RÉPONSES DE GAZIFÈRE INC. AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS N° 2 DE L'ACEF 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

Q .1

Référence :

GI-12, Document 1, page 1-2

«… Contrairement à la décision D-2009-151, page 22, paragraphe 68, où il fut précisé par Gazifère et approuvé par la Régie que Gazifère n'entendait pas traiter les écarts entre les coûts projetés et les coûts réels CIS d'une façon particulière, Gazifère a jugé préférable de proposer à la Régie un traitement particulier dans le cadre de la fermeture des livres 2009

…

Gazifère propose de verser la totalité de cet écart 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. Veuillez noter que pour les années subséquentes à 2009, les coûts réels du système CIS ainsi que les dépenses d'exploitation réelles seront comptabilisés lors de la fermeture des livres et pris en compte dans l'établissement de l'excédent de rendement de fin d'année. Les écarts futurs entre les coûts projetés et les coûts réels ne seront pas traités d'une façon particulière, tel qu'approuvé par la Régie dans la décision D-2009-151 » Nos soulignés

Demande :

Veuillez indiquer comment Gazifère pourrait justifier sa décision pour l'avenir de ne pas commencer par verser d'abord la totalité d'éventuels écarts négatifs avant de procéder à la répartition de l'excédent de rendement si le Distributeur n'était aucunement derrière ces écarts et n'avait fait aucun effort pour baisser ces coûts.

Réponse 1:

Dans le cadre du présent dossier, Gazifère propose exceptionnellement de verser la totalité de l'écart dû au report du projet CIS aux clients avant de procéder au partage de l'excédent de rendement puisque l'impact du report du projet CIS est significatif. En effet les tarifs 2009 mis en place récupéraient les coûts du projet dès avril 2009 alors que le système a été opérationnel le 14 septembre 2009.

À partir de l'année 2010, Gazifère appliquera les règles telles qu'approuvées par la Régie dans sa décision D-2009-151.

Q .2

Référence :

i. GI-16, Document 1, page 1 : Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2009

ii. GI-16, Document 1.1, page 1 : Rapport de l'entretien préventif – Résultats au 31/12/2009

Demande :

a) Veuillez expliquer comment Gazifère procède à la planification de ses activités d'entretien préventif ainsi que les critères sur la base desquels elle définit ses intervenions (les tâches à exécuter) et le nombre d'interventions à réaliser.

Réponse 2 a):

La planification des activités d'entretien préventif est effectuée par le département d'ingénierie d'EGD. Le nombre d'interventions à réaliser pour une année témoin, résultant de cette planification, varie d'année en année en fonction des résultats des entretiens effectués au courant des années précédentes. Conséquemment, certaines années le nombre d'interventions peut être plus élevé que d'autres années.

b) Veuillez préciser si les tâches en référence (i) sont limitatives des activités du Distributeur ou sont prises à titre d'échantillons.

Réponse 2 b):

Les tâches ne sont pas prises à titre d'échantillon. Ce sont les tâches planifiées et réalisées au courant de l'année 2009.

c) Veuillez indiquer à quelle étape de la cause tarifaire sont déposées les tâches planifiées de l'année témoin projetée auprès de la Régie.

Réponse 2 c):

Les tâches planifiées ne sont pas déposées à la Régie dans le cadre de la cause tarifaire.

d) Quelles étaient les projections de 2010 et quelles seront celles de 2011 en termes d'entretien préventif ?

Réponse 2 d):

Cette demande est non pertinente dans le cadre de la fermeture des livres 2009.

e) Veuillez justifier ou indiquer sur quelle base sont fixées les pondérations égales à 20% pour chacun des indices de qualité.

Réponse 2 e):

La pondération égale, soit 20%, des cinq indices mesurant la qualité de service de Gazifère a été approuvée par la Régie dans sa décision D-2007-130.

Q .3

Référence :

GI-16, Document 1.2, page 1

Demande :

a) Veuillez justifier la durée de 35 minutes choisie comme délai de réponse aux situations d'urgence.

Réponse 3 a):

Cet indice de qualité de service ainsi que le délai de 35 minutes ont été approuvés par la Régie dans sa décision D-2006-158.

b) Le Distributeur a-t-il effectué un balisage sur cette question? Si oui veuillez le déposer.

Réponse 3 b):

Gazifère n'a pas effectué de balisage à cet égard, mais à notre connaissance, Gaz Métro utilise la durée de 35 minutes comme délai de réponse aux situations d'urgence alors qu'EGD et Union Gas utilisent une heure.

Q .4

Référence :

GI-16, Document 1.4

Demande :

Veuillez expliquer le titre de la 5ème colonne (% politique (30 sec));

Réponse 4:

Le titre de la 5ème colonne signifie le pourcentage des appels répondus en 30 secondes et moins.

Q .5

Référence :

GI-16, Document 1.5

Demande :

Veuillez reproduire le tableau avec les données spécifiques à chacun des marchés du Distributeur (marché résidentiel et marché commercial, institutionnel et industriel).

Réponse 5:

Veuillez vous référer à la réponse à la question 7.1 de la Régie à la pièce GI-23, document 1.

Q .6

Référence :

GI-18, Document 1, page 2

- Tableau de suivi de l'évolution du projet CIS
- Le Distributeur indique que « *lors de la préparation du budget, le coût des avantages sociaux associés aux salaires n'a pas été budgétisé. Le budget de main d'œuvre (Internal labor) a donc été sous-évalué* ».

Demande :

a) Veuillez justifier l'omission par les comptables du Distributeur lors de la préparation du budget d'un montant aussi important correspondant aux charges sociales (275 000$).

Réponse 6 a):

L'écart de 275 000$ au niveau du « Internal Labor » est dû aux salaires des employés affectés au développement du projet après le 31 décembre 2009 pour 100 000$ et aux charges sociales pour 175 000$.

L'écart de 175 000$ lié aux charges sociales a effectivement été oublié lors de la préparation du budget.

b) Veuillez indiquer à quelle date le Distributeur prévoit clôturer le projet CIS.

Réponse 6 b):

Le 30 avril 2010.

c) Veuillez insérer une nouvelle colonne au tableau en référence en y indiquant pour chacune des catégories de coût du projet les dépenses engagées jusqu'au 31/12/2009.

Réponse 6 c):

Project Cost Category And Key Items	Actual as of Dec. 31, 2009	Forecast to end of project ($)	Approved budget ($)	Variance ($)
One-Time Initial Costs	6,172,805	6,670,419	6,295,306	375,113
Hardware	42,063	42,063	114,261	(72,198)
Software Licenses	341,500	399,747	353,300	46,447
SUBTOTAL: Infrastructure	383,563	441,810	467,561	(25,751)
External Vendor Services	4,329,169	4,638,536	4,577,604	60,932
Internal Labor	790,190	890,190	615,120	275,070
Out-of-Pocket Expenses	98,333	98,333	164,271	(65,938)
SUBTOTAL: Labor and Expenses	5,217,692	5,627,059	5,356,995	270,064
Project Contingency Budget	0	0	0	0
Post-Production System Stabilization	571,550	601,550	470,750	130,800

Q .7

Référence :

GI-18, Document 1, page 3.

i. Tableau de suivi de l'évolution du projet CIS.

ii. Le Distributeur indique que le tableau en question présente les charges d'exploitation prévues pour une année complète d'opération avec le nouveau système de facturation.

iii. Le Distributeur indique qu'il est possible que d'autres coûts s'ajoutent puisque c'est la première fois que Gazifère exploite un système d'information clients.

Demande :

a) Compte tenu des références (i) et (ii), veuillez indiquer si les données présentées en (i) concernent bien aussi l'année 2009.

Réponse 7 a):

Tel que mentionné à la référence ii, ces données représentent les charges prévues pour une année complète d'opération. Ce sont les coûts prévus pour l'année 2010 qui est la première année complète d'opération avec le nouveau système.

b) Si oui, veuillez rajouter au tableau en (i) une nouvelle colonne indiquant le montant des dépenses à engager pour chacune des catégories de coût pour finir le projet.

Réponse 7 b):

Sans objet.

c) Veuillez indiquer si le Distributeur avait engagé un balisage au sujet des coûts d'exploitation des systèmes d'information clients lui permettant de situer ses coûts par rapport à ceux des distributeurs comparables.

Réponse 7 c):

Gazifère n'a pas effectué ce type de balisage.

Q .8

Référence :

GI-18, Document 1, page 3.

« Lors du dernier suivi de projet, Gazifère prévoyait avoir recours aux services de son fournisseur pour la mise à jour des différents environnements et pour l'entretien régulier du système. Ces services seront plutôt effectués par EGD à un coût moindre que prévu. Le coût de support des interfaces sera quant à lui plus élevé que prévu dû à la complexité de celle-ci. Certaines sommes nécessaires pour les déplacements, la formations des analystes, la participation à la conférence annuelle du fournisseur du système et autres navaient pas été prises en compte lors de l'établissement du budget original. Enfin, Gazifère devra débourser 20 000 $ additionnels pour la vérification externe de son système CIS »

Demande :

a) Veuillez présenter les offres de chacun de EGD et de votre fournisseur concernant la mise à jour des différents environnements et pour l'entretien régulier du système.

b) Veuillez comparer ces deux offres.

Réponse 8 a) et b):

Les montants à la pièce GI-18, document 1, page 3 sous la rubrique « CIS Infinity technical support and maintenance » représentent l'offre de EGD (18 000$) et celle de son fournisseur (67 200$), d'où provient l'économie de 49 200$.

c) Veuillez justifier la complexité des interfaces en rapport avec le coût supplémentaire de 48 000 $.

Réponse 8 c):

The Gazifère CIS Infinity system is not a standalone system as it requires complex interfaces with multiple other IT systems in order to fully automate the end-to-end business processes. If these interfaces were not built or supported then Gazifère would not be able to run their business effectively. These integrations are between the CIS Infinity systems and key EGD IT systems including EnMar (metering system), EnVision (work and asset management), and UCIR (data repository system that is used by many IT systems at EGD) used by Gazifère. Furthermore some of these systems, like EnVision, require real-time interfaces. Also, there are interfaces from CIS Infinity to our external vendors like Distributech (bill printing) and TD Bank. These interfaces are complex in terms of data elements (i.e. a lot of data is passed between these interfaces) and requires

calculations/normalization of these data elements through custom code created for these interfaces.

d) Un montant de plus de 300 000 $ dans le budget de 2009 du CIS correspond à des dépenses non prévues au moment de la préparation du budget et non à une sous estimation du montant. Comment Gazifère pourrait-elle assumer une partie de ces erreurs selon votre point de vue ?

Réponse 8 d):

Gazifère n'est pas en mesure de retracer le montant de 300 000$ à la pièce GI-18, document 1, page 3 cité en référence. Par contre, Gazifère tient à préciser que tous les efforts pour tenter de prévoir la totalité des charges ont été mis en place. Il faut également noter qu'il s'agit d'une première pour Gazifère en ce qui concerne l'implantation et la gestion de son propre système de facturation et qu'elle disposait donc de très peu de données historiques sur lesquelles s'appuyer pour établir les prévisions. Par le suivi de projet, à la pièce GI-18, document 1, Gazifère présente les nouveaux coûts en capital ainsi que les nouvelles charges d'exploitation prévues et justifie les écarts relativement à ces coûts. Conséquemment, Gazifère n'a pas à assumer une partie de ces écarts de prévision.

Q .9

Référence :

GI-21, Document 1, p. 4

« *La contre-performance du volet location du programme s'explique par le fait que seulement 55 % du nombre de participants prévus au programme Appareil de chauffage certifié Energy Star® volet location se sont prévalus du thermostat programmable offert gratuitement. En effet, le volet location du programme est composé des participants locataires de leur appareil de chauffage, qui ont bénéficié de l'offre d'installation d'un thermostat programmable pour 44 $ de même que ceux qui ont reçu un thermostat programmable gratuit dans le cadre du programme de remplacement d'appareil de chauffage en location de Gazifère. Or, si la totalité des participants au programme Appareil de chauffage certifié Energy Star® volet location s'était prévalu du thermostat gratuit, l'écart observé pour le volet location du programme Thermostats programmables aurait été moins grand* ».

Demande :

a) Veuillez expliquer pourquoi 45% du nombre de participants prévus au programme Appareil de chauffage certifié Energy Star® volet location ne se sont pas prévalus du thermostat programmable, pourtant offert gratuitement.

Réponse 9 a):

Tel qu'expliqué à la pièce GI-21, document 1, p. 4, Gazifère tend à conclure que la situation pour le volet location est similaire à celle identifiée en 2008 à la pièce GI-16, document 1, p. 4, Requête 3692-2009, pour le volet achat de son programme Thermostats programmables. Gazifère dénotait alors qu'une majorité des clients qui procédaient à l'achat d'un appareil de chauffage à haut rendement énergétique possédaient déjà un thermostat programmable.

b) Le Distributeur compte-t-il proposer prochainement à la Régie d'intégrer systématiquement et obligatoirement l'installation des thermostats programmables pour le volet location du programme Appareil de chauffage certifié Energy Star® au moment de son remplacement?

Réponse 9 b):

Non, puisque le programme Appareil de chauffage certifié Energy Star (volets achat, location et communautaire) n'existe plus, et ce, conformément à la décision D-2009-151, pages 33 et 35, dans laquelle la Régie a accepté la proposition de Gazifère de retirer ce programme.