RÉPONSES DE GAZIFÈRE INC. AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS N^O 2 DE LA RÉGIE RELATIVE AU RENOUVELLEMENT DU MÉCANISME INCITATIF, À LA FERMETURE RÉGLEMENTAIRE DES LIVRES POUR LA PÉRIODE DU 1ER JANVIER 2009 AU 31 DÉCEMBRE 2009, À L'APPROBATION DU PLAN D'APPROVISIONNEMENT POUR L'EXERCICE 2011 ET À LA MODIFICATION DES TARIFS DE GAZIFÈRE INC. À COMPTER DU 1ER JANVIER 2011

PHASE 3 – FERMETURE RÉGLEMENTAIRE DES LIVRES POUR LA PÉRIODE DU 1ER JANVIER 2009 AU 31 DÉCEMBRE 2009

1. Références : (i) Pièce B-4, GI-13, document 1, page 1;
(ii) Pièce B-4, GI-22, document 2, en liasse, page 4.

Préambule :

Selon l'entête de la colonne 1 de la pièce (i), les données de cette colonne devraient être tirées des états financiers (référence (ii)). Il semble que les données de cette colonne ne se retrouvent pas toutes à l'état des résultats de la référence (ii).

Demande :

1.1 Veuillez concilier les données suivantes avec les états financiers : autres produits, revenus d'intérêts, amortissement, taxes municipales et autres, charge d'intérêts.

Réponse 1.1 :

Les données retrouvées à la pièce GI-13, document 1, page 1 de 3, colonne 1, proviennent des états financiers vérifiés. Gazifère ventile les informations financières de la note 5 des états financiers vérifiés dans les différents postes de l'état des résultats à la pièce GI-13, document 1, plutôt que de présenter séparément le total de la note 5 sur une seule ligne comme dans les états financiers vérifiés. Veuillez noter que le résultat du bénéfice net aux états financiers vérifiés ainsi que le résultat du bénéfice net retrouvé à la pièce GI-13, document 1 sont identiques, soit 6 646 (000$).

Veuillez vous référer à la pièce GI-23, document 1.1 pour la conciliation de ces données.

2. Référence : Pièce B-4, GI-14, document 1.

Préambule :

Gazifère indique un solde au 1er janvier de l'ensemble des comptes différés de 1 095 191 $.

Demande :

2.1 Veuillez indiquer et préciser le calcul du solde au 1er janvier pour chacun des comptes différés.

Réponse 2.1 :

Le solde des comptes différés au 1er janvier est composé des montants suivants, tels que présentés à la pièce GI-15, document 2.3, page 1 de 1, requête 3665-2008 :

	(000$)
Charges réglementaires	**275.7**
PGEÉ	**433.0**
Novoclimat, contributions 2006 et 2007	**43.4**
Conditions de service	**65.4**
Quote-part versée à l'AEÉ	**200.6**
CÉV PGEÉ	**(4.8)**
Cause tarifaire 2006	**81.7**
	1 095.0

3. Références :
(i) Pièce B-4, GI-13, document 1.3, page 1;
(ii) Pièce B-4, GI-17, document 2, page 1;
(iii) Dossier R-3665-2008, pièce B-11, GI-15 document 2.3.2, page 1;
(iv) Pièce B-4, GI-18, document 1, page 3.

Préambule :

(i) Dans les tableaux qui expliquent les variations des salaires et autres charges et des services entre compagnies affiliées, deux postes varient à cause de l'implantation du système CIS. Ce sont les services entre compagnies affiliées qui diminuent de 165 900 $ et la comptabilité des abonnés qui augmente de 240 900 $.

(ii) Le coût annuel réel 2009 pour l'exploitation et l'entretien du système de facturation s'établit à 799 154 $ et le coût annuel présentement encouru par Gazifère s'établit à 750 000 $.

(iii) Dans le dossier tarifaire 2009, le coût annuel prévu pour l'année témoin 2009 était de 335 700 $.

(iv) Le budget prévu à partir de maintenant pour « annual on-going costs (full year in operation) » est de 538 123 $. Il avait été approuvé par la Régie à 466 954 $.

Demandes :

3.1 Veuillez préciser ce que Gazifère entend par l'expression « coût annuel présentement encouru » de la référence (ii).

3.2 Veuillez préciser les postes qui sont inclus dans le coût annuel de 750 000 $ présentement encouru par Gazifère.

Réponses 3.1 :

L'expression « coût annuel présentement encouru » signifie le coût réel de l'année 2008.

Réponse 3.2 :

Le coût annuel 2008 au montant de 750 000$ comprend les coûts d'exploitation et d'entretien du système de facturation pour un montant de 303 000$ et les charges d'exploitation associées à l'impression des factures et au traitement des paiements pour un montant de 447 000$.

3.3 Veuillez concilier les données de l'ensemble des références ci-dessus.

Réponse 3.3 :

La comparaison des montants de 165 900$ et de 240 900$ du point (i) avec les montants énumérés aux points (ii) à (iv) doit s'effectuer avec prudence étant donné que les montants en (i) représentent l'écart entre 2009 et 2008 et que la comptabilité des abonnés inclut d'autres charges que les charges CIS.

L'augmentation de 240 900$ s'explique, entre autres, par la prise en charge de CIS par Gazifère à partir de septembre 2009. Ce montant comprend l'embauche de personnel temporaire lors de l'implantation du système, l'impression des factures et le support technique du système. À partir de septembre 2009 l'impression des factures et le support technique ne sont plus offerts par une compagnie affiliée, c'est pourquoi il y a une diminution de 165 900$ en 2009 par rapport à 2008 pour les services entre compagnies affiliées. Également, l'augmentation de 240 900$ s'explique par d'autres charges faisant partie de la comptabilité des abonnés qui ne sont pas reliées à CIS.

Veuillez-vous référer à la pièce GI-23, document 1.2 pour la conciliation des montants énumérés au point (ii) à (iv). Il est important de noter que les montants de 799 154$ et 750 000$ représentent le coût total relié à l'opération et l'entretien du système ainsi qu'à la facturation et au traitement des paiements alors que les montants de 335 700$, 538 123$ et 466 954$ ne représentent que les coûts afférents à l'opération et l'entretien du système.

4. Références : (i) Pièce B-4, GI-18, document 1;
(ii) Dossier R-3692-2009, pièce B-22, GI-23, document 2.3.3;
(iii) Dossier R-3638-2007, pièce GI-3, document 2 – Rapport de juillet 2009;
(iv) Dossier R-3638-2007, pièce GI-3, document 1 – Rapport de mars 2008.

Préambule :

Les coûts annuels d'exploitation et d'entretien du nouveau système d'exploitation CIS sont maintenant estimés à 538 000 $ (référence (i)) alors qu'ils étaient estimés à 466 954 $ lors du rapport administratif de juillet 2009 (référence (iii)) et à 336 654 $ lors du rapport administratif de mars 2008 (référence (iv)). Les frais en exploitation et entretien de l'ancien système étaient de 303 000 $. Gazifère prévoit donc maintenant une hausse des coûts d'exploitation de 235 000 $ par rapport aux coûts d'entretien et d'exploitation de l'ancien système.

Aussi, les frais annuels associés aux services de facturation sont maintenant prévus à 225 000 $ (référence (i)) comparativement à 139 000 $ en juillet dernier au moment de la cause tarifaire 2010 (référence (ii)). Étant donné que ces frais s'élevaient auparavant à 447 000 $, Gazifère prévoit une économie de 222 000 $ concernant les coûts liés à la facturation.

Au total, Gazifère prévoit maintenant que les coûts annuels d'opération du nouveau système seront supérieurs à ce qu'ils étaient auparavant de 13 000 $ (538 000 $ - 303 000 $ + 225 000 $ - 447 000 $). Selon le rapport de suivi du présent dossier, le passage vers le nouveau système CIS aura un impact à la hausse sur les charges d'exploitation réglementées (incluant les bénéfices tangibles) alors que les études d'impact préliminaires prévoyaient des économies.

La Régie s'interroge sur l'impact des hausses annoncées aux coûts d'exploitation du système et aux coûts de facturation sur le coût de service.

Demande :

4.1 Suite aux augmentations annoncées des coûts d'exploitation et de facturation, veuillez fournir une mise à jour de l'impact prévu sur le coût de service du nouveau système d'information client CIS pour les années 2010 à 2016. En particulier, veuillez mettre à jour le tableau d'impact produit dans le cadre du dernier rapport administratif de juillet 2009 (Référence (iii), page 6 de 10).

Réponse 4.1 :

Pour effectuer le calcul de l'impact sur le coût de service du projet CIS pour les années 2010-2016, Gazifère a utilisé le coût en capital tel qu'approuvé par la Régie dans sa décision D-2009-151 et les dernières prévisions du projet telles qu'exposées à la pièce GI-18,

document 1. Veuillez vous référez à la pièce GI-23, document 1.3 pour le calcul de l'impact prévu sur le coût de service.

5. Références : (i) Pièce B-4, GI-12, document 1;
(ii) Pièce B-4, GI-17, document 1;
(iii) Pièce B-4, GI-17, document 2.

Préambule :

Gazifère propose, dans le cadre de la fermeture des livres 2009, de verser la totalité de l'excédent de rendement résultant du report de la date d'implantation du projet CIS aux clients avant de procéder au partage de l'excédent de rendement selon le mécanisme de partage approuvé par la Régie dans sa décision D-2006-158.

Demande :

5.1 Veuillez présenter le partage de l'excédent de rendement de l'exercice 2009, sous la forme du tableau de la référence (ii), selon le mode de partage des gains prévu au mécanisme incitatif approuvé dans la décision D-2006-158.

Réponse 5.1 :

Veuillez noter qu'en appliquant la décision D-2009-151, Gazifère aurait retourné aux clients un montant de 1 091 169$ (brut). Voir GI-23, document 1.4, page 1. L'approche exceptionnelle proposée par Gazifère dans le cadre du présent dossier résulte en un montant retourné aux clients de 1 226 440$.

6. Référence : Pièce B-4, GI-19, document 1.

Préambule :

Aux lignes 3 et 4 et à la colonne 3 de la référence, Gazifère indique que la récupération du Rider E d'EGD tel que spécifié dans le dossier d'ajustement de tarifs du 1er juillet 2008 totalise 53 842 $.

Demande :

6.1 Veuillez confirmer que la date du dossier d'ajustement de tarifs auquel Gazifère réfère est le 1er avril 2009 et non le 1er juillet 2008. Si non, veuillez expliquer.

Réponse 6.1 :

Oui, la date du dossier d'ajustement de tarifs à laquelle Gazifère réfère devrait se lire le 1er avril 2009 et non le 1er juillet 2008.

7. Références : (i) Pièce B-4, GI-16, document 1.5;
(ii) Pièce B-7, GI-7, document 1, réponse 7.

Préambule :

À la référence (i), Gazifère évalue à 95,4 % le résultat total lié à la satisfaction de la clientèle sur la base de son sondage annuel de satisfaction. Ce résultat correspond à la moyenne arithmétique des résultats obtenus pour trois points évalués dans le sondage. Il s'agit de la qualité du service des préposés du centre d'appel, de la disponibilité, flexibilité et ponctualité de nos équipes de travail et de la qualité du service rendu par les techniciens.

Le sondage vise à mesurer la satisfaction de la clientèle ayant eu recours à un service au cours des 12 derniers mois.

À la référence (ii), Gazifère précise que, dans l'échantillon global de 400 questionnaires, les 15 questionnaires complétés par la clientèle commerciale, institutionnelle et industrielle, qui représentent 3,7 % de l'échantillon, affichent un taux de satisfaction de 92,7 % et les 385 questionnaires complétés par la clientèle résidentielle, qui représente 96,3 % de l'échantillon, affichent un taux de satisfaction de 96 %.

Demandes :

7.1 Veuillez compléter le tableau ci-dessous en y indiquant les résultats du sondage pour chacun des trois points évalués et pour les deux segments de marché soit le segment résidentiel et le segment commercial, institutionnel et industriel (CII).

Réponse 7.1 :

Points évalués dans le sondage de satisfaction de la clientèle	Clientèle résidentielle (n=385)	Clientèle CII (n=15)	Résultat total (n=400)
Qualité du service des préposés du centre d'appel	**99.2%**	**90%**	98,0 %
Disponibilité, flexibilité et ponctualité de nos équipes de travail	**94.7%**	**100%**	95,0 %
Qualité du service rendu par les techniciens	**94.3%**	**88.2%**	93,2 %
Résultat total	96,0 %	92,7 %	95,4 %

7.2 Veuillez fournir le nombre de clients ayant eu recours à un service de Gazifère au cours des douze derniers mois en distinguant les clients résidentiels des clients commerciaux et industriels.

Réponse 7.2:

Gazifère ne compile pas le nombre de clients ayant eu recours à un service au courant d'une année. Par contre, à titre indicatif pour l'année 2009, Gazifère a reçu 50 538 appels à son centre d'appels, tous types de clientèles confondus (résidentielle, commerciale ou industrielle). Gazifère ne compile pas les appels reçus pour chaque type de clientèle, donc n'est pas en mesure de fournir cette distinction entre les différents marchés avec précision. Cependant, Gazifère estime à 8 % le nombre d'appels de services reçus en provenance de la clientèle commerciale et industrielle.

Pour le sondage 2009, la proportion de questionnaires complétés par la clientèle commerciale et industrielle représente 3,75 % de l'échantillon total. Historiquement, cet écart s'explique par la grande difficulté des sondeurs à rejoindre la personne qui a fait la demande de service chez le client commercial et industriel.

Pour 2010, Gazifère a modifié à la hausse son échantillon et sondera 500 de ses clients ayant eu recours à ses services au cours de l'année. L'échantillon de la clientèle commerciale et industrielle passera à 20 questionnaires complétés.

8. Référence : Pièce B-4, GI-13, document 1.4, page 5.

Préambule :

Gazifère présente les écarts volumétriques associés aux programmes du PGEÉ.

Les économies budgétées pour janvier 2009 dans les programmes Chauffe-eau instantané (Tarif 2) et Récupérateur de chaleur des eaux de douche (Tarif 2) sont respectivement de 986 m^3 et 868 m^3.

Demande:

8.1 Veuillez expliquer le calcul qui a permis d'établir les économies budgétées pour janvier 2009 associées aux deux programmes mentionnés en préambule.

Réponse 8.1 :

Pour établir le montant des économies budgétées associées à ces deux programmes, Gazifère a tenu compte du nombre de participants prévu dans le 2008 (5+7) et du nombre de participants prévu pour l'année 2009. Voici le calcul détaillé pour ces deux programmes.

Chauffe-eau instantané :

Participants 2008 (5+7)	**15**
Taux d'opportuniste	**2%**
Participants net des opportunistes	**14.7**
Économies unitaires	**139 m^3**
Économies annuelles	**2043 m^3**
Économies mensuelles (divisé par 12 mois)	**170.3 m^3**
Participants prévus-janvier 2009	**7**
Taux d'opportuniste	**2%**
Participants net des opportunistes	**6.86**
Économies unitaires pour le mois	**11.58 m^3**
Économies mensuelles	**79.4 m^3**
Économies mensuelles totales	**250 m^3**

Récupérateur de chaleur des eaux de douche :

Participants 2008 (5+7)	**5**
Taux d'opportuniste	**1%**
Participants net des opportunistes	**4.95**
Économies unitaires	**267 m^3**
Économies annuelles	**1322 m^3**
Économies mensuelles (divisé par 12 mois)	**110 m^3**
Participants prévus-janvier 2009	**1**
Taux d'opportuniste	**1%**
Participants net des opportunistes	**0.99**
Économies unitaires pour le mois	**22.25 m^3**
Économies mensuelles	**22 m^3**
Économies mensuelles totales	**132 m^3**

Une erreur s'est glissée à la pièce GI-13, document 1.4. Veuillez vous référer à la pièce révisée en date du 20 mai 2010. Veuillez noter toutefois que l'écart entre la version corrigée et la version originale n'est pas matériel.

9. Référence : Pièce B-4, GI-14, document 1.2.1.

Préambule :

Gazifère présente la répartition mensuelle du gaz perdu à inclure dans la base de tarification. Le coût du gaz perdu excédant le taux autorisé par la Régie est versé dans le compte de stabilisation du gaz perdu.

Demandes :

9.1 Veuillez expliquer le processus comptable mensuel par lequel le coût du gaz perdu autorisé est récupéré des clients.

Réponse 9.1 :

Lors de l'établissement du budget, le volume de gaz requis pour la vente représente le volume de vente prévu plus le volume de gaz perdu autorisé. Les tarifs qui découlent de ce budget permettent donc de récupérer le gaz perdu autorisé. À chaque mois, le coût du gaz reflété à l'état des résultats représente le coût du gaz selon le volume vendu plus le

pourcentage de gaz perdu autorisé. Tout excédent, qui représente le gaz non facturé et le gaz perdu excédentaire, est différé à un compte de bilan.

9.2 Veuillez indiquer quel est le coût réel mensuel et annuel de la portion autorisée du gaz perdu pour 2009.

Réponse 9.2 :

En posant l'hypothèse que le gaz perdu autorisé est accumulé au rythme de 0,6% des achats à chaque mois, le coût réel de la portion autorisée se chiffre à 344 005$. Voir GI-23, document 1.5, page 1 de 1.

9.3 Veuillez indiquer quel est le montant réel récupéré des clients pour la portion autorisée du gaz perdu pour 2009. Veuillez distinguer entre les montants récupérés des clients en gaz de réseau et des clients en achat direct.

Réponse 9.3:

2009 Rates were designed to recover the budgeted amount of unaccounted-for gas equivalent to 0.6% of gas purchases. Because unaccounted for gas is a distribution-related cost, all customers (Sales, Buy/Sell & T-Service) pay for it on the basis of annual deliveries.

In 2009, the allocation of the authorized lost gas by service type was as follows:

Service Type	(1000 m^3)	% of total
System sales	111,807.5	75%
Buy/sell	4,658.2	3%
T-service	32,334.4	22%
	148,800.1	

To determine the actual amounts recovered from customers in 2009, Gazifère applied the following unit rates (same for all customers) to the volumes sold in each quarter by service type. The unit rate is derived as follows:

UUF unit rate derivation	Quarter 1	Quarter 2	Quarter 3	Quarter 4
UUF annual forecast cost (000$ @ 0.6%)	295.5	240.8	207.9	203.0
Annual deliveries (1000 m^3)	148,800.1	148,800.1	148,800.1	148,800.1
Unit rate (cents/ m^3)	0.1986	0.1618	0.1397	0.1364

The actual amounts recovered from the customers are determined as follows:

	(1000 m^3)	Cent/m^3	(000$)
Quarter 1	76,312.1	0.1986	151.6
Quarter 2	32,802.0	0.1618	53.1
Quarter 3	19,556.7	0.1397	27.3
Quarter 4	46,427.2	0.1364	63.3
	175,098.0		295.3

Based on actual volumes, the amount of 295.3 (000$) has been recovered by service type as follows:

	(1000 m^3)	%	(000$)
System sales	120,121.5	69%	202.6
Buy/sell	2,052.5	1%	3.5
T-service	52,924.0	30%	89.2
	175,098.0		295.3

10. Références : (i) Pièce B-4, GI-14, document 1.2.1;
(ii) Décision D-2008-090, page 13.

Préambule :

En référence (i), Gazifère indique que le taux de gaz perdu pour 2009 est de 1,31%.

En référence (ii) la Régie demande à Gazifère de maintenir un suivi du gaz perdu, mais de ne produire un rapport d'analyse des causes en fermeture d'année que si le taux de gaz perdu réel excède 1 %.

Demande :

10.1 Veuillez fournir, tel qu'exigé dans la décision D-2008-090, une analyse des causes de gaz perdu pour 2009.

Réponse 10.1 :

Selon la pièce GI-14, document 1.2.1, le taux de gaz perdu est calculé comme suit :

Ventes (1000 m3)	**175 097.6**
Moins : volumes non facturés au début	**(9 907.9)**
Plus : volumes non facturés à la fin	**9 827.5**
Ventes ajustées (1000 m3)	**175 017.2**
Achats (100 m3)	**177 340.5**
Gaz perdu	**2 323.3**
% des achats	**1.31%**

Les causes identifiables du gaz perdu :

Gaz utilisé pour le remplissage des nouvelles conduites (line pack)	**241.4**
Gaz perdu lors de dommages et autres	**79.9**
Gaz perdu réduit par les causes identifiables	**2 002.0**
Nouveau % des achats	**1.13%**

Il existe également d'autres causes non mesurables qui peuvent influencer le pourcentage du gaz perdu telles que :

- **Le gaz utilisé pour purger les conduites lors de l'installation initiale.**
- **Le vol de gaz.**
- **Les fuites qui ne sont pas causées par des dommages.**
- **Le fait que la consommation de 50% des clients de Gazifère est estimée à chaque mois.**
- **La précision des compteurs.**

Il est important de noter que la marge de tolérance de gaz perdu acceptable due aux compteurs dans l'industrie est de +- 1%.

11. Référence : Pièce B-4, GI-21, document 1.1.

Préambule :

Gazifère présente les résultats des programmes du PGEÉ 2009.

En note 1 Gazifère indique :

«*Selon la décision D-2009-151, les économies retrouvées aux colonnes 7 et 8 intègrent les résultats des évaluations de programmes réalisés en 2009* »

Demandes :

11.1 Veuillez indiquer, pour chacun des programmes du PGEÉ, les paramètres qui ont été modifiés suite aux évaluations réalisées en 2009. Veuillez donner la valeur de ces paramètres avant et après évaluation.

Réponse 11.1 :

En 2008, Gazifère a entamé l'évaluation du programme Thermostats programmables (volets propriétaire et location). En 2009, en plus de finaliser l'évaluation de ce programme, Gazifère procédait à l'évaluation du programme Appareil de chauffage certifié *Energy Star* (volet achat et location). Les nouveaux cas-type pour ces deux programmes ont été présentés dans le cadre du PGEÉ 2010 à la pièce GI-25, document 1.

Programmes	Avant évaluation	Après évaluation
Appareil de chauffage certifié *Energy Star* (achat)	Taux d'opportunisme : 30% Taux bénévolat : 0% Économies unitaires : 679 m^3 Consommation totale : 3886 m^3 Consommation chauffage : 3086 m^3 Consommation base : 800 m^3	Taux d'opportunisme net: 62,7% Taux bénévolat : 11,8% Économies unitaires : 356 m^3 Consommation totale : 2290 m^3 Consommation chauffage : 1822 m^3 Consommation base : 468 m^3
Appareil de chauffage certifié *Energy Star* (location)	Taux d'opportunisme : 25% Taux bénévolat : 0% Économies unitaires : 679 m^3 Consommation totale : 3886 m^3 Consommation chauffage : 3086 m^3 Consommation base : 800 m^3	Taux d'opportunisme net: 14,9% Taux bénévolat : 11,8% Économies unitaires : 170 m^3 Consommation totale : 1976m^3 Consommation chauffage : 1626 m^3 Consommation base : 350 m^3
Thermostats (location)	*Taux d'opportunisme : 55,0% *Taux bénévolat : 11,7% Économies unitaires : 195 m^3 Consommation totale : 3886 m^3 Consommation chauffage : 3086 m^3 Consommation base : 800 m^3 *Durée de vie de la mesure : 18 ans	*Taux d'opportunisme net: 55,0% *Taux bénévolat : 11,7% Économies unitaires : 111 m^3 Consommation totale : 1746 m^3 Consommation chauffage : 1383 m^3 Consommation base : 363 m^3 *Durée de vie de la mesure : 18 ans
Thermostats (propriétaire)	*Taux d'opportunisme : 45,4% *Taux bénévolat : 11,7% Économies unitaires : 195 m^3 Consommation totale : 3886 m^3 Consommation chauffage : 3086 m^3 Consommation base : 800 m^3 *Durée de vie de la mesure : 19 ans	*Taux d'opportunisme net : 45,4% *Taux bénévolat : 11,7% Économies unitaires : 141 m^3 Consommation totale : 2023 m^3 Consommation chauffage : 1563 m^3 Consommation base : 460 m^3 *Durée de vie de la mesure : 19 ans

Ces paramètres avaient déjà été pris en compte dans la pièce B-11-GI-17doc1 du 22 août 2008 de la requête amendée R-3665-2008 (Phase 2) à la suite de l'évaluation du programme amorcée en 2008.

11.2 Veuillez fournir les résultats du test du coût total en ressources (TCTR) a posteriori pour chacun des programmes du PGEÉ 2009 et veuillez comparer ces résultats aux TCTR prévisionnels.

Réponse 11.2 :

De l'avis de Gazifère, il importe ici de fournir deux différents tableaux afin de cerner d'une part la prise en compte des données réelles au 31 décembre 2009 et d'autre part, les différents effets liés à l'évaluation des programmes Thermostats programmables (volets propriétaire et location) et Appareil de chauffage certifié *Energy Star* (volets achat et location).

Le premier tableau fait la comparaison entre le TCTR prévisionnel et le TCTR réel en excluant les effets liés aux évaluations des programmes à l'exception du taux d'opportunisme, de l'effet de bénévolat ainsi que de la durée de vie de la mesure pour le programme Thermostats programmables puisque ces derniers paramètres avaient déjà été intégrés à la suite de l'évaluation de 2008. Le TCTR prévisionnel utilisé est donc celui présenté à la page 41 de la pièce B-11-GI-17doc1 du 22 août 2008 de la requête amendée R-3665-2008 (Phase 2). Pour réaliser un TCTR réel, Gazifère a utilisé les hypothèses de calcul du TCTR prévisionnel en y a substituant les économies et les coûts par les données réelles telles que présentées à la pièce GI-21, document 1.1.

Le second tableau fait la comparaison entre le TCTR prévisionnel et le TCTR réel en y incluant les effets liés aux évaluations des deux programmes en 2009.

Gazifère tient toutefois à émettre une mise en garde quant à l'utilisation d'un TCTR réel comme outil de gestion de la performance. Le TCTR prévisionnel est fait au meilleur des connaissances obtenues à la date de sa présentation. En cours d'année, plusieurs événements peuvent venir changer les résultats par rapport aux prévisions. Par conséquent, Gazifère est d'avis qu'il est risqué de juger de la performance ex post en ne faisant que substituer les économies et les coûts par les données réelles sans situer ces chiffres dans un contexte.

Programmes		*TCTR prévisionnel[1]	TCTR avec données réelles	Écart
		($)	($)	($)
Secteur résidentiel				
Appareil de chauffage certifié Energy Star (achat)		248 276	471 724	223 448
Appareil de chauffage certifié Energy Star (communautaire)		5 987	8 981	2 994
Appareil de chauffage certifié Energy Star (location)		382 132	532 438	150 305
Thermostats (propriétaire)		42 852	100 950	58 098
Thermostats (location)		193 638	123 262	-70 376
Trousse d'économie d'eau chaude (pomme de douche)		38 611	123 925	85 314
Trousse d'économie d'eau chaude (brise-jet)		6 749	21 662	14 913
Trousse d'économie d'eau chaude (isolant)		12 943	41 542	28 599
Trousse d'économie d'eau chaude (abaissement temp. chauffe-eau)		253 369	287 828	34 458
Panneaux réflecteurs de chaleur (unifamilial)		28 728	0	-28 728
Panneaux réflecteurs de chaleur (multi-logements)		21 722	0	-21 722
Panneaux réflecteurs de chaleur (volet communautaire)		0	0	0
Chauffe-eau (location)		109 086	89 301	-19 785
Chauffe-eau instantané		-21 669	-22 677	-1 008
Récupérateur de chaleur des eaux de douche		8 826	0	-8 826
	Sous-total résid.	1 331 250	1 778 935	447 685
Secteur commercial et institutionnel (C&I)				
Appui aux initiatives – Optimisation énergétique des bâtiments		386 217	386 217	0
Chauffe-eau (modèle résidentiel pour commercial)		556	667	111
Chauffe-eau commercial		18 332	33 609	15 277
Achat d'une chaudière plus efficace (mise à niveau)		100 087	225 197	125 109
	Sous-total C&I	505 192	645 689	140 497
	Total programmes	1 836 441	2 424 624	588 183
	Autres frais	-200 000	-141 528	58 472
	Grand total	1 636 441	2 224 624	588 183

[1] *TCTR prévisionnel tel que figurant à la page 41 de la pièce B-11-GI-17doc1 du 22 août 2008 de la requête amendée R-3665-2008 (Phase 2).

Programmes		TCTR prévisionnel après évaluation	TCTR après évaluation avec données réelles	Écart
		($)	($)	($)
Secteur résidentiel				
Appareil de chauffage certifié Energy Star (achat)		44 724	84 976	40 252
Appareil de chauffage certifié Energy Star (communautaire)		171	256	85
Appareil de chauffage certifié Energy Star (location)		64 771	90 248	25 477
Thermostats (propriétaire)		29 399	69 824	40 424
Thermostats (location)		98 903	62 957	-35 945
Trousse d'économie d'eau chaude (pomme de douche)		38 611	123 925	85 314
Trousse d'économie d'eau chaude (brise-jet)		6 749	21 662	14 913
Trousse d'économie d'eau chaude (isolant)		12 943	41 542	28 599
Trousse d'économie d'eau chaude (abaissement temp. chauffe-eau)		253 369	287 828	34 458
Panneaux réflecteurs de chaleur (unifamilial)		28 728	0	-28 728
Panneaux réflecteurs de chaleur (multi-logements)		21 722	0	-21 722
Panneaux réflecteurs de chaleur (volet communautaire)		0	0	0
Chauffe-eau (location)		109 086	89 301	-19 785
Chauffe-eau instantané		-21 669	-22 677	-1 008
Récupérateur de chaleur des eaux de douche		8 826	0	-8 826
	Sous-total résid.	696 333	849 842	153 509
Secteur commercial et institutionnel (C&I)				
Appui aux initiatives – Optimisation énergétique des bâtiments		386 217	386 217	0
Chauffe-eau (modèle résidentiel pour commercial)		556	667	111
Chauffe-eau commercial		18 332	33 609	15 277
Achat d'une chaudière plus efficace (mise à niveau)		100 087	225 197	125 109
	Sous-total C&I	505 192	645 689	140 497
	Total programmes	1 201 525	1 495 531	294 006
	Autres frais	-200 000	-141 528	58 472
	Grand total	1 001 525	1 295 531	294 006