et NBI a commencé les travaux visant à enclore son jardin de dispersion des cendres.

#### **4. 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, en particulier de panneaux électroniques, sur le bord des routes de la province. Les appelants sont notamment les propriétaires fonciers locaux, les entreprises, le ministère chargé des voies routières, et des services gouvernementaux.

En général, la Régie se rend sur les lieux et tient une audience publique dans la région avant de prendre une décision sur ce genre d'appels. Les décisions de la Régie s'appuient sur une évaluation des faits et sur l'audition des positions des parties vis-à-vis de l'affaire. Les critères de décision de la Régie comprennent notamment l'équité et la sécurité.

Au cours de l'année 2007-2008, sept appels ont été soumis à la Régie : six ont été réglés sans audition et un demeurait en attente de règlement au 31 mars 2008. La Régie s'efforce également d'obtenir l'exécution d'une de ses ordonnances que la partie concernée a jusqu'à présent ignorée.

#### **5. 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 peuvent maintenant interjeter appel de ce refus devant la Régie. Jusqu'à présent, personne n'a interjeté appel.

## **6. CHARTE DE LA VILLE DE WINNIPEG (transport de passagers)**

La *Charte de la Ville de Winnipeg* prévoit que, lorsque la Ville signe une entente stipulant qu'un exploitant effectue du transport à prix fixe de passagers à l'intérieur de la Ville de Winnipeg, l'entente doit être approuvée par la Régie. La Régie doit aussi autoriser l'exploitant, qui devient alors assujéti à la surveillance permanente de la Régie.

Dans le passé, la Régie a eu affaire à un nombre relativement faible de ces ententes, qui se bornaient à des services de transport pour enfants et personnes âgées.

En 2006, la Ville a conclu une entente avec Avion Services Corporation (Avion), filiale à 100 % de l'Administration aéroportuaire de Winnipeg, qui offre un service de navette depuis l'aéroport de Winnipeg. Avion a déposé sa demande devant la Régie en février 2007. En donnant son approbation, le conseil municipal a fortement recommandé que la Régie tienne une audience publique en raison de l'intérêt public considérable.

La Régie s'attend de recevoir une nouvelle demande d'Avion.

## **7. LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

Le gouvernement provincial a présenté au printemps de 2006 une loi attribuant à la Régie le pouvoir de fixer les taux maximaux autorisés pour les prêts de dépannage et pour l'encaissement des chèques du gouvernement. Cette loi a été adoptée en juin 2006.

### Frais maximums d'encaissement de chèques gouvernementaux

Hearings on cheque cashing were held in Thompson, Brandon and Winnipeg. L'Association des consommateurs du Canada et la Manitoba Society of Seniors sont intervenues dans les audiences de Winnipeg, comme l'ont fait Money Mart et North West Company, deux acteurs importants dans le secteur de l'encaissement des chèques.

L'audience s'est terminée en avril 2007 et la Régie a rendu sa décision en mai 2007. Celle-ci comprend un plafonnement des frais et plusieurs recommandations à l'intention du gouvernement visant à mieux protéger les consommateurs.

### Frais maximum pour les prêts de dépannage

En avril 2008, la Régie a publié l'Ordonnance 39/08 qui fixe les tarifs maximums des prêts de dépannage. Cette ordonnance faisait suite à un processus d'examen public de huit mois, dont 25 journées d'audience tenues par la Régie, au cours desquelles d'innombrables pièces ont été déposées, des arguments ont été présentés, et l'on a procédé à des contre-interrogatoires approfondis de témoins. L'industrie des prêts de dépannage était bien représentée. Les deux principales compagnies ainsi que quelques autres ont été présentes et actives pendant toute la durée des travaux. La volumineuse ordonnance présentait notamment le contexte et le raisonnement suivi. .

Les frais maximums fixés par la Régie sont plus bas que ceux en vigueur dans l'industrie et considérablement moins élevés que ceux imposés par un bon nombre des compagnies. Dans son ordonnance, la Régie a indiqué que les nouveaux montants maximums auront probablement pour conséquence le fait que seules les compagnies efficaces pourront œuvrer dans le secteur des prêts de dépannage. Ces montants maximums fixés par la Régie sont semblables aux montants moyens en vigueur dans les États américains et, dans certains cas, sont supérieurs. Au Canada, dans la province de Québec, l'industrie des prêts de dépannage ne peut, de fait, exister, en raison d'un taux d'intérêt maximum de 35 %. De plus en plus d'États américains s'engagent sur la même voie.

## **8. ADMINISTRATION DE 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 (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*. Les règles sont opérationnelles à l'état de projet depuis plus d'une décennie. La Régie a officiellement adopté ses règles révisées en juin 2006, à la suite d'un processus qui a consisté à communiquer les règles projetées aux parties intéressées. À la suite de leur adoption, la Régie a publié les règles dans la *Gazette du Manitoba* et les a diffusées sur le site Web de la Régie.

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

La Régie se félicite que le gouvernement lui ait accordé l'autorisation d'affecter une personne à temps plein à « l'observation » du travail de ses deux secrétaires associés. Les quatre membres de la haute direction étant admissibles à la retraite, il est important de planifier la succession. M<sup>me</sup> Kristine Schwanke a été choisie pour être ainsi formée par M. Gerry Barron et par M. Hollis Singh, jusqu'à la fin du mois de décembre 2009. Le précédent poste de chef de bureau de M<sup>me</sup> Schwanke est occupé par intérim par M<sup>me</sup> Brenda Bresch, dont les tâches antérieures sont désormais assumées par la plus récente recrue de la Régie, M<sup>me</sup> Robyn Erlenmeyer.

### Améliorations opérationnelles

À partir de 2004, la Régie s'est engagée dans un processus destiné à améliorer l'efficacité de son effort de réglementation, à réduire les coûts engendrés par la réglementation et à lui permettre de faire face à l'augmentation de sa charge de travail en évitant de procéder à des augmentations massives en personnel et en services de conseillers. Depuis lors, le coût global de la réglementation a baissé et le temps nécessaire à l'émission des ordonnances a diminué. De plus, les directives de la Régie aux services d'eau et d'égouts municipaux ont été améliorées par la fourniture de renseignements détaillés sur le contexte et sur les motifs des décisions, et la Régie tient désormais régulièrement des audiences publiques relativement aux demandes d'approbation de tarifs des services d'eau et d'égouts municipaux à l'extérieur de Winnipeg.

La réforme de la réglementation requiert de la flexibilité, et, conformément aux avis juridiques qu'elle a obtenus, la Régie a demandé et obtenu l'accord du gouvernement pour qu'il élimine l'obligation que la nomination de ses conseillers intervienne par décret. La Régie nomme désormais elle-même ses conseillers, de son propre chef, comme cela est prévu dans la *Loi sur la Régie des services publics*.

Renforcée dans ses pouvoirs par ce changement, et poursuivant ses efforts de réduction des coûts, lorsque cela est efficace et ne nuit pas à la productivité de la Régie sur le plan du traitement des dossiers, la Régie a réduit sa dépendance à l'égard des conseillers et des services externes, et favorisé ainsi une réduction des coûts de réglementation. La Régie a mis en place une politique officielle sur l'engagement des conseillers, qui définit la relation et qui dénonce les attentes de la Régie. Au cours de l'année 2007, la Régie a lancé une demande de proposition concernant ses services consultatifs d'affaires. Il en est résulté le remplacement de la firme PricewaterhouseCoopers, avec laquelle la Régie faisait affaire depuis plusieurs décennies, par la firme Cathcart Advisors Inc.

La Régie continuera d'étudier les méthodes et moyens à employer pour améliorer la rentabilité du processus de réglementation ainsi que la sensibilisation du public et la participation des consommateurs au processus.

### Relations extérieures

Au cours de l'année, des membres de son personnel ont présenté des exposés lors de l'assemblée annuelle des l'Association des municipalités du Manitoba ainsi que devant les membres du Coalition of Manitoba Motorcycles Group et les représentants de la Manitoba Municipal Administrators Association.

## **9. PERSPECTIVE POUR 2008-2009 ET RECOMMANDATIONS**

### Fiabilité de l'électricité

Après la panne survenue en 2003 dans l'Est, le gouvernement des États-Unis et le gouvernement du Canada sont

intervenues afin de mieux garantir la fiabilité de l'électricité, en particulier pour ce qui a trait aux réseaux d'interconnexion. Ces systèmes traversent la frontière canado-américaine et l'organisme américain de régulation, la Federal Energy Regulatory Commission (FERC), est en voie d'obtenir le pouvoir d'établir et d'administrer des protocoles qui régiront la fiabilité de l'électricité.

Par respect pour la souveraineté du Canada et du Manitoba, tout en permettant à la surveillance de la FERC de favoriser une amélioration de la fiabilité, des dispositions législatives sont présentées en vue de confier à la Régie le soin d'agir à titre d'autorité de réglementation en matière de fiabilité de l'électricité. Avec l'adoption de ces dispositions législatives, la Régie agirait en collaboration avec Hydro-Manitoba, l'OMS, le MISO et la FERC, pour garantir autant que possible la sécurité et la fiabilité des échanges d'électricité avec les services publics américains.

#### Recouvrement des coûts et barème des frais de la Régie

La Régie continuera d'étudier différents modèles susceptibles de lui permettre d'accomplir sa mission de recouvrement des coûts.

#### Cadre réglementaire

Le maire de Winnipeg a proposé que le service d'eau et d'égouts de la Ville soit confié à la surveillance de la Régie. Celle-ci, qui avait déjà adressé cette recommandation au gouvernement, attend maintenant les résultats des délibérations de la Ville et de la Province.

Avec l'inclusion des coopératives d'alimentation en eau, la Régie s'attend à jouer un plus grand rôle dans la réglementation des services d'eau, et cela au bénéfice des municipalités et de leurs contribuables clients de ces services.

#### Recommandations au gouvernement

La Régie s'appuie sur la politique gouvernementale, telle qu'elle est établie par la loi, les règlements et la politique officielle du gouvernement. Lorsque la politique du gouvernement n'a pas été établie par la législature ou le gouvernement en place, la Régie peut établir la politique. En pareil cas, la politique fixée par la Régie est sous réserve de modifications, qui peuvent découler de la loi, de la réglementation ou de la politique officielle du gouvernement. Les pouvoirs de la Régie sont limités et définis, et il existe des domaines dans lesquels la Régie ne peut établir de politique même en l'absence de loi, de réglementation ou de politique officielle du gouvernement. Dans certains cas, même en l'absence de loi, de réglementation ou de politique officielle du gouvernement, et quand l'affaire relève de la compétence de la Régie, celle-ci peut décider de ne pas fixer de politique. Dans certains cas de ce genre, la Régie peut décider de porter l'affaire à l'attention du gouvernement par voie de commentaires ou de suggestions dans le cadre d'une ordonnance de la Régie.

La Régie a porté les questions importantes suivantes à l'attention du gouvernement depuis 2004 :

- La dispense, mentionnée précédemment, dont bénéficie la Ville de Winnipeg vis-à-vis de l'autorité de la Régie en matière de services d'eau et d'égouts municipaux :

*La Régie a suggéré qu'il peut être dans l'intérêt du public d'étendre l'autorité de la Régie au service d'eau et d'égouts de la Ville, seul organisme municipal dispensé actuellement. Le maire de Winnipeg a récemment appuyé cette suggestion.*

- La dispense dont bénéficie actuellement la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba vis-à-vis des pouvoirs de fixation de tarifs de la Régie en matière de service d'eau et d'égouts; la Commission fixe les tarifs des services d'eau et d'égouts pour les actifs des services publics qui lui appartiennent, et ces tarifs concernent les municipalités, qui sont par ailleurs assujetties à l'autorité de la Régie en matière de tarification des services d'eau et d'égouts :

*La Régie est d'avis que tous les services d'eau et d'égouts municipaux de la province devraient être assujettis à son autorité.*

- La direction de l'assurance complémentaire et la direction des services de garantie supplémentaire pour risques spéciaux de la Société d'assurance publique du Manitoba ne relèvent pas de l'autorité de la Régie, à la différence des opérations du régime Autopac de base de la société :

*La Régie est d'avis que l'extension de la surveillance de la Régie à toutes les activités de la Société d'assurance publique du Manitoba serait dans l'intérêt du public.*

- En 2003, le gouvernement du Manitoba a transféré à la Société d'assurance publique du Manitoba la responsabilité de l'exploitation de son ancienne Division des permis et immatriculations, et, dès ce transfert, a cessé de verser à la Société d'assurance publique du Manitoba approximativement six millions de dollars par an de frais de rémunération pour la rémunération des courtiers de la Société d'assurance publique du Manitoba qui dispensaient certains services à la Division des permis et immatriculations :

*La Régie a recommandé au gouvernement que les frais de rémunération soient rétablis, car le flux de revenus encaissés par la Province au titre des fonctions de la Division des permis et immatriculations a été non seulement maintenu mais augmenté.*

- Le secteur du transport routier à grande distance de la Société d'assurance publique du Manitoba est subventionné par les assurés du tarif de base en raison de la non-inclusion des coûts des indemnités en cas d'accident dans le calcul des primes applicables aux camions des entrepreneurs de transport routier interprovincial, une décision prise par le gouvernement :

*La Régie a recommandé que la Société d'assurance publique du Manitoba soit indemnisée pour la subvention annuelle consentie par le gouvernement ou que la Société d'assurance publique du Manitoba transfère une partie des bénéfices annuels des services de garantie supplémentaire pour risques spéciaux au programme de base pour rembourser les coûts.*

- La Province impose des frais de gestion de placements à la Société d'assurance publique du Manitoba; ces frais concernent tous les placements de la Société d'assurance publique du Manitoba, dont les obligations du Manitoba et les instruments à court terme, alors que l'achat de ces titres s'effectue sous la direction du ministère

des Finances :

*La Régie considère que la Province se place en conflit d'intérêt apparent et a suggéré que la Province cesse de percevoir des frais sur ses propres titres lorsque la Société d'assurance publique du Manitoba en achète.*

- Les dépenses en capital d'Hydro-Manitoba ne sont pas soumises à l'approbation de la Régie, à la différence de ce qui se produit dans le cas de Centra Gas; la Régie est d'avis que parce que les dépenses en capital d'Hydro-Manitoba se calculent et devraient continuer de se calculer en milliards de dollars, et que parce que les frais d'amortissement et de financement associés aux dépenses en capital constituent un volet important des besoins annuels en revenus d'Hydro-Manitoba :

*Il serait préférable que l'autorité de la Régie soit étendue à l'approbation des dépenses en capital d'Hydro-Manitoba avant la construction ou l'achat en tant que tel.*

- Le ratio emprunts/capitaux propres et la structure du capital d'Hydro-Manitoba ont eu de l'importance aux yeux de la Régie dans l'approbation et l'établissement des tarifs d'électricité d'Hydro-Manitoba par catégories de clientèle :

*La Régie a suggéré au gouvernement de ne pas imposer d'autres versements de dividendes par Hydro-Manitoba jusqu'à ce que le ratio emprunts/capitaux propres d'Hydro-Manitoba atteigne la cible financière acceptée par toutes les parties qui participent aux audiences de la Régie consacrées à Hydro-Manitoba.*

Aucune de ces recommandations ne peut être mise en place par la direction de la Régie à la société d'État visée, car les questions soulevées relèvent du gouvernement.

En plus de fournir des services publics réglementés et d'assurer d'autres activités avec des directives en vertu de son autorité, la Régie dispense des recommandations et des suggestions. La Régie opte souvent pour cette approche afin de donner aux services publics l'occasion d'étudier les questions avant leur examen détaillé en audience publique. Les recommandations formulées aux services publics figurent dans les ordonnances de la Régie et peuvent être consultées en prenant connaissance des ordonnances de la Régie sur son site Web.

## **10. CONCLUSION ET REMERCIEMENTS**

Le site Web de la Régie se trouve au [www.pub.gov.mb.ca/index.fr.html](http://www.pub.gov.mb.ca/index.fr.html). Le public peut y suivre les activités de la Régie et consulter 24 h sur 24 ses décisions et ses avis concernant les questions les plus importantes qui lui sont présentées.

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 (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 du Manitoba,

Conservation Manitoba, etc.). Même si la Régie reconnaît l'importance du rôle des autres institutions, leur rôle ne limite pas les mandats que la loi confère à la Régie des services publics.

Le calendrier des activités de la Régie au cours de l'exercice 2007-2008 a été, comme de coutume, à la fois exigeant et fructueux. L'élément qui a rendu cette année très particulière était la nécessité de fixer des frais maximums pour les prêts de dépannage. L'audience publique approfondie que la Régie a consacrée à cette question était la première du genre au Canada. En ce qui concerne l'exercice 2008-2009, la Régie affiche un calendrier complet des activités relatives à la réglementation.

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.

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

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

Graham F.J. Lane

Le 9 juin 2008

## 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 réglemente des services publics similaires en vertu d'autres lois 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 chargée 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* (appels);
- la *Loi sur la protection du consommateur*.

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 du 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 résidents et des entreprises du Manitoba.

## MEMBRES ET PERSONNEL DE LA RÉGIE

Membres de la Régie :

Graham F. J. Lane, président  
Robert A. Mayer, vice-président  
Leonard Evans, membre honoraire  
Monica Girouard  
Eric Jorgensen  
Kathi Avery Kinew  
Susan Proven  
Alain Molgat

Personnel :  
Dirigeants :

Gerald A. Gaudreau, directeur administratif et secrétaire  
Hollis Singh, secrétaire associé (économie)  
Gerald O. Barron, secrétaire associé  
Kristine Schwanke, secrétaire associée adjointe

Personnel administratif :

Debra Feuer, secrétaire du président  
Brenda Bresch, chef de bureau  
Robyn Erlenmayer, 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 annoncées, 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 d'approbation de tarifs 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 des règles de pratique et de procédure, qui sont annoncées et mises 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	Cathcart Advisors Inc.
Science actuarielle	Eckler Partners LLP
Ingénierie	Energy Consultants International Ltd. and LAB Consultants
Droit	Fillmore Riley LLP and Pitblado LLP

## SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DE LA RÉGIE

### ORDONNANCES RENDUES

	<u>2007-2008</u>		<u>2006-2007</u>	
<b>Industries réglementées :</b>				
Services d'eau et d'égouts				
Demandes de modifications tarifaires	37		31	
Demandes visant à résorber des déficits	43		51	
Questions générales, frais de paiement tardif	<u>1</u>	81	<u>3</u>	85
 Hydro-Manitoba				
Activités dans le secteur de l'électricité	56		60	
Centra Gas Manitoba	<u>16</u>	72	<u>15</u>	75
 Services de gaz naturel et de propane et gazoducs				
Swan Valley Gas (tarifs consommateurs)		2		1
Stittco Utilities Man Ltd.		6		3
TransCanada Calibrations (vérification de la sécurité)		-		-
 Autres ordonnances relatives au gaz naturel				
Interruptions de service*		-		-
Questions générales, code de conduite (courtiers)		1		-
 Société d'assurance publique du Manitoba		5		6
<i>Loi sur la protection des voies publiques</i>		6		-
 Frais d'encaissement de chèques gouvernementaux		2		1
Frais maximums pour les prêts de dépannage		1		-
 <i>Loi sur les cimetières</i>		<u>3</u>		<u>3</u>
 Nombre total d'ordonnances rendues		<u>179</u>		<u>174</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 son site Web ([www.pub.gov.mb.ca/index.fr.html](http://www.pub.gov.mb.ca/index.fr.html)). 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 99,8 % 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.

## SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DE LA RÉGIE

### PERMIS DÉLIVRÉS

	2007-2008	2006-2007
<b>Achat direct de gaz naturel</b>		
Courtiers	12	11
 <i>Loi sur les cimetières</i>		
Cimetières, renouvellement de permis	11	12
Permis initial	-	-
Columbariums	18	18
Mausolées	5	5
Crématoires	17	17
Agents/Propriétaires	120	104
Transferts de permis entre agents	<u>1</u>	3
	<b>172</b>	<b>159</b>
 <i>Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres</i>		
Renouvellement	25	24
Permis initial	-	1
	<u>25</u>	<u>25</u>
 <b>Nombre total de permis délivrés</b>	 <b><u>209</u></b>	 <b><u>195</u></b>

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 2008**

Les recettes et les dépenses liées aux activités et aux décisions de la Régie sont inscrites aux comptes du Trésor de la Province du Manitoba et des services publics réglementés par la Régie. Celle-ci assume les coûts à partir de son propre compte et les récupère par des prélèvements prévus par la loi auprès d'Hydro-Manitoba, de Centra Gas, de la Société d'assurance publique du Manitoba et de Stittco Utilities Man Ltd., 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.

	(milliers de dollars)			
	<u>2007-2008</u>		<u>2006-2007</u>	
Prélèvements directs et indirects (en milliers de dollars)				
Prélèvements généraux de la Régie auprès d'Hydro-Manitoba pour :				
a) l'électricité	\$ 315		\$ 315	
b) les opérations gazières	671	986	<u>610</u>	928
Coûts des conseillers de la Régie pris en charge par Hydro-Manitoba, pour :				
a) l'électricité	749		475	
b) les opérations gazières	<u>693</u>	1 452	<u>573</u>	1 048
Coûts des intervenants pris en charge par Hydro-Manitoba, pour :				
a) l'électricité	0		119	
b) les opérations gazières	<u>461</u>	<u>461</u>	<u>96</u>	<u>215</u>
<b>Total des prélèvements de la Régie auprès d'Hydro-Manitoba</b>		2 899		2 191
Prélèvements auprès de la Société d'assurance publique du Manitoba pour :				
Prélèvements généraux de la Régie auprès de la Société d'assurance publique du Manitoba	312		312	
Coûts des conseillers de la Régie pris en charge par la Société d'assurance publique du Manitoba	232		244	
Coûts des intervenants pris en charge par la Société d'assurance publique du Manitoba	<u>49</u>		<u>58</u>	
<b>Total des prélèvements de la Régie auprès de la Société d'assurance publique du Manitoba</b>		593		614
Autres prélèvements :				
Stittco Utilities Man Ltd.	34		33	
Swan Valley Gas Corporation	3		3	
Services d'eau et d'égouts	28		22	
Droits liés aux services funéraires et à ceux liés aux cimetières	24		26	
Courtiers en gaz naturel	8		6	
Gouvernement (encaissement de chèques et prêts de dépannage)	<u>489</u>	<u>591</u>	<u>111</u>	<u>201</u>
		<u>\$ 4 083</u>		<u>\$ 3 006</u>
<b>Dépenses directes et indirectes de la Régie (en milliers de dollars)</b>				
Coûts directs de la Régie :				
Salaires et indemnités quotidiennes	685		661	
Coûts associés à la réglementation des tarifs et à la sécurité	305		231	
Coûts associés à l'encaissement de chèques et prêts de dépannage*	453		111	
Frais généraux (loyer, technologie, services publics, etc.)	<u>273</u>	1 251	<u>256</u>	1 259
Coûts des conseillers de la Régie facturés aux entités réglementées		1 696		1 308
Coûts des intervenants facturés aux entités réglementées		<u>519</u>		<u>273</u>
<b>Total des coûts liés aux activités de la Régie</b>		<u>\$ 3 931</u>		<u>\$ 2 840</u>

\*Les coûts comprennent les dépenses engagées par la Régie pour ses conseillers ainsi que les coûts des intervenants.

**INFORMATION FINANCIÈRE (SUITE)**  
**Exercice qui s'est terminé le 31 mars 2008**

Les coûts et les revenus déclarés ne comprennent pas les dépenses engagées par les services publics réglementés pour leurs propres coûts directs liés aux processus de réglementation de la Régie. Ces coûts comprennent les salaires et les avantages sociaux, les dépenses liées aux avis, les honoraires des consultants et les frais généraux.

L'augmentation des coûts sur 12 mois est attribuable à trois principaux facteurs :

1. Les audiences sur le gaz naturel relatives à la commercialisation du gaz. Ces audiences de grande ampleur étaient les premières du genre depuis 1991. Les coûts liés à la rémunération des conseillers et à l'attribution de dépens aux intervenants n'avaient pas été engagés au cours de l'exercice 2006-2007 et ils ne devraient pas se répéter dans les mêmes proportions. Une audience sur dossier relative à l'audience de 2007-2008 est prévue en 2008-2009.
2. Les questions relatives à la sécurité dans le domaine du gaz. L'activité accrue constatée à ce chapitre en 2007-2008 est liée à des questions inhabituelles et non récurrentes, à savoir l'examen du creusement d'une tranchée à quatre usages ainsi que d'une demande d'Hydro-Manitoba visant l'utilisation d'un nouveau produit pour les canalisations. Ces coûts ne devraient pas se répéter.
3. Les audiences relatives aux prêts de dépannage. Il s'agissait d'une première pour la Régie. Les coûts étaient essentiellement liés à la rémunération des conseillers juridiques et à l'attribution de dépens aux intervenants. Des frais juridiques supplémentaires sont à prévoir en 2008-2009 en raison d'un appel présenté devant les tribunaux et d'une demande d'examen et de modification de l'Ordonnance n° 39/08 de la Régie. Les frais maximums fixés par la Régie doivent faire l'objet d'un examen tous les trois ans. Par conséquent, en dehors des frais liés à la procédure d'appel, aucune dépense importante n'est prévue avant 2010-2011. Ces coûts sont récupérés auprès de l'Office de la protection du consommateur.