

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DEMANDE D'APPROBATION DU PLAN D'APPROVISIONNEMENT  
DE GAZIFÈRE INC. POUR L'EXERCICE 2012 ET  
MODIFICATION DE SES TARIFS À COMPTER DU 1ER  
JANVIER 2012

DOSSIER : R-3758-2011 - PHASE 3

RÉGISSEURS : Me LOUISE ROZON, présidente  
Mme LUCIE GERVAIS  
Me LISE DUQUETTE

AUDIENCE DU 7 NOVEMBRE 2011

VOLUME I

DENISE TURCOT  
sténographe officielle

R-3758-2011 - PHASE 3  
7 NOVEMBRE 2011

COMPARUTIONS

Me LOUIS LEGAULT,  
procureur de la Régie

REQUÉRANTE :

Me LOUISE TREMBLAY,  
procureur de Gazifère inc.

INTERVENANTS :

Me STÉPHANIE LUSSIER,  
procureur de Association coopérative d'économie  
familiale de l'Outaouais (ACEFO)

Me ANDRÉ TURMEL,  
procureur de Fédération canadienne de l'entreprise  
indépendante (FCEI)

Me DOMINIQUE NEUMAN,  
procureur de Stratégies énergétiques et Association  
québécoise de lutte contre la pollution  
atmosphérique (SÉ-AQLPA)

Me MARTINE BURELLE,  
procureur de Union des municipalités du Québec (UMQ)

	<u>TABLE DES MATIÈRES</u>	Page
1		
2		
3		
4	LISTE DES PIÈCES . . . . .	5
5	LISTE DES ENGAGEMENTS . . . . .	7
6	PREUVE DE LA REQUÉRANTE	
7	PANEL 1	
8	JAMIE LEBLANC	
9	LISE MAUVIEL	
10	MARGARITA SUAREZ-SHARMA	
11	JACKIE COLLIER	
12	ANTON KACICNIK	
13	Interrogés par Me Louise Tremblay . . . . .	15
14	Contre-interrogés par Me Stéphanie Lussier . . . . .	46
15	Contre-interrogés par Me André Turmel . . . . .	73
16	Contre-interrogés par Me Dominique Neuman . . . . .	91
17	Contre-interrogés par Me Martine Burelle . . . . .	96
18	Contre-interrogés par Me Louis Legault . . . . .	100
19	Interrogés par Me Lise Duquette . . . . .	145
20	Interrogés par Mme Lucie Gervais . . . . .	150
21	PANEL 2	
22	LISE MAUVIEL	
23	MARC ST-PIERRE	
24	DANY LEMIEUX	
25	Interrogés par Me Louise Tremblay . . . . .	162

R-3758-2011 - PHASE 3  
7 NOVEMBRE 2011

1	Contre-interrogés par Me Stéphanie Lussier . . . . .	169
2	Contre-interrogés par Me Dominique Neuman . . . . .	182
3	Contre-interrogés par Me Louis Legault . . . . .	186
4	PREUVE DES INTERVENANTES	
5	ACEF DE L'OUTAOUAIS	
6	MOUNIR GOUJA	
7	Interrogé par Me Stéphanie Lussier . . . . .	213
8	Interrogé par Me Lise Duquette . . . . .	220
9	Interrogé par la Présidente . . . . .	223
10	FCEI	
11	ANTOINE GOSSELIN	
12	Interrogé par Me André Turmel . . . . .	229
13	Contre-interrogés par Me Louis Legault . . . . .	237
14	Interrogé par la Présidente . . . . .	244
15	Réinterrogé par Me André Turmel . . . . .	246

16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25

-----

LISTE DES PIÈCES

	Page
1	
2	
3	
4	B-0161: Unit Rates and Revenues by
5	Component and Rate Class - 2012
6	Rate Case. . . . . 41
7	B-0162: Impact of the Change in Cost of
8	Gas on the Revenue Requirement
9	Resulting from the 2012 Volumes.
10	. . . . . 41
11	B-0163: Coût total des
12	approvisionnements gaziers pour
13	l'année témoin 2012. . . . . 41
14	B-0164: Coûts et approvisionnements
15	gaziers pour l'année témoin
16	2012. . . . . 41
17	B-0165: Coût total des
18	approvisionnements gaziers avec
19	les volumes de vente 2012 et les
20	hypothèses 2011 quant au gaz
21	perdu, au volume souscrit et au
22	coût de Niagara Gas récupérés
23	présentement dans les tarifs. . . . . 42
24	B-0166: Coûts et approvisionnements
25	gaziers en vertu de

R-3758-2011 - PHASE 3  
7 NOVEMBRE 2011

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25

l'application du tarif 200. . . . . 42

-----

LISTE DES ENGAGEMENTS

	Page
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	

#1 : Fournir un historique des transactions non honorées pour les cinq dernières années. . . . . 71

#2 : Fournir les pertes pour les clients résidentiels et pour les clients commerciaux pour la prévision 2012. . . . . 76

#3 : Donner le nombre de préposés (équivalent à temps complet) de 2008 à 2010. . . . . 90

#4 : Fournir la position de Gazifère quant à l'application dans le cadre du sondage sur la satisfaction de la clientèle d'utiliser un groupe d'échantillonnage, tel que proposé dans le document A-0024. . . . . 117

#5 : Fournir la position de Gazifère quant aux modifications suggérées dans la pièce A-0025. . . . . 123

R-3758-2011 - PHASE 3  
7 NOVEMBRE 2011

1 #6 : Vérifier les données de Gazifère  
2 27, document 2, page 2 de 2,  
3 relativement au calcul qui est  
4 fait et de fournir des documents  
5 corrigés. . . . . 136

6  
7 -----  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25

1

2 EN L'AN DEUX MILLE ONZE (2011), ce septième (7e)  
3 jour du mois de novembre,

4

5 LA GREFFIÈRE :

6 Veuillez prendre place, s'il vous plaît.

7 Protocole d'ouverture. Audience du 7 novembre 2011.

8 Dossier R-3758-2011 - phase 3. Demande

9 d'approbation du plan d'approvisionnement de

10 Gazifère inc. pour l'exercice 2012 et modification

11 de ses tarifs à compter du 1er janvier 2012.

12 Les régisseurs désignés dans ce dossier  
13 sont maître Louise Rozon, présidente de la formation  
14 de même que madame Lucie Gervais et maître Lise  
15 Duquette. Le procureur de la Régie est maître Louis  
16 Legault.

17 La requérante est Gazifère inc.

18 représentée par maître Louise Tremblay.

19 Les intervenants sont Association  
20 coopérative d'économie familiale de l'Outaouais  
21 représentée par maître Stéphanie Lussier.

22 Me STÉPHANIE LUSSIER :

23 Bonjour.

24 LA GREFFIÈRE :

25 Fédération canadienne de l'entreprise indépendante

1 représentée par maître André Turmel.

2 Me ANDRÉ TURMEL :

3 Bonjour.

4 LA GREFFIÈRE :

5 Stratégies énergétiques et Association québécoise de  
6 lutte contre la pollution atmosphérique représentée  
7 par maître Dominique Neuman.

8 Me DOMINIQUE NEUMAN :

9 Bonjour.

10 LA GREFFIÈRE :

11 Union des municipalités du Québec représentée par  
12 maître Martine Burelle.

13 Me MARTINE BURELLE :

14 Bonjour.

15 LA GREFFIÈRE :

16 Y a-t-il d'autres personnes dans la salle qui  
17 désirent présenter une demande ou faire des  
18 représentations au sujet de ce dossier?

19 Je demanderais, par ailleurs, aux parties  
20 de bien s'identifier à chacune de leurs  
21 interventions pour les fins de l'enregistrement.

22 Aussi, auriez-vous l'obligeance de vous  
23 assurer que votre cellulaire est fermé durant la  
24 tenue de l'audience. Merci.

25 LA PRÉSIDENTE :

1       Merci beaucoup, madame la greffière.

2                       Alors, je vous souhaite la bienvenue à  
3       tous. Avant de débiter, j'aimerais simplement  
4       compléter la présentation de l'équipe qui travaille  
5       avec nous pour réaliser ce dossier. Alors, aux  
6       membres de la formation et aux procureurs de la  
7       Régie, s'ajoutent monsieur Phi Dang qui est chargé  
8       de projets, mesdames Esther Falardeau et Monique  
9       Rouleau ainsi que messieurs Pierre Renaud et Gaston  
10      Bilodeau.

11                      Alors, aujourd'hui, donc la Régie tient  
12      une audience publique dans le cadre de la phase 3 du  
13      dossier R-3758-2011.

14                      Pour le déroulement de la présente  
15      audience, la Régie entend respecter le calendrier de  
16      l'audience que vous avez tous reçu. L'horaire sera  
17      de 9 h à 15 h aujourd'hui et, si tout va bien, de  
18      9 h à midi demain. Si nécessaire, l'audience pourra  
19      se poursuivre dans l'après-midi.

20                      Dans un premier temps, nous allons  
21      entendre la preuve en chef de Gazifère. Par la  
22      suite, la Régie entendra la preuve des intervenants  
23      selon l'ordre annoncé dans le calendrier  
24      d'audiences. Les participants évidemment pourront  
25      contre-interroger les témoins. Et nous allons

1 terminer l'audience avec les argumentations des  
2 participants et la réplique de Gazifère.

3 Avant de débiter, nous aimerions savoir si  
4 vous avez des remarques préliminaires ou des  
5 observations à soumettre concernant le déroulement  
6 de la présente audience. Maître Tremblay.

7 Me LOUISE TREMBLAY :

8 Bonjour, Madame la Présidente. Bonjour, Mesdames  
9 les régisseurs. Louise Tremblay pour Gazifère.

10 Alors, nous n'avons pas de commentaires  
11 préliminaires si ce n'est que nous sommes prêts à  
12 procéder.

13 LA PRÉSIDENTE :

14 Alors, procédons. La parole est à vous, Maître  
15 Tremblay.

16 Me LOUISE TREMBLAY :

17 Alors, je demanderais à madame la greffière, s'il  
18 vous plaît, de bien vouloir assermenter les témoins.

19 LA GREFFIÈRE :

20 Monsieur Leblanc, veuillez vous lever, s'il vous  
21 plaît. Affirmez-vous solennellement de dire la  
22 vérité, toute la vérité, rien que la vérité? Dites:  
23 Je l'affirme.

24 M. JAMIE LEBLANC :

25 Oui.

1 LA GREFFIÈRE :

2 Veuillez, s'il vous plaît, donner vos noms,  
3 profession et adresse d'affaires.

4 M. JAMIE LEBLANC :

5 Jamie Leblanc. Je suis directeur général de  
6 Gazifère. L'adresse 706, boulevard Gréber,  
7 Gatineau.

8 LA GREFFIÈRE :

9 Merci. Madame Mauviel, veuillez vous lever, s'il  
10 vous plaît. Affirmez-vous solennellement de dire la  
11 vérité, toute la vérité, rien que la vérité? Dites:  
12 Je l'affirme

13 Mme LISE MAUVIEL :

14 Je l'affirme.

15 LA GREFFIÈRE :

16 Veuillez, s'il vous plaît, donner vos noms,  
17 profession et adresse d'affaires?

18 Mme LISE MAUVIEL :

19 Mon nom est Lise Mauviel. Je suis directrice de la  
20 réglementation et des budgets chez Gazifère au 706,  
21 boulevard Gréber à Gatineau.

22 LA GREFFIÈRE :

23 Merci. Mr. Kacicnik, do you solemnly affirm to tell  
24 the truth, the whole truth, and nothing but the  
25 truth? Say: I do.

1 M. ANTON KACICNIK :

2 I do.

3 LA GREFFIÈRE :

4 Please state your name, occupation and business  
5 address?

6 M. ANTON KACICNIK :

7 Anton Kacicnik, I am Manager, Rate Research and  
8 Design at Enbridge Gas Distribution, 500 Consumers  
9 Road, North York, Ontario.

10 LA GREFFIÈRE :

11 Thank you. Mrs. Collier, do you solemnly affirm to  
12 tell the truth, the whole truth, and nothing but the  
13 truth? Say: I do.

14 Mme JACKIE COLLIER :

15 I do.

16 LA GREFFIÈRE :

17 Please state your name, occupation and business  
18 address.

19 Mme JACKIE COLLIER :

20 Jackie Collier, Manager, Rate Design, Enbridge Gas  
21 Distribution, 500, Consumers Road, North York,  
22 Ontario.

23 LA GREFFIÈRE :

24 Thank you. Mrs. Suarez-Sharma, do you solemnly  
25 affirm to tell the truth, the whole truth, and

1 nothing but the truth? Say: I do.

2 Mme MARGARITA SUAREZ-SHARMA :

3 I do.

4 LA GREFFIÈRE :

5 Please state your name, occupation and business  
6 address.

7 Mme MARGARITA SUAREZ-SHARMA :

8 Margarita Suarez-Sharma, Manager, Cost Allocation  
9 for Enbridge Gas Distribution, 500 Consumers Road in  
10 Toronto.

11 LA GREFFIÈRE :

12 Thank you.

13 PANEL 1

14 INTERROGÉS PAR Me LOUISE TREMBLAY :

15 Alors, nous allons d'abord procéder avec l'adoption  
16 de la preuve écrite qui a été déposée au dossier.

17 Q.1 Alors, Madame Mauviel, le plan  
18 d'approvisionnement gazier de Gazifère a  
19 été déposé comme pièce B-0072 GI-25,  
20 document 1, au soutien de la demande  
21 d'approbation du plan. Est-ce que cette  
22 pièce a été préparée par vous ou sous  
23 votre supervision?

24 Mme LISE MAUVIEL :

25 R. Oui.

- 1 Q.2 Est-ce que vous avez des amendements à  
2 apporter à cette pièce?
- 3 R. Aucun amendement.
- 4 Q.3 Est-ce que vous adoptez cette pièce comme  
5 étant votre preuve écrite pour les fins de  
6 la présente audience?
- 7 R. Je l'adopte.
- 8 Q.4 Votre témoignage écrit a été déposé comme  
9 pièce GI-26, document 1, il s'agit de la  
10 pièce B-0073 de la Régie. Au soutien de  
11 la demande tarifaire de Gazifère et de la  
12 demande de modifications de certaines  
13 conditions de services et tarifs, est-ce  
14 que ce témoignage a été préparé par vous  
15 ou sous votre supervision?
- 16 R. Oui.
- 17 Q.5 Avez-vous des amendements à apporter à  
18 votre témoignage?
- 19 R. Aucun changement, non.
- 20 Q.6 L'adoptez-vous comme étant votre  
21 témoignage écrit pour les fins du présent  
22 dossier?
- 23 R. Oui, je l'adopte.
- 24 Q.7 Je vous réfère maintenant aux pièces  
25 suivantes qui ont été également déposées

1           au soutien de ces demandes, alors les  
2           pièces GI-26, documents 2 à 9.4, il s'agit  
3           des pièces B-0074 à 0084 de la Régie.  
4           L'ensemble des pièces contenues dans les  
5           sections GI-27 et GI-28, si je ne me  
6           trompe pas, il s'agit des pièces B-0085 à  
7           87 et B-0117 et 0118 des pièces de la  
8           Régie ainsi que les pièces GI-32,  
9           documents 1 à 3.1 et toutes les pièces  
10          contenues dans les sections GI-33 à GI-38  
11          qui constituent finalement les réponses  
12          aux demandes de renseignements de la Régie  
13          et des intervenants. Est-ce que vous avez  
14          préparé ces pièces vous-même ou est-ce  
15          qu'elles ont été préparées sous votre  
16          supervision?

17        R.           Oui, à l'exception des pièces GI-26,  
18           documents 4.1 et 4.2, la pièce GI-26 du  
19           document 4.1 est une publication du mois  
20           de juin 2011 provenant de la Dominion Bank  
21           Rating Service.

22                    Quant à la pièce GI-26, document 4.2,  
23           il s'agit d'un Memorandum de RBC Capital  
24           Markets portant sur les hypothèses et la  
25           méthodologie utilisée pour dériver la

1 prime de risque de Gazifère.

2 Q.8 Donc, Madame Mauviel, pour ce qui est des  
3 pièces qui ont été préparées par vous ou  
4 sous votre supervision, est-ce que vous  
5 avez des corrections à y apporter?

6 R. Non, aucune.

7 Q.9 Les adoptez-vous comme étant votre preuve  
8 écrite pour les fins du présent dossier?

9 R. Oui, je les adopte.

10 Q.10 Alors, je me tourne maintenant vers vous,  
11 Monsieur Leblanc. Suite à l'adoption de  
12 la preuve écrite et avant qu'on procède à  
13 un résumé des principaux éléments des  
14 demandes de Gazifère, est-ce qu'il y a  
15 certains sujets particuliers dont vous  
16 voudriez traiter?

17 M. JAMIE LEBLANC :

18 R. Oui. Mesdames, Messieurs, bonjour.  
19 D'abord, permettez-moi de me présenter.  
20 Je suis Jamie Leblanc, nouveau directeur  
21 général de Gazifère depuis le 1er janvier  
22 2011. C'est avec beaucoup d'enthousiasme  
23 que j'ai accepté de prendre la relève de  
24 madame Vandal Parent qui a pris sa  
25 retraite à la fin de l'année dernière.

1                    Avant mon entrée en poste chez  
2                    Gazifère, j'ai occupé différents postes au  
3                    sein d'Enbridge Gas Nouveau-Brunswick,  
4                    dont celui de directeur des finances et  
5                    contrôle de 2005 à décembre 2010.

6                    Au cours de ces années, à quelques  
7                    reprises, j'ai participé au processus  
8                    réglementaire de l'entreprise et j'ai eu  
9                    l'occasion de témoigner devant la  
10                    Commission de l'énergie et des services  
11                    publics du Nouveau-Brunswick.

12                    Aujourd'hui, c'est avec plaisir que  
13                    je suis ici en tant que directeur général  
14                    de Gazifère.

15                    D'abord, quelques faits saillants de  
16                    l'année 2010. Ce fut une année chargée  
17                    quant aux différents dossiers  
18                    réglementaires traités devant la Régie.  
19                    À la fin de l'année dernière, la Régie a  
20                    renouvelé pour un deuxième terme de cinq  
21                    ans le mécanisme incitatif de Gazifère.

22                    Conforme aux objectifs de  
23                    l'entreprise, le nouveau mécanisme permet  
24                    à Gazifère d'alléger le processus  
25                    réglementaire et lui a permis d'implanter

1                   ses tarifs approuvés dès le 1er janvier  
2                   2011.

3                   Pour Gazifère, la fin de l'année 2010  
4                   marquait également la fin de la période de  
5                   stabilisation de son nouveau système  
6                   d'informations clients, CIS, et  
7                   l'achèvement de l'implantation des  
8                   fonctionnalités initialement prévues au  
9                   projet.

10                  Entre autres choses, ce nouveau  
11                  système CIS permet désormais à Gazifère  
12                  d'avoir un meilleur contrôle sur son  
13                  processus de facturation et d'avoir accès  
14                  à des informations plus complètes sur ses  
15                  clients.

16                  Maintenant, j'aimerais porter votre  
17                  attention sur certains points que nous  
18                  jugeons prioritaires dans le cadre du  
19                  dossier tarifaire 2012.

20                  D'abord, conformément à la demande de  
21                  la Régie dans sa décision D-2010-112,  
22                  Gazifère a déposé une proposition de  
23                  nouveaux sondages de satisfaction de sa  
24                  clientèle. Suite aux demandes de  
25                  renseignements de la Régie et de l'ACEF,

1 des ajustements et des précisions ont été  
2 apportés à cette proposition. Gazifère  
3 est persuadée que sa proposition du  
4 nouveau sondage de satisfaction de sa  
5 clientèle ainsi modifiée répond à toutes  
6 les préoccupations soulevées dans la  
7 demande de renseignements.

8 Pour faire suite à la décision D-  
9 2010-147 et aux préoccupations exprimées  
10 par la Régie concernant l'écart entre la  
11 projection volumétrique retrouvée dans les  
12 dossiers tarifaires en comparaison avec  
13 les volumes réellement consommés des  
14 dernières années par les clients au tarif  
15 9, Gazifère précise qu'au cours de l'année  
16 2011, elle s'est assurée de rencontrer ces  
17 deux clients.

18 Suite à cette rencontre et aux  
19 multiples discussions entourant la  
20 négociation des contrats de l'année 2012,  
21 ces clients comprennent davantage  
22 l'importance de signer des contrats qui  
23 reflètent bien leur besoin annuel de gaz  
24 naturel.

25 Gazifère maintient donc sa position

1            voulant que la projection volumétrique au  
2            tarif 9 soit supportée par des contrats  
3            signés par cette clientèle et être le  
4            reflet du contexte dans lequel ils  
5            évoluent et croit que les volumes inclus  
6            au dossier tarifaire constituent des  
7            projections raisonnables compte tenu du  
8            contexte précaire dans lequel un de ces  
9            deux clients opère présentement.

10            Madame Mauviel apportera certaines  
11            précisions à cet égard lors de son  
12            témoignage.

13            Gazifère demande également de  
14            modifier le délai maximal de rapidité de  
15            réponses aux appels téléphoniques pour que  
16            celui-ci passe de 30 secondes à 60  
17            secondes. À notre avis, cette demande de  
18            modification est tout à fait justifiée et  
19            désormais pressante puisque depuis le  
20            début de 2011 on constate chez nos  
21            préposés du centre d'appels les  
22            conséquences néfastes du stress qui leur  
23            est imposé. Au quotidien, on remarque que  
24            ces conséquences se traduisent par une  
25            hausse de congés de maladie de courte et

1 de longue durée. Il faut préciser ici  
2 qu'il ne s'agit pas d'un problème  
3 ponctuel.

4 Pour bien mesurer la complexité de la  
5 situation, il faut comprendre que si des  
6 objectifs précis sont imposés aux préposés  
7 de notre centre d'appel, ceux-ci doivent  
8 composer avec de nombreuses contraintes  
9 pour atteindre ces objectifs.

10 Voici quelques informations pour  
11 mieux comprendre leur défi quotidien.

12 Dans le but de donner un service de  
13 qualité et aussi d'éviter un deuxième  
14 appel du client, les préposés de notre  
15 centre d'appels ont comme objectif premier  
16 de répondre à toutes les préoccupations du  
17 client dans un seul et même appel. Les  
18 clients posent de plus en plus de  
19 questions et cherchent à obtenir des  
20 réponses complètes et détaillées de leurs  
21 questions. Il en résulte que la durée  
22 moyenne d'un appel est d'environ trois  
23 minutes. Jusqu'ici, tout va bien.

24 Mais lorsque tous les préposés sont  
25 occupés à un appel qui dure une moyenne de

1                   trois minutes et qu'un appel entrant se  
2                   place en attente, les préposés n'ont que  
3                   30 secondes pour terminer leur appel en  
4                   cours et prendre l'appel entrant pour  
5                   respecter le délai maximal de réponse de  
6                   30 secondes. Et cette situation est  
7                   d'autant plus fréquente en période de  
8                   pointe.

9                   Alors, pour maintenir notre qualité  
10                  de service à la clientèle et pour assurer  
11                  le bien-être de nos préposés du centre  
12                  d'appels, trois options s'offrent à nous.

13                 Option 1: Embaucher de nouveaux  
14                 préposés. Cette option entraînerait bien  
15                 sûr une hausse de frais d'exploitation.  
16                 Bien que cette option puisse être une  
17                 solution à la problématique des périodes  
18                 de pointe, celle-ci ne nous apparaît pas  
19                 la plus rentable puisque, à l'extérieur de  
20                 ces périodes de pointe, ces ressources  
21                 additionnelles seraient superflues.

22                 Option 2: Embaucher de nouveaux  
23                 préposés à temps partiel pour les périodes  
24                 de pointe. Cette option entraînerait  
25                 également une hausse des frais

1 d'exploitation et il est pratiquement  
2 impossible de prévoir d'avance quelles  
3 seront les périodes de pointe dans une  
4 journée ou dans une semaine.

5 De plus, ces préposés à temps partiel  
6 pourraient difficilement répondre à toutes  
7 les préoccupations du client à cause de  
8 leur manque d'expérience. Ceci irait donc  
9 totalement à l'encontre de la philosophie  
10 de notre centre d'appels et nous croyons  
11 également que ceci diminuerait la qualité  
12 des services offerts à nos clients.

13 Gazifère préconise plutôt la  
14 troisième option, celle de modifier le  
15 délai maximal de rapidité de réponse aux  
16 appels téléphoniques. Cette option a  
17 l'avantage de n'entraîner aucuns frais  
18 d'exploitation supplémentaires, ce qui,  
19 dans le cadre de notre mécanisme  
20 incitatif, bénéficie à nos clients. Nos  
21 clients seront mieux servis puisque nos  
22 préposés auront le temps dans un même  
23 appel de répondre à toutes leurs  
24 préoccupations. Et cette option, à très  
25 court terme, contribuera et à rétablir et

1           à maintenir un niveau de stress acceptable  
2           pour les préposés du centre d'appels tout  
3           en offrant à notre clientèle un service de  
4           très haute qualité.

5           Il est à noter que la modification du  
6           délai maximal de rapidité de réponse de 30  
7           secondes à 60 secondes semble tout à fait  
8           raisonnable si on le compare aux délais  
9           accordés aux autres compagnies d'utilité  
10          publique réglementées par la Régie, dont  
11          nous traitons à la pièce GI-26, document  
12          8 qui correspond en moyenne à un délai de  
13          124 secondes, soit plus que le double du  
14          délai maximal demandé par Gazifère.

15          En conclusion, l'objectif derrière  
16          cette demande est de permettre à Gazifère  
17          de retrouver l'équilibre entre la durée de  
18          l'appel, le temps de l'attente, le bien-  
19          être des employés et la qualité du service  
20          offert à notre clientèle. Tout ceci au  
21          moindre coût possible pour les clients.

22          Et juste avant que j'aie fini, I'd  
23          like to say that although I find it  
24          important to present my opening statement  
25          in French, it's quite possible that I'll

1 answer some questions in English depending  
2 on the precision with which I'm trying to  
3 answer. So, merci pour votre attention.

4 Q.11 Merci beaucoup, Monsieur Leblanc.

5 Madame Mauviel, je vais vous demander  
6 maintenant de sommairement résumer les  
7 principales demandes ou les principaux  
8 éléments de la demande tarifaire de  
9 Gazifère.

10 Mme LISE MAUVIEL :

11 R. Bonjour. Gazifère demande l'approbation  
12 de 23 825 200 \$ à titre de revenu requis  
13 de distribution pour l'année témoin 2012  
14 qui a été calculé selon la formule et les  
15 paramètres approuvés par la Régie dans sa  
16 décision D-2010-112.

17 Les tarifs actuellement en vigueur  
18 génèrent des revenus de distribution de  
19 22 030 000 \$. Le revenu additionnel  
20 requis est donc de 1 795 200 \$. Ceci  
21 représente une augmentation moyenne des  
22 tarifs de distribution de 8,1 %. Je vous  
23 réfère à la pièce GI-27, document 1, page  
24 1 de 1, à cet égard.

25 Ce revenu additionnel requis a été

1           calculé avec un taux de rendement sur  
2           l'avoir de l'actionnaire de 8,89 % selon  
3           la formule sur le taux de rendement sur  
4           l'avoir approuvé par la Régie dans sa  
5           décision D-2010-147.

6           Le taux de 8,89 % a été calculé en  
7           utilisant les prévisions pour les  
8           obligations de 10 ans du Consensus  
9           Forecast du mois de juin 2011 et les  
10          écarts entre les taux de 30 ans et de 10  
11          ans selon les données de la Banque du  
12          Canada du mois de mai 2011. Ce taux tient  
13          aussi compte de l'écart des rendements  
14          entre les obligations de 30 ans des  
15          sociétés réglementées canadiennes de cote  
16          de crédit A et des obligations de 30 ans  
17          du gouvernement du Canada établies en  
18          utilisant les données de Bloomberg et de la  
19          Banque du Canada du mois de mai 2011.

20          Tel que déjà spécifié dans le  
21          témoignage à la pièce GI-26, document 1,  
22          ce taux doit être mis à jour en utilisant  
23          les périodes retenues par la Régie dans sa  
24          décision D-2010-147 afin d'établir la  
25          prévision, la moyenne des prévisions pour

1 les obligations de 10 ans du Consensus  
2 Forecast, l'écart entre les taux des  
3 obligations du gouvernement du Canada de  
4 30 ans et de 10 ans, et l'écart des  
5 rendements entre les obligations de 30 ans  
6 des sociétés réglementées canadiennes de  
7 cote de crédit A et les obligations de 30  
8 ans du gouvernement du Canada.

9 En utilisant ces données, selon les  
10 périodes retenues par la Régie, le taux de  
11 rendement sur l'avoir passe de 8,89 % à  
12 8,29 % ayant comme impact de réduire le  
13 revenu additionnel requis de distribution  
14 de 291 500 \$.

15 Gazifère tient à préciser que ce  
16 nouveau taux a un impact sur le revenu  
17 additionnel requis de distribution, mais  
18 ne modifie pas les autres conclusions  
19 recherchées par Gazifère.

20 La preuve sera mise à jour pour  
21 refléter cet ajustement suite à la  
22 décision que la Régie rendra prochainement  
23 sur la présente demande tarifaire.

24 Q.12 Madame Mauviel, tantôt monsieur Leblanc a  
25 parlé brièvement de la question des

1                   prévisions pour les clients sous le tarif  
2                   9. Avez-vous des précisions  
3                   additionnelles à cet égard-là?

4           R.           Oui. Tel que spécifié dans la pièce GI-  
5                   26, document 1, et mentionné par monsieur  
6                   Leblanc ce matin, Gazifère a rencontré les  
7                   clients au tarif 9 pour discuter des  
8                   préoccupations de la Régie à l'égard de la  
9                   projection volumétrique retrouvée dans les  
10                  dossiers tarifaires en comparaison avec  
11                  les volumes réellement consommés par ces  
12                  clients et de la méthode utilisée pour  
13                  établir ses projections.

14                         Gazifère a voulu faire comprendre aux  
15                         clients l'importance de bien prévoir les  
16                         volumes annuels inclus au contrat. Suite  
17                         à ces efforts, on remarque une très grande  
18                         amélioration de la part du client numéro  
19                         1 qui signera un contrat cette année  
20                         représentant le double des volumes prévus  
21                         dans son contrat de l'année précédente.

22                         Il faut noter aussi que ce client a  
23                         établi le niveau de volume pour son  
24                         contrat 2012 selon ce qu'il prévoit  
25                         consommer l'an prochain et en tenant

1            compte du fait qu'une mesure d'efficacité  
2            énergétique, soit un système de  
3            récupération de chaleur a été installé  
4            récemment qui devrait fonctionner à 100 %  
5            en 2012.

6            Pour ce qui est du client numéro 2,  
7            Gazifère ne peut ignorer le fait que ce  
8            client est toujours sous la protection de  
9            la Loi sur les arrangements avec les  
10            créanciers des compagnies.

11            L'incertitude quant à la survie de  
12            cette usine est réelle. Considérant cette  
13            incertitude, Gazifère ne pouvait, au  
14            moment du dépôt de la preuve initiale,  
15            prévoir pour ce client un volume supérieur  
16            à 2 millions pour l'année témoin 2012.

17            Toutefois, après le dépôt de la  
18            preuve et des réponses aux demandes de  
19            renseignements, la négociation avec ce  
20            client s'est finalisée. Le client s'est  
21            engagé dans son contrat 2012 à un volume  
22            annuel correspondant à 4 millions de  
23            mètres cubes. Ce niveau de volume tient  
24            compte, bien entendu, de l'instabilité du  
25            client dans laquelle il opère encore à ce

1 jour.

2 À la lumière de cette information,  
3 Gazifère propose donc de mettre à jour la  
4 preuve, incluant le plan  
5 d'approvisionnement, et demande à la Régie  
6 d'approuver pour l'année témoin 2012 des  
7 volumes de 18 256 600 mètres cubes plutôt  
8 que 16 256 600 mètres cubes pour les  
9 clients au tarif 9 afin de refléter ce  
10 volume de 4 millions plutôt que de  
11 2 millions pour le client numéro 2 tel que  
12 retrouvé au dossier présentement.

13 Cette augmentation de volume au tarif  
14 9 a donc pour effet de réduire le revenu  
15 additionnel requis de distribution pour  
16 l'année témoin 2012 de 30 400 \$. Gazifère  
17 mettra le dossier à jour à la suite de la  
18 décision, quand la Régie rendra sa  
19 décision dans ce dossier.

20 En conclusion, Gazifère tient à  
21 réitérer qu'une méthode de prévision  
22 utilisant simplement la moyenne de la  
23 consommation réelle des dernières années  
24 de ses clients et non supportée par un  
25 contrat est inappropriée pour ce type de

1 clients qui utilisent le gaz naturel pour  
2 des fins de production, qui ont les  
3 installations requises pour faire leur  
4 choix énergétique en fonction des prix du  
5 gaz naturel versus l'huile, et qui opèrent  
6 dans une industrie encore assez fragile  
7 aujourd'hui.

8 Gazifère doit considérer le contexte  
9 dans lequel ses clients évolueront pendant  
10 l'année témoin. Et, selon nous, ce sont  
11 les clients qui sont les mieux placés pour  
12 fournir cette information.

13 À cet égard, nous tenons à préciser  
14 que dans les années à venir, tout comme  
15 dans le présent dossier, la projection  
16 volumétrique incluse au dossier reflétera  
17 les discussions que nous avons avec nos  
18 clients, lesquelles correspondront en  
19 principe aux contrats qui devront être  
20 signés avec ces clients.

21 En relisant la preuve et suite aux  
22 demandes de renseignements, je me suis  
23 aperçue que je dois clarifier quelque  
24 chose à ce niveau. Nous avons toujours eu  
25 des discussions avec nos clients avant de

1           finaliser nos projections volumétriques  
2           pour l'année témoin, et ce, dans le but de  
3           valider si les derniers contrats signés  
4           étaient toujours pertinents.

5           Je remarque que la preuve telle que  
6           rédigée n'apportait pas cette précision.  
7           Donc, je tenais à vous confirmer ce matin  
8           que l'approche que Gazifère utilise pour  
9           établir la projection volumétrique pour  
10          l'année témoin tient compte des  
11          informations obtenues de nos clients qui  
12          sont les plus à jour possible au moment où  
13          on établit les budgets afin de s'assurer  
14          que la projection volumétrique se  
15          rapproche le mieux possible des besoins  
16          réels de ses clients pour l'année témoin.

17          En principe, comme je disais tantôt,  
18          cette projection volumétrique devrait être  
19          le reflet des contrats qui seront signés  
20          par ses clients au tarif 9.

21          Conséquemment, en utilisant cette  
22          méthode de projections volumétriques qui  
23          sont supportées par des contrats signés  
24          par cette clientèle et qui reflètent le  
25          contexte dans lequel cette clientèle

1                   opérera pour l'année témoin, selon nous  
2                   c'est l'approche à utiliser.

3       Q.13       Madame Mauviel, dans sa demande, Gazifère  
4                   demande également à la Régie d'approuver  
5                   certains changements aux *Conditions de*  
6                   *service et Tarif* qui ont été proposés dans  
7                   le cadre de la phase 1. Souhaitez-vous  
8                   faire des commentaires additionnels à ce  
9                   sujet-là au-delà de la preuve écrite qui  
10                  est déjà au dossier?

11       R.        Oui. Peut-être uniquement pour  
12                  récapituler où nous en sommes et préciser  
13                  ce que nous demandons à la Régie à ce  
14                  niveau.

15                        En mars 2011, Gazifère a déposé le  
16                        texte refondu des *Conditions de service et*  
17                        *Tarif* proposés par elle dans le cadre de  
18                        la phase 1 comme pièce GI-1, documents 3  
19                        et 4 qui constituent les versions  
20                        française et anglaise de ce document.

21                        Depuis ce dépôt en mars 2011,  
22                        Gazifère a proposé des modifications à  
23                        certaines des *Conditions de service et*  
24                        *Tarif* proposés à l'origine, soit au mois  
25                        d'août 2011 lors du dépôt de la preuve de

1 la phase 3 du présent dossier, à la pièce  
2 GI-26, Document 1, et en octobre 2011 lors  
3 du dépôt des réponses aux demandes de  
4 renseignements à la pièce GI-38, document  
5 1.

6 En septembre 2011, la Régie a apporté  
7 certaines modifications à la version  
8 français du texte refondu proposé par  
9 Gazifère et sollicité les commentaires de  
10 Gazifère.

11 En octobre 2011, Gazifère a répondu  
12 que les modifications apportées par la  
13 Régie ne soulevaient pas de  
14 préoccupations.

15 Et finalement, en octobre 2011,  
16 Gazifère a déposé une requête réamendée  
17 qui fait état de ses propositions à jour  
18 sur certaines dispositions du texte  
19 refondu des *Conditions de service et*  
20 *Tarif*. Ces propositions se retrouvent au  
21 paragraphe 43 de la requête réamendée avec  
22 référence aux pièces pertinentes.

23 Après avoir pris connaissance des  
24 commentaires des intervenants en phase 1  
25 et des preuves des intervenants en phase

1                   3, nous venons à la conclusion que les  
2 propositions de Gazifère recueillent  
3 l'approbation des intervenants.

4                   Vous aurez d'ailleurs remarqué que  
5 Gazifère a tenu compte des préoccupations  
6 de l'UMQ et de l'ACIG dans le cadre de la  
7 révision de certaines de ses propositions.

8                   Tel que déjà spécifié à la pièce GI-  
9 26, document 1, une fois que la décision  
10 de la Régie aura été rendue dans le cadre  
11 des phases 1 et 3, Gazifère déposera le  
12 texte refondu reflétant les modifications  
13 approuvées par la Régie pour approbation  
14 finale du document des *Conditions de*  
15 *service et Tarif.*

16 Q.14           Merci, Madame Mauviel. Est-ce que vous  
17 avez autre chose ou si cela complète votre  
18 témoignage?

19 R.             Ça complète mon témoignage.

20 Q.15           Merci.

21                   I now turn to you, Mrs. Sharma. I  
22 refer you to the Pre-filed Evidence filed  
23 under tab GI-30, document 1, which is your  
24 written testimony pertaining to the  
25 Allocated Cost Study and GI-30, document

1                   2, which is the document filed in support  
2                   thereto entitled Revenue to Cost  
3                   Comparisons. Did you prepare these  
4                   exhibits or were they prepared under your  
5                   supervision?  
6           R.           Yes, they were.  
7           Q.16          Do you have any amendments to make to  
8                   these exhibits?  
9           R.           No changes.  
10          Q.17          Do you adopt these exhibits as your  
11                   written evidence in the present file?  
12          R.           I do.  
13          Q.18          What is the purpose of your testimony  
14                   today?  
15          R.           I'm here to present the results of the  
16                   2012 Fully-Allocated Cost Study.  
17          Q.19          Is Gazifère proposing any modifications to  
18                   its methodology?  
19          R.           No changes are being proposed.  
20          Q.20          Can you please outline the derivation of  
21                   this study and explain summarily the  
22                   results of the study which is found at  
23                   exhibit GI-30, document 2?  
24          R.           Certainly. Gazifère determined its 2012  
25                   distribution revenue requirement based on

1           the approved CPBR formula. The company  
2           also prepared an internal budget for  
3           management purposes that equals the  
4           revenue requirement determined by the CPBR  
5           formula. The detailed operating budget,  
6           along with forecast volumes for 2012, were  
7           used to carry out the fully-allocated cost  
8           study. This process ensures that  
9           causality is maintained throughout the  
10          CPBR period so that at the end of the  
11          process the costs allocated to each rate  
12          class are an accurate representation of  
13          the costs incurred to provide service to  
14          that rate class.

15                 The results of the cost study are  
16                 provided at exhibit GI-30, document 2,  
17                 line 2, which is the allocation of the  
18                 total distribution revenue requirement at  
19                 the rate class level. And this becomes  
20                 the starting point for rate design.

21                 The combined results of the cost  
22                 allocation and rate design process can be  
23                 seen through the revenue to cost ratios at  
24                 line 4 of that same exhibit which compare  
25                 the forecasted revenue recovery by rate

1 class to the allocation of forecast costs  
2 by rate class. The resulting ratios are  
3 consistent with last year's for rates 1,  
4 2 and 3. The reasons for the change in  
5 revenue to cost ratios, as compared to  
6 last year for rates 5 and 9, will be  
7 addressed by Jackie Collier in her  
8 testimony.

9 Q.21 Does this complete your testimony, Mrs.  
10 Sharma?

11 R. Yes, it does. Thank you.

12 Q.22 Good morning, Mrs. Collier.

13 Mrs. JACKIE COLLIER :

14 R. Good morning.

15 Q.23 I refer you to the prefiled evidence filed  
16 under GI-31, documents 1 to 1.3. Document  
17 1 is your written testimony and documents  
18 1.1 to 1.3 are the exhibits filed in  
19 support thereto. Did you prepare these  
20 exhibits or were they prepared under your  
21 supervision?

22 R. Yes, they were.

23 Q.24 Do you have any amendments to make to  
24 these exhibits?

25 R. Yes, I do. I would like to update exhibit

1                   GI-31, document 1.3 and exhibit GI-32,  
2                   documents 1, 2, 2.1, 3 and 3.1 to reflect  
3                   the October 1, 2011 pass-on rates which  
4                   were approved by the Régie on September  
5                   21st of 2011.

6 Me LOUISE TREMBLAY :

7                   Alors, Madame la Présidente, j'ai remis à madame la  
8                   greffière tantôt les pièces en question qui sont  
9                   mises à jour et que nous allons dûment déposer au  
10                  dossier.

11                  Alors, Madame la Présidente, ce que je  
12                  disais c'est que nous déposons ces pièces révisées  
13                  finalement sous la cote B-0161 des pièces de la  
14                  Régie. Donc, il y a combien de pièces? Six pièces.  
15                  Alors, B-0161 à B-0166.

16 PIÈCE B-0161 :

17                  Unit Rates and Revenues by Component and Rate Class  
18                  - 2012 Rate Case.

19 PIÈCE B-0162 :

20                  Impact of the Change in Cost of Gas on the Revenue  
21                  Requirement Resulting from the 2012 Volumes.

22 PIÈCE B-0163 :

23                  Coût total des approvisionnements gaziers pour  
24                  l'année témoin 2012.

25 PIÈCE B-0164 :

1 Coûts et approvisionnements gaziers pour l'année  
2 témoin 2012.

3 PIÈCE B-0165 :

4 Coût total des approvisionnements gaziers avec les  
5 volumes de vente 2012 et les hypothèses 2011 quant  
6 au gaz perdu, au volume souscrit et au coût de  
7 Niagara Gas récupérés présentement dans les tarifs.

8 PIÈCE B-0166 :

9 Coûts et approvisionnements gaziers en vertu de  
10 l'application du tarif 200.

11 Me LOUISE TREMBLAY :

12 Q.25 Alors, Mrs. Collier, do you agree that the  
13 said exhibits as revised shall constitute  
14 your written evidence in the present file?

15 R. Yes, they do.

16 Q.26 What is the purpose of your testimony?

17 R. I will explain the proposed allocation of  
18 the 2012 forecast distribution revenue  
19 requirement to the different customer rate  
20 classes and the derivation of the 2012  
21 distribution rates based on the results of  
22 the fully-allocated cost study. This  
23 evidence does not address the derivation  
24 of gas supply, load balancing and  
25 transportation charges resulting from

1                   quarterly rate changes to rate 200. These  
2                   charges will continue to be determined  
3                   within Gazifère's quarterly rate  
4                   adjustment mechanism.

5           Q.27       Can you please provide a summary of the  
6                   content of the documents filed under tab  
7                   GI-31, documents 1.1 to 1.3?

8           R.        Yes. Document 1.1 contains the revenue at  
9                   existing rates, the revenue at proposed  
10                  rates and the proposed recovery of the  
11                  2012 distribution revenue requirement by  
12                  rate class.

13                       Document 1.2 provides the current  
14                       distribution unit rates, the proposed  
15                       change to the unit rates and the proposed  
16                       2012 distribution unit rates. Document  
17                       1.3 provides the existing and proposed  
18                       average unit rates and revenues for  
19                       commodity, load balancing, transportation  
20                       and distribution. The original filing  
21                       contained the commodity, load balancing  
22                       and transportation rates based on the July  
23                       1, 2011 pass-on. And as was previously  
24                       mentioned, this has now been updated to  
25                       reflect the current October 1, 2011 pass-

1 on rates which were just refiled as  
2 exhibits.

3 The proposed rates in exhibits do not  
4 reflect the proposed impact on gas costs  
5 resulting from the 2012 forecast of  
6 volumes, UUF, contract demand and Niagara  
7 Gas costs, as outlined in exhibit GI-32,  
8 also updated today. As is our usual  
9 practice, this impact will be reflected in  
10 the evidence supporting the draft final  
11 rate order before the Régie issues its  
12 final decision in this proceeding.

13 Q.28 Mrs. Collier, can you please explain how  
14 the deficiency is allocated to the rate  
15 classes and how the proposed rates are  
16 derived?

17 R. Sure. The allocation of the deficiency is  
18 carried out in two steps. Stage 1  
19 allocates the deficiency to the rate  
20 classes based on the 2012 rate based  
21 allocator. And in stage 2, Gazifère may  
22 make adjustments to the allocated  
23 deficiency to achieve certain rate design  
24 objectives such as level of rate impacts  
25 and revenue to cost ratios while using the

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25

cost allocation study as a guide.

As indicated in our written direct evidence at GI-31, document 1, page 3, an upward adjustment of \$60,000 and \$300 was made to the rate 2 revenues and a downward adjustment of \$60,000 was made for rate 1 and \$300 for rate 3. These adjustments maintain the revenue to cost ratios for rates 1, 2 and 3 at the 2011 level, but still achieve appropriate rate impacts.

The revenue to cost ratios for rate 5 has increased from 1.59 to 1.68; and for rate 9, from 1.28 to 1.54 relative to 2011. The company did not make any downward adjustments in revenues to these rate classes given the proposed moderate T-Service rate increases for them. Any downward adjustments would have resulted in a near-zero or negative rate impact for rates 5 and 9. And a further upward adjustment in rates for rates 1, 2 and 3 beyond those already proposed by the company. The company did not consider such an adjustment appropriate given the level of revenue deficiency for 2012 and

1 the proposed level of rate impacts for  
2 those other certain rate classes.

3 Q.29 Does this complete your testimony, Mrs.  
4 Collier?

5 R. Yes, it does.

6 Me LOUISE TREMBLAY :

7 Alors, Madame la Présidente, ceci complète la  
8 preuve. Les témoins sont prêts pour le contre-  
9 interrogatoire.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Merci beaucoup, Maître Tremblay.

12 Alors, nous allons débiter avec le contre-  
13 interrogatoire de l'ACEF de l'Outaouais. Maître  
14 Lussier?

15 Me STÉPHANIE LUSSIER :

16 Bonjour, Madame la Présidente. Bonjour, Mesdames  
17 les Régisseurs. Stéphanie Lussier pour l'ACEF de  
18 l'Outaouais. Bonjour aux membres du panel.

19 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STÉPHANIE LUSSIER,  
20 pour l'Association coopérative d'économie familiale  
21 de l'Outaouais (ACEFO) :

22 Q.30 Je vais vous demander pour débiter de  
23 prendre le document GI-34, document 1. Ce  
24 sont les réponses de Gazifère aux demandes  
25 de renseignements de l'ACEF de

1 l'Outaouais. Et je vous amène à la page  
2 de ce document à la réponse 2b). En  
3 fait, il est question du lien entre la  
4 durée du mécanisme incitatif et la durée  
5 d'amortissement. A la réponse 2b),  
6 Gazifère indique:

7 *« Si la durée restante*  
8 *du mécanisme incitatif*  
9 *avait été de neuf ans,*  
10 *il est possible que*  
11 *Gazifère ait proposé*  
12 *une période*  
13 *d'amortissement*  
14 *différente. En effet,*  
15 *une période*  
16 *d'amortissement de*  
17 *neuf ans nous apparaît*  
18 *longue. »*

19 Dans un premier temps, j'aimerais que  
20 Gazifère élabore sur cette justification  
21 entre le lien qui est fait ici, d'une  
22 part, entre la durée du mécanisme  
23 incitatif, et d'autre part, la durée  
24 d'amortissement?

25 Mme LISE MAUVIEL :

1 R. Tel que spécifié dans les réponses aux  
2 demandes de renseignements, je ne pourrais  
3 pas les diriger spécifiquement, là, je ne  
4 les connais pas par coeur. Mais on l'a  
5 dit au niveau... à plusieurs réponses à la  
6 Régie, même réponse à l'ACEF et l'UMQ.

7 L'écart, le compte d'écarts 2011  
8 résulte vraiment des phases 1 et 2 du  
9 dossier tarifaire de l'an passé, bien, du  
10 dossier réglementaire de l'an passé.

11 Et puis la phase 1 était la phase  
12 dans laquelle on a traité le mécanisme  
13 incitatif puis on a aussi spécifié que les  
14 phases 3 et 4 ont été un peu plus  
15 coûteuses parce qu'on avait traité en  
16 phases 1 et 2 des sujets qui ont comme  
17 aussi un peu découlés dans les phases 3 et  
18 4.

19 Donc, selon nous, le compte d'écarts  
20 2010 a un lien assez direct avec le  
21 mécanisme incitatif, donc c'est pour ça  
22 qu'on a cru bon d'utiliser la période  
23 restante du mécanisme incitatif comme  
24 période d'amortissement.

25 Q.31 D'accord. Maintenant, pour clarifier et

1           prenant en considération votre réponse, si  
2           la durée restante du mécanisme incitatif  
3           était de seulement deux ans, est-ce que  
4           Gazifère aurait amorti les 724 000 \$ sur  
5           une période de deux ans?

6           R.        Bien, c'est parce que ce n'est pas le cas.  
7           Tu sais, c'est exactement la même réponse  
8           qu'on a répondu quand la question était  
9           par rapport à une période de neuf ans.  
10          Puisque ce n'est pas le cas, c'est sûr que  
11          peut-être qu'on aurait choisi une période  
12          différente, peut-être pas. Mais, là,  
13          c'est que pour nous, la période de quatre  
14          ans qui est la période restante, c'est une  
15          période raisonnable. C'est un  
16          amortissement, selon nous, raisonnable,  
17          une période raisonnable. Donc, on a cru  
18          bon utiliser quatre.

19          Q.32        Merci. Toujours dans le même document GI-  
20          34, document 1, à la page 4, à la demande  
21          et à la réponse 3a), ma question porte sur  
22          les clients T-Service et leur capacité à  
23          acquérir leur propre gaz. Est-ce que  
24          Gazifère, en tant que distributeur et  
25          client au tarif 200 d'Enbridge, est-ce que

1 Gazifère donc doit absolument distribuer  
2 le gaz qui lui est vendu par Enbridge ou  
3 est-ce que Gazifère a la possibilité de  
4 s'approvisionner toute seule pour les  
5 besoins de sa clientèle résidentielle en  
6 gaz naturel plutôt que distribuer le gaz  
7 qui lui est vendu par Enbridge?

8 R. Comme on a spécifié en réponse à la  
9 question 3b), je crois, Gazifère n'a pas  
10 un service d'approvisionnement gazier à  
11 l'interne. Pour s'approvisionner nous-  
12 mêmes, avoir nos propres contrats  
13 Gazifère, des contrats avec des courtiers,  
14 il faudrait absolument créer un service  
15 d'approvisionnement gazier. Attaché à ça,  
16 nécessairement, il y a des coûts qui  
17 pourraient être assez significatifs.

18 Nous, la façon qu'on opère, c'est  
19 depuis quand même plusieurs années que la  
20 Régie elle a approuvé le tarif 200 et la  
21 façon que nous on s'approvisionne et, oui,  
22 c'est à travers Enbridge Gas Distribution  
23 et leur tarif 200.

24 Mais il ne faut pas oublier que notre  
25 clientèle elle-même peut s'approvisionner,

1 même notre clientèle résidentielle, ça n'a  
2 pas besoin d'être uniquement la clientèle  
3 industrielle. La clientèle résidentielle  
4 pourrait s'approvisionner elle-même à  
5 travers de son propre courtier comme  
6 client T-Service ou service-T.

7 Q.33 Et donc, ce qui m'amène à ma prochaine  
8 question, nous comprenons que Gazifère n'a  
9 pas l'obligation de se procurer... de  
10 distribuer absolument le gaz qui lui est  
11 vendu par Enbridge. Nous comprenons  
12 également que les clients T-service vont  
13 chercher seuls leur propre gaz sur le  
14 marché, ils ont cette capacité-là.

15 Pourquoi, compte tenu des éléments de  
16 réponse que vous avez ajoutés, pourquoi  
17 Gazifère ne le fait pas aussi pour sa  
18 clientèle résidentielle?

19 R. Bien, je pense que ma réponse est  
20 pareille. On n'a pas un service  
21 d'approvisionnement gazier, donc nous-  
22 mêmes on n'a pas de contrat avec de  
23 courtier. Notre approvisionnement se fait  
24 à travers Enbridge Gas Distribution et  
25 leur tarif 200.

1 Q.34 D'accord. Je vais vous demander de garder  
2 à proximité ce document GI-34, document 1,  
3 et de prendre le document GI-33, document  
4 1 qui sont les réponses de Gazifère à la  
5 demande de renseignements numéro 3 de la  
6 Régie. Et j'y réfère parce que Gazifère  
7 nous y renvoie en réponse à la question  
8 numéro 1 de l'ACEF de l'Outaouais dans le  
9 document GI-34, document 1.

10 Donc, l'ACEF de l'Outaouais a posé  
11 une question. C'est la question 1 dans  
12 CDDR à Gazifère. Gazifère donne sa  
13 réponse et, entre autres, dans le cadre de  
14 cette réponse-là, elle renvoie le lecteur  
15 à la question 3.1 de la Régie à la pièce  
16 GI-33, document 1, à la page 7.

17 Tout d'abord, la question de l'ACEF  
18 de l'Outaouais était:

19 *« Veuillez justifier*  
20 *cette augmentation des*  
21 *coûts*  
22 *d'investissements en*  
23 *capital par client*  
24 *entre 2011 et 2012? »*

25 Et Gazifère nous indique sa réponse, et à

1 la dernière phrase nous dit:  
2 « Veuillez vous  
3 référer à la réponse à  
4 la question 3.1 de la  
5 Régie. Fournissant  
6 les explications  
7 associées à cette  
8 hausse anticipée au  
9 niveau des conduites  
10 principales. »

11 Nous avons consulté la réponse à la  
12 question 3.1 de la Régie et nous n'y  
13 voyons pas l'information recherchée.

14 En fait, ce que l'ACEF de l'Outaouais  
15 souhaite obtenir de Gazifère, c'est  
16 qu'elle dépose, dans le cadre de ce  
17 dossier, une évaluation entre, d'une part,  
18 la corrélation entre le nombre de  
19 kilomètres de conduites et, d'autre part,  
20 le nombre de clients additionnels en vous  
21 basant sur l'historique de ces données  
22 chez Gazifère.

23 R. Pouvez-vous répéter votre question, s'il  
24 vous plaît?

25 Q.35 Oui. J'aimerais que Gazifère fournisse

1 l'information ou dépose une évaluation de  
2 la corrélation entre, d'une part, le  
3 nombre de kilomètres de conduites et,  
4 d'autre part, le nombre de clients  
5 additionnels en vous basant sur les  
6 données historiques chez Gazifère.

7 R. Mais en réponse à la question de la Régie,  
8 la réponse 3-1, on précise qu'il n'y a pas  
9 vraiment une corrélation directe justement  
10 entre le nombre de clients et le nombre de  
11 kilomètres de conduites installées durant  
12 une année.

13 Q.36 Et pour arriver...

14 R. Ça... excusez.

15 Q.37 Oui, excusez, allez-y, allez-y.

16 R. Ça, c'est tout simplement parce que ça  
17 dépend où on est rendus dans le  
18 développement de notre réseau gazier et où  
19 on se dirige pour faire le développement  
20 dans la nouvelle construction.

21 Ça fait qu'il y a des années qu'on va  
22 mettre plus de kilomètres de conduites  
23 même si on va ajouter moins de clients.  
24 Il n'y a pas vraiment une corrélation  
25 directe entre nombre de clients et nombre

1 de kilomètres de conduites.

2 Q.38 Est-ce que, en date de ce jour à  
3 l'interne, Gazifère a fait une analyse  
4 quant à la... j'entends votre réponse,  
5 mais est-ce qu'elle a fait une analyse  
6 quant à la corrélation entre le nombre de  
7 kilomètres de conduites et le nombre de  
8 clients additionnels pour en arriver à la  
9 conclusion que, finalement, il n'y avait  
10 pas de lien ou est-ce que votre réponse  
11 c'est simplement que vous n'avez pas  
12 procédé à cet exercice?

13 R. On n'a pas fait d'analyse précise pour  
14 conclure s'il y a corrélation ou non mais  
15 ce qui est important dans les faits c'est  
16 que quand on fait un développement, quand  
17 on met des installations de conduites pour  
18 aller vers un nouveau développement  
19 résidentiel, ce qui est important dans le  
20 fin fond, là, c'est que le projet soit  
21 rentable. Ça fait que dès que le projet  
22 est rentable, donc la valeur actuelle  
23 nette est positive, on procède au  
24 développement.

25 Q.39 Et comment Gazifère a-t-elle procédé dans

1 le passé dans ces mêmes secteurs toujours  
2 en croissance de Gatineau, par exemple, en  
3 ce qui a trait à l'installation des - non  
4 pas par exemple, mais en ce qui a trait à  
5 l'installation des conduites principales  
6 de deux pouces plutôt que de celles d'un  
7 pouce et un quart?

8 R. La décision de mettre des conduites d'un  
9 pouce et un quart ou de deux pouces dépend  
10 vraiment du secteur où on rentre. Si on  
11 rentre dans un secteur qui est en grosse  
12 croissance, qu'ils vont accommoder  
13 plusieurs maisons, c'est que de la bonne  
14 gestion que de s'arrêter et dire: « Pour  
15 m'assurer que mon réseau va être fiable à  
16 long terme, je devrais mettre du deux  
17 pouces plutôt que du un pouce et quart. »  
18 C'est dans cette optique-là qu'on fait ces  
19 analyses-là.

20 Il faut comprendre aussi que, quand  
21 on fait le développement comme ça, c'est  
22 un processus qui est hautement encadré et  
23 très, très réfléchi. On ne fait pas juste  
24 choisir de mettre du deux pouces plutôt  
25 que du un pouce et quart. C'est vraiment

1           une prise de conscience. C'est un  
2           développement en croissance. Donc, on  
3           prend une décision de gestion pour  
4           s'assurer que la conduite va être fiable  
5           à long terme pour ne pas être obligé de  
6           revenir deux, trois ans plus tard puis  
7           remplacer notre conduite d'un pouce et  
8           part parce que, là, elle ne fournit pas  
9           suffisamment de pression pour desservir ce  
10          secteur-là. Ça fait que c'est vraiment  
11          dans cette optique-là que le choix est  
12          déterminé.

13          M. JAMIE LEBLANC :

14          R.           I would concur with what madame Mauviel  
15                        has said and also remind everyone that  
16                        there is a technical aspect to decide in  
17                        what size and what type of equipment is  
18                        put in the ground. And really it's our  
19                        engineering group who helps us to  
20                        determine what is required to manage the  
21                        pressure and all the things that are  
22                        important to maintain service to our  
23                        customers.

24          Q.40        Et le groupe d'ingénierie ou les gens, les  
25                        ingénieurs que Gazifère consulte en ce qui

1 a trait à la modification de la grosseur  
2 des conduites, il n'a décidé que récemment  
3 qu'il fallait remplacer les conduites d'un  
4 pouce et un quart par des conduites de  
5 deux pouces? Pourquoi ça n'a pas été fait  
6 dans le passé?

7 J'essaie de voir qu'est-ce qui amène  
8 Gazifère à cette... quel est le processus  
9 qui amène Gazifère à prendre la décision?

10 Mme LISE MAUVIEL :

11 R. Ce n'est pas un remplacement de conduite  
12 dans ce cas-ci. Ce qu'on essayait  
13 d'expliquer ici c'était un écart entre...

14 Q.41 Oui, une installation.

15 R. Oui, c'était un écart entre ce qu'on avait  
16 prévu comme conduites dans le dossier 2011  
17 versus ce qu'on prévoit dans le dossier  
18 2012. Et dans notre projection de 2011,  
19 on avait prévu un peu plus d'un pouce et  
20 quart parce qu'on était dans des secteurs  
21 qui étaient un peu moins en croissance  
22 alors que, là, pour 2012 on prévoit être  
23 dans des secteurs plus denses et en grosse  
24 croissance. Donc, c'est ça qui a motivé  
25 pourquoi il y a une hausse en 2012 versus

1                   2011.

2           M. JAMIE LEBLANC :

3           R.           Each project needs to be looked at  
4                   individually and you can predetermine what  
5                   size pipe you need to put in the ground in  
6                   order to serve a certain sector and we  
7                   look at each project individually to  
8                   determine what is required.

9           Q.42       Maintenant, je vous réfère à la pièce GI-  
10                   1, document 1. Puis nous allons changer  
11                   de sujet.

12       Mme LISE MAUVIEL :

13       R.           G-1, ce serait dans mon dossier de  
14                   *Conditions de service et Tarif.*

15       Q.43       Oui, c'est ça.

16       R.           Ah!

17       Q.44       Non, je comprends pourquoi. C'est parce  
18                   que dans ce document il y a... il y a des  
19                   éléments qui sont traités dans le cadre de  
20                   cette phase. Notamment, je vous amène à  
21                   la page... je vous amène à la page 25 en  
22                   ce qui a trait... en ce qui a trait aux  
23                   frais de remise en service où ce sont des  
24                   éléments, que nous comprenons, font  
25                   l'objet d'un traitement dans le cadre de

1                   cette phase 3, mais je comprends la  
2                   réaction à l'effet que ce document n'ait  
3                   pas été redéposé justement dans le cadre  
4                   de la phase 3.

5                   Les questions vont porter sur les  
6                   pages 25 et 27, donc au sujet des frais de  
7                   remise en service, entre autres, et à des  
8                   frais pour paiements non honorés.  
9                   Également, frais à la suite d'une demande  
10                  de vérification de l'appareil de mesurage  
11                  faite par le client.

12                  J'ai quelques questions de  
13                  clarification concernant ce sujet. Tout  
14                  d'abord à la page 25 concernant les frais  
15                  de remise en service. Si le client se  
16                  rendait compte que sa facture ne  
17                  représente pas sa vraie consommation et  
18                  qu'il demande par conséquent qu'on fasse  
19                  vérifier son compteur et si, suite à cette  
20                  intervention, le Distributeur confirme  
21                  qu'il y a effectivement un problème au  
22                  niveau de l'appareil de mesurage - c'est  
23                  la situation dans laquelle nous nous  
24                  trouvons - pourquoi demander au client de  
25                  payer dans une telle circonstance alors

1 qu'on lui a installé un compteur qui a dû  
2 recevoir des interventions techniques  
3 avant la fin de sa vie utile?

4 R. Dans cette situation-là on ne lui  
5 chargerait rien. C'est uniquement dans la  
6 situation où est-ce que le client nous  
7 demande de retirer le compteur pour le  
8 faire vérifier et puis que nous on le fait  
9 vérifier et il respecte les normes. C'est  
10 uniquement dans cette situation-là qu'on  
11 chargerait un frais au client.

12 Si le client, si le compteur s'avère  
13 ne pas générer des bonnes lectures, c'est  
14 certain qu'on ne chargerait pas le client  
15 dans cette situation-là.

16 Q.45 À la page 27 toujours du même document,  
17 l'information que l'on retrouve au tableau  
18 qui concerne les frais à la suite d'une  
19 demande de vérification de l'appareil de  
20 mesurage faite par le client. Concernant  
21 les coûts de l'entrepreneur de 65 \$, oui,  
22 de 65,55 \$, combien Enbridge paie son ou  
23 ses entrepreneurs pour leurs interventions  
24 qui consistent à retirer et à remplacer  
25 l'appareil de mesurage à être vérifié?

1 R. Je n'ai aucune idée.

2 Q.46 Est-ce que vous êtes en mesure de prendre  
3 un engagement et de nous donner la réponse  
4 assez rapidement?

5 R. Je ne sais pas si c'est pertinent que  
6 j'aille chercher cette information-là  
7 aussi précise. Ça dépend de leur contrat  
8 avec leur entrepreneur. Ça, ici, on  
9 dénote les coûts de Gazifère, c'est notre  
10 entrepreneur, c'est notre contrat.

11 Me LOUISE TREMBLAY :

12 Madame la Présidente, Louise Tremblay.  
13 Effectivement, là je pense que rendu à ce stade-ci  
14 du dossier je comprends que la question des frais  
15 fait l'objet de la phase 3, mais Gazifère a fourni  
16 les informations pertinentes quant aux frais qu'elle  
17 entend... qui sont pertinents pour elle.

18 Alors d'aller chercher des frais de  
19 d'autres distributeurs, dans les circonstances je ne  
20 vois pas l'utilité de le faire dans le présent  
21 dossier.

22 Mme LISE MAUVIEL :

23 R. Si je peux apporter une petite précision.  
24 Juste si vous voulez, je suppose que vous  
25 voulez juger si le coût qu'on présente ici

1           ou le frais qu'on paie à notre  
2           entrepreneur est raisonnable.

3           Le 65 \$ c'est pour que l'entrepreneur  
4           se présente chez le client, enlève le  
5           compteur existant, place le nouveau  
6           compteur, ramène le compteur chez Gazifère  
7           pour le faire évaluer. Je pense cette  
8           action-là c'est quand même... c'est quand  
9           même une action assez importante. À 65 \$  
10          pour procéder à ce travail-là, je crois  
11          que c'est assez raisonnable. Si c'est ça  
12          que vous cherchez, je pourrais peut-être  
13          vous dire que c'est raisonnable.

14        Me STÉPHANIE LUSSIER :

15        Q.47        Est-ce que Gazifère a fait une étude à ce  
16                    sujet pour comparer les coûts qu'elle paie  
17                    avec d'autres distributeurs canadiens?  
18                    Est-ce que Gazifère a procédé à un  
19                    balisage?

20        R.        Je n'ai pas procédé à... Gazifère n'a pas  
21                    procédé à un balisage, mais je crois que  
22                    je pourrais sortir le coût de Gaz Métro si  
23                    vous me donnez deux minutes. Une chance  
24                    que j'ai mes collègues avec moi. Je peux  
25                    vous fournir celui de Enbridge Gas

1 Distribution. C'est 105 \$.

2 Q.48 O.K. L'entrepreneur de Gazifère, combien  
3 il fait de retraits et d'installations de  
4 compteurs pour Gazifère par jour?

5 R. Je pense que je vais juste faire une  
6 précision. Par rapport à cette situation-  
7 là en particulier, là, c'est très très  
8 rare que ça arrive que le client demande  
9 et insiste qu'on enlève le compteur pour  
10 le faire vérifier.

11 Parce qu'avant d'arriver à cette  
12 étape-là, on a des grosses discussions  
13 avec le client, on établit des comparatifs  
14 avec eux autres d'années antérieures. On  
15 leur montre que le compteur, selon nous,  
16 fonctionne bien. Et plus souvent, bien,  
17 je dirais tout le temps, le client, il  
18 finit par nous comprendre puis avoir  
19 confiance en nous. Parce que je pourrais  
20 vous dire que, en tout cas la dernière  
21 année, les dernières années, ce n'est pas  
22 arrivé ça cet incident-là, cette  
23 situation-là.

24 Nous, on a proposé de corriger la  
25 façon qu'on présente nos frais un peu

1           parce qu'on a regardé ce que Gaz Métro  
2           faisait puis on a voulu, à cause qu'on  
3           était en train de travailler notre texte  
4           refondu, on a voulu présenter les choses  
5           plus correctement, donc c'est pour ça  
6           qu'on présente ça. Je vous dis  
7           honnêtement ça arrive quasiment jamais.

8    Q.49        Au niveau des coûts de vérification de  
9           9,45 \$ qui sont toujours au tableau, la  
10           vérification est-ce qu'elle est faite par  
11           l'entrepreneur ou est-ce qu'elle est faite  
12           par Gazifère ou est-ce qu'elle est faite  
13           par quelqu'un d'autre?

14   R.        Elle est faite par Enbridge Gas  
15           Distribution.

16   Q.50        Et comment ce vérificateur ou Enbridge Gas  
17           Distribution détermine-t-il ce coût de  
18           vérification de 9,45 \$?

19   R.        C'est une entente qu'on a avec Enbridge  
20           pour les vérifications des compteurs.

21   Q.51        Est-ce que vous pouvez très brièvement,  
22           comme vous l'avez fait pour ce qui est de  
23           la démarche de l'entrepreneur, nous  
24           expliquer en quoi consiste cette  
25           vérification?

1 R. Je n'ai jamais été dans le laboratoire où  
2 est-ce qu'ils font la vérification en tant  
3 que telle, mais ils prennent réellement le  
4 compteur et ils font des tests sur ce  
5 compteur-là pour voir si le compteur  
6 fonctionne bien ou pas bien.

7 Q.52 Est-ce que c'est possible qu'il peut y  
8 avoir un besoin de changer seulement  
9 certaines pièces du compteur et non tout  
10 le compteur qui coûte 102 \$?

11 R. Dans cette situation-là quand ça arrive,  
12 les peu de fois que ça arrive, c'est soit  
13 que le compteur fonctionne bien ou il ne  
14 fonctionne pas bien. S'il fonctionne  
15 bien, règle générale, on est capable de  
16 convaincre le client qu'il fonctionne  
17 bien. S'il ne fonctionne pas bien, on va  
18 aller le chercher nous-mêmes pour le  
19 remplacer. Mais, de mon expérience, je ne  
20 pense pas qu'on remplace des pièces sur un  
21 compteur en tant que tel.

22 Q.53 Et quel est le coût pour Gazifère, et on  
23 parle aussi du coût d'approvisionnement en  
24 appareils de cette catégorie?

25 R. Pardon, je n'ai pas...

1 Q.54 En me référant aux coûts de l'appareil de  
2 mesurage, quel est le coût pour Gazifère,  
3 le coût d'approvisionnement en ces  
4 appareils?

5 R. 102 \$.

6 Q.55 Alors dans le tableau je vois que le 102 \$  
7 c'est le montant qui est payé par  
8 Gazifère, c'est ça?

9 R. Exact.

10 Q.56 Et comment Gazifère procède pour minimiser  
11 le coût d'approvisionnement en appareils  
12 de mesurage? Par exemple, est-ce que  
13 Gazifère procède par appels d'offres?

14 M. JAMIE LEBLANC :

15 R. Could you repeat that?

16 Q.57 Sure. J'aimerais savoir comment Gazifère  
17 procède pour minimiser le coût  
18 d'approvisionnement en appareils de  
19 mesurage. Par exemple, est-ce que  
20 Gazifère procède par appel d'offres ou  
21 est-ce qu'elle procède autrement?

22 R. I don't know all the details of how  
23 they're procured, but we do rely on the  
24 what I would call immense buying power of  
25 Enbridge Gas Distribution in procuring our

1 meters which definitely gives us an  
2 advantage as opposed to us having to go  
3 out and buy meters just on our own. Just  
4 the sheer volume that they purchase,  
5 compared to what we would purchase in a  
6 year, allows a much better price. And we  
7 participate in that process and get that  
8 same advantage.

9 LA PRÉSIDENTE :

10 Maître Lussier, peut-être... on a un petit peu de  
11 difficulté à comprendre là où vous voulez en arriver  
12 avec ces questions-là. Est-ce qu'on est toujours  
13 dans la proposition de Gazifère en ce qui a trait  
14 aux frais qui pourraient être demandés aux clients  
15 lorsque le compteur est vérifié et qu'il s'avère  
16 exact? Est-ce que ces frais-là vous les jugez trop  
17 élevés? C'est...

18 Me STÉPHANIE LUSSIER :

19 L'ACEF de l'Outaouais présentement... oui?

20 LA PRÉSIDENTE :

21 C'est difficile à comprendre votre ligne de  
22 questions à cet égard-là.

23 Me STÉPHANIE LUSSIER :

24 L'ACEF de l'Outaouais présentement questionne  
25 Gazifère au sujet de trois thèmes, le premier étant

1 les frais de remise en service. Et j'aurai une  
2 question, ou quelques questions, sur la notion des  
3 frais pour paiements non honorés.

4 Dans sa décision procédurale dans l'une de  
5 ses premières décisions procédurales, la Régie  
6 annonçait que ces thèmes allaient être examinés dans  
7 la Phase 3. Alors, dans le but de savoir comment,  
8 parce que je comprends que ma consœur et les  
9 témoins de Gazifère nous disent: « Bien, nous, on  
10 présente l'information, l'information elle est là. »  
11 Et l'exercice qui doit être fait par la Régie de  
12 l'énergie et par les intervenants c'est de  
13 questionner et d'aller chercher si effectivement  
14 l'information elle est appropriée ou pas pour  
15 pouvoir procéder à ces analyses et faire les  
16 recommandations à la Régie.

17 Alors, évidemment que ce sont des thèmes  
18 que l'ACEF de l'Outaouais a souvent abordés au cours  
19 des années et c'est dans ce cadre que nous  
20 considérons nos questions pertinentes. Je n'ai pas  
21 entendu d'objection. Mais si cela peut vous  
22 rassurer, j'aimerais passer au dernier sujet qui  
23 sont les frais pour les paiements non honorés.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 C'est beau, Maître Lussier.

1 Me STÉPHANIE LUSSIER :

2 Q.58 Alors, je vous amène à la page 24,  
3 toujours du même document. Pardon, c'est  
4 à la page 27.

5 Alors, Gazifère nous présente  
6 l'information au sujet des frais pour  
7 paiements non honorés. Nous aimerions  
8 savoir à combien sont évalués les  
9 paiements non honorés chez Gazifère?

10 Mme LISE MAUVIEL :

11 R. 20 \$.

12 Q.59 Par paiement? Combien de transactions  
13 sont non honorées chez Gazifère?

14 R. Je ne pourrais pas répondre à cette  
15 question-là, je ne la connais pas.

16 Q.60 Donc, Gazifère n'est pas en mesure en date  
17 de ce jour de nous faire part du nombre de  
18 transactions non honorées, par exemple, la  
19 moyenne par année?

20 Gazifère dispose-t-elle de ces  
21 données de sorte à nous les présenter sur  
22 une évolution, par exemple, des cinq  
23 dernières années?

24 R. Je pense bien qu'on serait en mesure de  
25 fournir cette information-là. Je pense.

1 Q.61 Alors, j'aimerais que vous la preniez sous  
2 forme d'engagement, s'il vous plaît?

3 Et est-ce que vous pourriez préciser  
4 à quelle...

5 Me LOUISE TREMBLAY :

6 Excusez-moi, Maître Lussier, votre demande c'est que  
7 Gazifère fournisse un historique des transactions  
8 non honorées sur une période...

9 Me STÉPHANIE LUSSIER :

10 Des cinq dernières années.

11 Me LOUISE TREMBLAY :

12 Des cinq dernières années, parfait, merci.

13 Me STÉPHANIE LUSSIER :

14 Et à combien on évalue ces paiements non honorés  
15 chez Gazifère.

16 ENGAGEMENT #1 :

17 Fournir un historique des transactions non honorées  
18 pour les cinq dernières années.

19 Me STÉPHANIE LUSSIER :

20 Q.62 Est-ce que vous êtes en mesure aujourd'hui  
21 de nous identifier les différentes  
22 composantes de coûts?

23 R. Bien, on a précisé dans la preuve les  
24 actions en tant que telles. Toutes les  
25 actions sont précisées. Je ne pourrais

1 pas identifier la première action vaut  
2 2 \$, la troisième action vaut 4 \$. Mais  
3 c'est une combinaison de plusieurs actions  
4 que nous on évalue 20 \$ comme étant un  
5 niveau raisonnable si on compare avec ce  
6 que présentement Enbridge Gas Distribution  
7 charge pour leurs paiements non honorés,  
8 par exemple, et Gaz Métro aussi.

9 Q.63 Est-ce que, suite à votre réponse, et  
10 probablement que ce sera ma dernière  
11 question, est-ce que cette information  
12 dont vous me donnez des éléments, à savoir  
13 il y a des actions et vous n'êtes pas en  
14 mesure de me donner le prix de chaque  
15 action, est-ce que cette information-là on  
16 la retrouve au moment où on se parle dans  
17 le dossier tel que déposé à la Régie de  
18 l'énergie?

19 R. Bien, on retrouve toutes les actions qui  
20 mènent à vraiment régler un paiement non  
21 honoré. On a fait état des sept ou huit,  
22 ou même neuf, actions en tant que telles  
23 que ça prend pour un préposé pour traiter  
24 un paiement non honoré. Puis, nous, on  
25 estime que 20 \$ pour régler la situation

1 est un montant raisonnable.

2 Q.64 D'accord. Et lorsque l'ACEF de  
3 l'Outaouais constate au présent dossier  
4 que par rapport à ces montants il n'y a  
5 pas en tant que telle d'analyse... il y a  
6 une énumération des actions, mais il n'y  
7 a pas en tant que telle une analyse fine  
8 et chiffrée. L'ACEF de l'Outaouais ne  
9 s'est pas trompée, ces éléments-là ne sont  
10 pas au dossier en tant que tel, c'est  
11 exact?

12 R. C'est exact.

13 Q.65 Merci.

14 Me STÉPHANIE LUSSIER :

15 Ça complète nos questions, merci, pour le panel 1.

16 Nous aurons des questions pour le panel 2.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Merci beaucoup, Maître Lussier.

19 Nous allons passer au contre-  
20 interrogatoire de la FCEI, Maître Turmel?

21 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me ANDRÉ TURMEL :

22 Bonjour aux régisseurs, Madame la Présidente,  
23 Mesdames les Régisseurs. Bonjour, André Turmel pour  
24 la FCEI, Fédération canadienne de l'entreprise  
25 indépendante.

1 Q.66 Alors, aux membres du panel, peut-être à  
2 madame Mauviel ou à monsieur Leblanc,  
3 quelques questions.

4 La première ligne sur les prévisions  
5 de volumes aux tarifs 1 à 3. Le sens de  
6 nos questions visent à bien connaître  
7 l'ajout brut et l'ajout net de clients de  
8 l'année passée à l'année prévue et voir  
9 quelles sont aussi les pertes de clients.

10 Première question, est-ce que vous  
11 avez une prévision pour l'année 2012 en ce  
12 qui a trait au nombre de pertes de  
13 clients? Parce que comme on sait, vous  
14 ajoutez des nouveaux clients, je dirais  
15 neuf nouveaux, et bon an mal an dans le  
16 cours des affaires, vous pouvez perdre des  
17 clients pour plein de raisons.

18 Quelle est la prévision pour cette  
19 année, pour 2012, si vous l'avez?

20 R. On prévoit ajouter 1187 clients et on  
21 prévoit perdre 107 clients. Donc, au net,  
22 on prévoit avoir 1080 clients de plus en  
23 2012.

24 Q.67 Et nous sommes, clients tout confondus, ce  
25 n'est pas de... ou c'est seulement

1                   résidentiel?

2           R.           C'est résidentiel commercial.

3           Q.68        Donc, juste pour bien comprendre, 1187  
4                   clients de plus, de nouvelles ventes que  
5                   vous prévoyez, résidentielles et  
6                   commerciales, et une perte de 107 clients  
7                   résidentiels et commerciaux pour un net de  
8                   la différence?

9           M. JAMIE LEBLANC :

10          R.           1080.

11          Q.69        Voilà. Je n'avais pas entendu le montant  
12                   mais on fera la soustraction simple.

13          Mme LISE MAUVIEL :

14          R.           Je ne sais pas si vous avez besoin de la  
15                   répartition résidentielle et commerciale?

16          Q.70        Bien, si vous l'avez, sans aller trop dans  
17                   le détail.

18          R.           J'ai la répartition du 1187.

19          Q.71        Oui.

20          R.           On prévoit 1132 clients résidentiels et 55  
21                   clients commerciaux.

22          Q.72        Et dans la prévision des pertes, est-ce  
23                   que c'est le même ratio ou quel est le...  
24                   si vous l'avez?

25          R.           Je ne l'ai pas avec moi présentement mais

1 si vous avez besoin de cette information-  
2 là, je présume...

3 Q.73 Si vous êtes capable d'avoir l'information  
4 d'ici la fin de la journée, compte tenu  
5 que l'audience est très courte. Mais si  
6 vous l'aviez, ce serait intéressant de...

7 R. Parfait.

8 Q.74 Alors, engagement numéro 2, fournir les  
9 pertes pour les clients résidentiels et  
10 pour les clients commerciaux pour la  
11 prévision 2012.

12 ENGAGEMENT #2 :

13 Fournir les pertes pour les clients résidentiels et  
14 pour les clients commerciaux pour la prévision 2012.

15 Me ANDRÉ TURMEL :

16 Q.75 Et juste pour bien comprendre avant que je  
17 quitte, parce que vous m'avez donné  
18 l'information rapidement, avant que je  
19 quitte cette ligne de questions là, je  
20 vous envoie à la pièce GI-28, document 1.

21 GI-28, document 1, c'est le tableau.  
22 Et quand on voit donc le total  
23 résidentiel, 35 843, est-ce que ce  
24 chiffre-là a été mis à jour ou sera mis à  
25 jour? Parce que, tu sais, je regarde ce

1           chiffre-là... nous, avant d'arriver ce  
2           matin, on comparait 35 843 clients  
3           résidentiels nets versus l'an passé,  
4           c'étaient 34 920 je vous soumetts là dans  
5           le dossier 3724. Et on arrivait à 923  
6           nets. Alors, je ne sais pas si ce  
7           dossier... le total résidentiel a été mis  
8           à jour ou sera mis à jour avec ce que vous  
9           m'avez donné?

10        R.        Le total résidentiel est mis à jour. Il  
11        faut comprendre que, quand on fait la  
12        projection 2012, on met à jour notre  
13        projection 2011 en faisant un cinq plus  
14        sept, cinq mois de réels versus sept mois  
15        de projetés pour 2011. Et ensuite, on  
16        fait notre 2012. Donc, on ne peut pas  
17        juste prendre les données 2011 de la cause  
18        2011 plus ce que je prévois pour 2012. On  
19        fait vraiment un exercice de mise à jour  
20        du 2011 et ensuite on fait notre 2012.

21        Q.76     O.K. Merci. Maintenant, je vais vous  
22        envoyer donc à votre preuve GI-33,  
23        document 1, dans les faits, c'est les  
24        réponses aux questions, GI-33, document 1,  
25        page 4, réponses aux questions de la

1 Régie, à la page 4. À cet endroit on  
2 parle de l'usage général.

3 Il y avait une question sur mon tarif  
4 1 et tarif 2. Donc, vous êtes à la page  
5 4, vous l'avez? Usage général et usage  
6 pour chauffage pour les tarifs 1 et 2.

7 Et on veut juste comprendre, quand  
8 vous parlez de:

9 « *Ajuster pour tenir*  
10 *compte d'un niveau de*  
11 *conservation.* »

12 Vous faites référence à usage général et  
13 également pour usage pour chauffage puis  
14 on n'était pas trop sûr de savoir dans un  
15 premier temps qu'est-ce que ce niveau de  
16 conservation et quel est le... comment  
17 vous faites pour obtenir ce niveau de  
18 conservation? Comment on l'explique  
19 finalement?

20 R. Ce n'est pas un chiffre précis en tant que  
21 tel mais c'est un... on tient compte des  
22 programmes d'efficacité énergétique que le  
23 distributeur met en place, donc qui a un  
24 impact sur l'usage moyen de notre  
25 clientèle d'une année à l'autre.

1 Et on tient compte aussi du fait en  
2 regardant l'historique les usages moyens  
3 d'années antérieures de ce type de client  
4 là. S'ils sont à la baisse d'année en  
5 année, c'est qu'on remarque en plus des  
6 programmes d'efficacité énergétique du  
7 distributeur, que la clientèle elle-même  
8 s'installe des propres mesures  
9 d'efficacité énergétique et elle-même elle  
10 est consciente et veut réduire sa  
11 consommation de gaz naturel.

12 Donc, quand on parle de ce concept-  
13 là, le niveau de conservation, c'est qu'on  
14 tient compte un peu de l'évolution d'être  
15 dans l'usage moyen d'une année à l'autre.

16 Q.77 Je veux juste bien comprendre, expliquez-  
17 moi donc, si on a définir niveau de  
18 conservation, qu'est-ce que c'est là? Je  
19 n'ai pas...

20 R. C'est la réduction de la consommation de  
21 la clientèle parce qu'ils sont conscients  
22 des coûts énergétiques. Ils sont  
23 conscients de vouloir réduire leur  
24 consommation d'une année à l'autre. Donc,  
25 nos programmes d'efficacité énergétique et

1 d'autres mesures qui peuvent eux autres  
2 mêmes s'adhérer sans nécessairement faire  
3 partie de notre programme.

4 Q.78 O.K. Donc, c'est un peu une mesure  
5 volontaire du client pour comme bon  
6 citoyen ou comme bon consommateur, là,  
7 entre guillemets?

8 R. Bon consommateur surtout.

9 Q.79 O.K. Et cette approche-là, bien, ce que  
10 vous venez de décrire, vous dites que ce  
11 n'est pas un chiffre dans les faits,  
12 c'est... mais comment on fait pour  
13 l'obtenir?

14 R. Bien, c'est ça. Comme je vous dis, on  
15 regarde les tendances des années  
16 antérieures, l'usage moyen de nos clients  
17 dans chaque groupement où est-ce qu'on  
18 fait notre projection volumétrique par  
19 tarif 1, par tarif 2 puis on regarde  
20 comment d'une année à l'autre cette  
21 clientèle-là semble vouloir consommer.

22 On remarque que, dans le secteur  
23 résidentiel, on s'aperçoit que les gens  
24 cherchent à vouloir réduire leur  
25 consommation, être un peu plus conscients.

1                   Donc, on tient compte d'une tendance un  
2                   peu à la baisse quand on projette pour  
3                   refléter justement la consommation moindre  
4                   de cette clientèle-là.

5       Q.80        Et quand vous dites on en tient compte,  
6                   votre approche cette année par rapport à  
7                   l'approche l'an passé, par exemple, a-t-  
8                   elle changé?

9       R.         Pas du tout, pas du tout.

10      Q.81       Non?

11      R.         C'est la même approche qu'on utilise  
12                  d'année en année.

13      Q.82       Il n'y a pas de changement méthodologique,  
14                  là, dans la prise en compte?

15      R.         Non, mais par contre...

16      Q.83       O.K.

17      R.         ... je dois noter toutefois que, en  
18                  regardant les usages moyens d'années  
19                  antérieures les plus récentes, qui est la  
20                  base même de notre projection volumétrique  
21                  pour 2012, les clients consomment moins  
22                  dans le secteur résidentiel. C'est  
23                  d'ailleurs une des raisons pourquoi que la  
24                  consommation au résidentiel ou les volumes  
25                  dans le secteur résidentiel sont un peu à

1 la baisse cette année.

2 Autres que les degrés/jour qui ont  
3 baissé beaucoup, il y a aussi les clients  
4 qui semblent consommer moins.

5 On a aussi expliqué pourquoi on  
6 ajoute de plus en plus de multi-  
7 résidentiels, donc des condominiums ou des  
8 semi-détachés. C'est des clients qui sont  
9 beaucoup plus petits en fait de  
10 superficie. Donc, en moyenne, cette  
11 clientèle-là consomme moins. Ça a un  
12 impact sur notre usage moyen global du  
13 secteur résidentiel.

14 Q.84 O.K. Merci. Allons maintenant à la  
15 prévision de volume au tarif 9, un dossier  
16 qui a intéressé la FCEI dans le présent  
17 dossier. J'ai compris ce matin que vous  
18 avez mis à jour votre dossier, là, bien,  
19 vous avez donné une information plus  
20 récente pour l'issue à la négociation pour  
21 le client numéro 1 et même chose pour le  
22 client numéro 2.

23 À quand remonte la conclusion de  
24 cette négociation pour le client numéro 1?

25 R. Ce matin, je parlais du client numéro 2.

- 1 Q.85 Client numéro 2, pardon, oui.
- 2 R. La conclusion?
- 3 Q.86 Oui.
- 4 R. On est dans le processus de signer le  
5 contrat présentement avec le client numéro  
6 2.
- 7 Q.87 O.K. Donc, ce n'est pas encore conclu,  
8 mais c'est sur le point d'être conclu? Je  
9 veux bien comprendre parce que j'avais cru  
10 comprendre que c'était fini. Je voulais  
11 savoir si, le cas échéant, on n'aurait pas  
12 pu le savoir avant, mais vous me dites que  
13 ce n'est pas encore conclu.
- 14 R. Non, on est vraiment dans le processus de  
15 s'apprêter à signer et finaliser tout ça.
- 16 Q.88 O.K. Monsieur Leblanc, vous aviez une  
17 réponse à...
- 18 M. JAMIE LEBLANC :
- 19 R. No, just to... I was just going to say  
20 that we have both signed it and the  
21 customer has agreed to sign, which it's,  
22 literally, the paper is moving between  
23 offices at this time.
- 24 Q.89 O.K. Merci. Vous avez parlé ce matin,  
25 Madame Mauviel, du client numéro 1 comme

1                   quoi vous lui avez parlé, vous ne l'avez  
2                   pas chicané, vous lui avez parlé  
3                   sérieusement j'ai compris, et vous avez  
4                   dit que vous vous attendiez à avoir une -  
5                   et je cite - une très grande amélioration  
6                   du client. Vous avez dit ça ce matin sauf  
7                   erreur, là, parce que le client faisait  
8                   des efforts, je pense, en matière  
9                   d'efficacité énergétique, ce que j'ai  
10                  compris.

11               Mme LISE MAUVIEL :

12               R.            En partie, oui.

13               Q.90        Oui.

14               R.            Pour 2012, ils ont mis certaines mesures  
15                  d'efficacité énergétique.

16               Q.91        Êtes-vous en mesure d'identifier quel  
17                  niveau d'économie cette efficacité  
18                  énergétique là pourra-t-elle donner?

19               R.            Non, je n'ai pas les chiffres en tant que  
20                  tel, mais le client a précisé qu'une fois  
21                  l'implantation de ou l'installation de ces  
22                  mesures-là, au courant de l'année, ils  
23                  ont... puis ça a été... l'implantation a  
24                  été faite au courant de l'année 2011. Ils  
25                  ont ajusté certains paramètres à la mesure

1 en tant que tel et puis ils s'attendent à  
2 économiser, être plus efficace en 2012 que  
3 durant les années passées.

4 Q.92 J'ai compris aussi ce matin que vous avez  
5 - comment je dirais? - modifié votre  
6 preuve ou au moins votre témoignage à  
7 l'effet de la méthode que vous utilisiez.  
8 Évidemment, vous avez eu la preuve de la  
9 FCEI. Nous, on s'interrogeait sur, bon,  
10 vous disiez la méthode du contrat versus  
11 les discussions. Finalement, vous me  
12 dites ce matin la méthode du contrat mais  
13 dans les faits, on ne vous avait pas dit  
14 mais on s'assoyait réellement avec le  
15 client. C'est ce que vous avez dit ce  
16 matin?

17 R. Oui, je tiens à préciser ce n'était pas  
18 nécessairement une modification de la  
19 preuve. Là, c'est vraiment une  
20 précision...

21 Q.93 Un complément.

22 R. ... que j'ai voulu apporter juste pour que  
23 tout le monde comprenne vraiment le  
24 processus en tant que tel.

25 Q.94 O.K. Dans les faits, qu'advient-il si le

1 volume finalement signé est différent de  
2 celui discuté? Qu'est-ce que vous allez  
3 faire?

4 R. On ne fera rien. Dans le faits, là, ce  
5 qu'on va faire, c'est qu'à la discussion  
6 avec le client, comme on a fait avec le  
7 client numéro 1 cet été, on va tenter  
8 d'avoir un volume qui va être le reflet du  
9 contrat. Ça devrait être le contrat qu'on  
10 va signer avec ce client-là et c'est ce  
11 qu'on va présenter dans la projection  
12 volumétrique. Puis, si le contrat s'avère  
13 à être différent, on ne changera pas le  
14 contrat à chaque fois, là, la projection  
15 volumétrique à chaque fois, là.

16 Q.95 O.K. Puis juste pour revenir sur le  
17 client numéro 2, donc, je comprends que la  
18 prévision passe double littéralement de 2  
19 4 millions, hein, c'est ce que vous avez  
20 dit ce matin, bien, si le contrat se  
21 conclue.

22 R. Pour le client numéro 2?

23 Q.96 Oui.

24 R. Oui, effectivement.

25 Q.97 Et ça, c'est le fruit de discussions mais

1           ce client-là numéro 2 est toujours sous la  
2           protection de la *Loi sur les arrangements*  
3           *avec les créanciers*?

4           R.           C'est exact.

5           Q.98        O.K. Qu'est-ce qui justifie quand même de  
6           doubler, si vous avez une explication, là,  
7           doubler la consommation de volume? C'est  
8           quand même... ce n'est pas mineur, là, me  
9           semble-t-il? Comment on peut comprendre  
10          ça?

11         M. JAMIE LEBLANC :

12         R.           All we can say is that, in recent  
13           discussions with the customer, that was  
14           the level at which they were comfortable  
15           signing for their usage next year. There  
16           still remains really quite a big of risk,  
17           I would say, that something could occur  
18           which could materially change that number,  
19           but that is their most recent expectation.

20         Q.99        O.K. Merci. Parlons maintenant d'indices  
21           de qualité de service, la réponse aux  
22           appels téléphoniques. Vous avez fait  
23           référence ce matin, là, je comprends que  
24           vous voulez passer de 30 à 60 secondes.  
25           Je vous envoie à la pièce GI-33, document

1                   1, page 22. C'est dans les questions -  
2                   réponses de Gazifère, la demande de  
3                   renseignement numéro 3 de la Régie, à la  
4                   page 22. Vous me dites quand vous êtes  
5                   là, Madame Mauviel.

6                   Mme LISE MAUVIEL :

7                   R.                Oui, je suis là.

8                   Q.100          D'accord. Il y a un tableau en haut de  
9                   cette page qui indique:

10                        «        *L'indice de*  
11                                *performance, la*  
12                                *rapidité de réponse*  
13                                *aux appels*  
14                                *téléphoniques 2006 -*  
15                                *2010. »*

16                   Et on voit que, bon:

17                        «        *Pourcentage*  
18                                *d'atteinte aux 30*  
19                                *secondes ou moins. »*

20                   On voit en 2006, 95.96; 2007, 96.86; et  
21                   ensuite 2008, 97.25. Donc, on atteignait,  
22                   on marchait tranquillement vers le 100 %.

23                        Et, là, il y a une chute importante,  
24                   notable en 2009, 2010. Je veux bien  
25                   comprendre comment on explique la baisse,

1           là, de cet indice en 2008 - 2009?  
2           Premièrement, est-ce qu'il y a eu des  
3           changements organisationnels, je ne parle  
4           pas de gens malades mais organisationnels  
5           qui expliquent cette baisse?

6           R.        Bien, on a eu l'introduction de notre  
7           nouveau système de facturation CIS et, en  
8           même temps, l'introduction d'une nouvelle  
9           facture qui aurait changé un peu la  
10          donnée. Peut-être que c'est ça qui  
11          explique un peu la baisse, opérationnel,  
12          point de vue opérationnel, il y a eu ça  
13          comme changement.

14         Q.101    Et avec l'entrée en vigueur du nouveau  
15           système à la clientèle, est-ce qu'il y  
16           avait une baisse de réduction de  
17           personnel?

18         R.        Non, pas du tout.

19         Q.102    Pas du tout. Il n'y a pas eu de hausses  
20           importantes de volume d'appels qui  
21           expliquerait la baisse de l'indice?

22         R.        Autour de l'année 2009, il y a eu une  
23           légère augmentation. Ce n'est pas des  
24           grosses, grosses augmentations mais, oui,  
25           il y a eu une légère augmentation dans le

1                    nombre d'appels et encore aujourd'hui on  
2                    se trouve à peu près au même niveau, là,  
3                    si on ne se trompe pas trop, là. Je pense  
4                    que c'est à peu près ça.

5                    Q.103            O.K. Est-ce que vous avez l'information  
6                    du nombre de préposés équivalent à temps  
7                    complet de 2008 à 2010 qui travaillent...  
8                    qui sont dédiés à cette fonction?

9                    R.                Il va falloir que je retourne. J'avais  
10                   été chercher cette information-là, mais je  
11                   ne me souviens plus. Donc, il va falloir  
12                   que je...

13                   Q.104            O.K., donc elle n'est pas tellement loin  
14                   mais on pourrait aller la chercher?

15                   R.                Oui, on va aller chercher cette  
16                   information-là.

17                   Q.105            O.K. Engagement numéro 3, FCEI numéro 3,  
18                   donner le nombre de préposés (équivalent  
19                   à temps complet) de 2008 à 2010. Alors,  
20                   c'est clair? O.K.

21                   ENGAGEMENT #3 :

22                   Donner le nombre de préposés (équivalent à temps  
23                   complet) de 2008 à 2010.

24                   Me ANDRÉ TURMEL :

25                   Q.106            Et dernière question là-dessus, si la

1 Régie accepte de changer l'indice de  
2 qualité comme vous le demandez dans le  
3 présent dossier, accepteriez-vous de  
4 modifier le paramètre de productivité qui  
5 lui est dans le mécanisme incitatif?

6 M. JAMIE LEBLANC :

7 R. I guess we would say that we don't believe  
8 that this is a change that will change the  
9 quality of service for our customers which  
10 we think is the important factor here and  
11 therefore we don't believe it's necessary  
12 to change the parameters of the mechanism.

13 Q.107 O.K. Merci. Ça termine nos questions,  
14 Madame la Présidente. Merci.

15 LA PRÉSIDENTE :

16 Merci, Maître Turmel. Alors, nous allons passer au  
17 contre-interrogatoire de la SÉ-AQLPA, maître Neuman

18 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

19 Bonjour. Dominique Neuman pour SÉ/AQLPA. Alors, je  
20 pense que c'est la première fois dans une audience  
21 que j'ai l'occasion de dire bonjour, Madame la  
22 Présidente, et bonjour, Mesdames les Régisseurs.

23 LA PRÉSIDENTE :

24 La société évolue.

25 Me DOMINIQUE NEUMAN :

1 Oui.

2 Q.108 Bonjour, Messieurs, Dames. J'ai  
3 simplement une question concernant la  
4 pièce B-0081, GI-26, document 6, où vous  
5 expliquez, et je suis aux pages 2 et  
6 suivantes, enfin 2 et 3, vous expliquez  
7 que vous êtes en train de développer un  
8 nouvel outil méthodologique en vue  
9 d'estimer le gaz perdu.

10 Mme LISE MAUVIEL :

11 R. Le gaz non facturé.

12 Q.109 Oui, excusez-moi. Excusez-moi, c'est un  
13 lapsus que j'ai déjà fait à d'autres  
14 occasions. Le gaz non facturé. Vous  
15 indiquez que le développement de cet outil  
16 s'est échelonné sur plusieurs mois au  
17 courant de l'année 2011 et que vous étiez  
18 en train de prévoir donc, dans ce document  
19 qui a été écrit au mois d'août, que durant  
20 l'année, le reste de l'année 2011 que vous  
21 alliez tester si cet outil fournit des  
22 résultats fiables. Donc, je voudrais voir  
23 avec vous si vous avez déjà des résultats  
24 de ce test de l'outil en question.

25 R. Comme c'est là l'outil ne semble pas tout

1           à fait produire des résultats fiables.  
2           Pour votre information et comme on l'a  
3           spécifié en preuve, c'est que l'outil  
4           utilise des facteurs d'estimation, c'est-  
5           à-dire la consommation de base journalière  
6           et la consommation par degré/jour, moyenne  
7           par degré/jour. Et on remarque  
8           présentement ces facteurs d'estimé là se  
9           mettent à jour automatiquement par l'outil  
10          en tant que tel qu'on a développé. Mais  
11          on remarque que, pour certaines  
12          situations, comme lorsqu'on a des échanges  
13          de compteurs ou lorsque pour une raison ou  
14          une autre on doit corriger des factures,  
15          la mise à jour automatique de ces facteurs  
16          d'estimation là ne se fait pas  
17          correctement et fait vraiment en sorte que  
18          les résultats en bout de ligne ne semblent  
19          pas produire un résultat fiable et  
20          raisonnable.

21                 Donc, pour l'instant, je pourrais  
22          vous dire qu'on attaque cette faiblesse-là  
23          du système et on essaie de régler la  
24          problématique. C'est ça, nos énergies  
25          sont à ce niveau-là.

1 Q.110 Est-ce que vous pensez être encore en  
2 mesure d'atteindre votre objectif  
3 d'utiliser cet outil pour le rapport  
4 annuel 2011?

5 R. On met vraiment tous les efforts et les  
6 énergies à atteindre cet objectif-là. On  
7 aimerait bien pouvoir l'appliquer dès la  
8 fin de l'année 2011. Pour être honnête  
9 avec vous, par contre, j'ai l'impression  
10 qu'on n'y arrivera pas pour 2011.

11 Par contre, on demande quand même à  
12 la Régie d'approuver cette nouvelle  
13 méthode comptable dès l'année 2012 parce  
14 que c'est certain qu'on va vouloir  
15 appliquer ça au plus tard en 2012.

16 Q.111 Il y avait une suggestion qui a été faite  
17 par monsieur Jacques Fontaine dans son  
18 rapport et je comprends que sa suggestion  
19 est plus en aval de la problématique où  
20 vous êtes en ce moment. Mais quant aux  
21 deux facteurs qui étaient utilisés dans  
22 cet outil, monsieur Fontaine soulignait  
23 que, selon lui, le modèle bénéficierait  
24 d'un ajustement afin d'en accroître la  
25 précision. Il soulignait que la relation

1           entre les volumes en mètres cubes et les  
2           degrés/jour, selon l'outil, restent  
3           inchangés durant toute l'année alors que,  
4           selon lui, si l'on ajoutait un facteur qui  
5           était celui de la courbe de  
6           l'ensoleillement quotidien que cela  
7           permettrait d'arriver à un degré de  
8           précision amélioré.

9           Et je comprends que vos problèmes  
10          sont plus en amont, mais est-ce que vous  
11          avez envisagé d'examiner si cet outil  
12          pourrait être amélioré par l'ajout de ce  
13          facteur?

14        R.        Pour l'instant, on maintient un peu la  
15           même position qu'on a déjà... on a déjà  
16           fait part dans nos demandes de  
17           renseignements. On précise que c'est un  
18           outil qui permet d'estimer, c'est  
19           réellement seulement qu'une estimation des  
20           revenus associés au volume de gaz non  
21           facturé qu'on essaie de générer. Puis  
22           que, présentement, dans notre  
23           normalisation de la température on n'a  
24           même pas ces précisions-là, donc  
25           présentement on ne cherchera pas à aller

1                   au-delà et mettre une précision  
2                   supplémentaire, rendre ça encore plus  
3                   complexe.

4    Q.112        Donc je vous remercie beaucoup, Messieurs,  
5                   Dames et Mesdames.

6    LA PRÉSIDENTE :

7    Merci, Maître Neuman. Alors nous allons passer  
8    maintenant au contre-interrogatoire de l'UMQ. Et  
9    malheureusement... Voilà! Maître Burelle. Je ne  
10   me rappelais plus votre nom, mais c'est bon.

11   CONTRE-INTERROGÉS PAR Me MARTINE BURELLE :

12   Bonjour. Alors, Martine Burelle pour l'UMQ.

13   Q.113        Donc, à ce stade-ci, la plupart des  
14                questions qu'on avait préparées ont trouvé  
15                réponse. Il m'en resterait seulement  
16                deux, donc sur deux thématiques  
17                différentes.

18                Pour la première je vous réfère à la  
19                pièce GI-26, document 1. Donc, madame  
20                Mauviel a répondu à la plupart des  
21                questions qu'on avait sur les contrats des  
22                clients numéro 1 et numéro 2. Alors, il  
23                me resterait seulement une question plus  
24                générale à savoir existe-t-il une solution  
25                tarifaire à la problématique selon

1           laquelle les clients signent  
2           habituellement des contrats au niveau  
3           minimal du tarif 9? Par exemple,  
4           pourrait-on concevoir comme solution de  
5           relever le niveau minimal du tarif?

6   M. ANTON KACICNIK :

7   R.       Theoretically speaking, it would be  
8           possible to increase the threshold for  
9           interruptible customers from 2 million to  
10          some higher level. There is a couple of  
11          difficulties with that kind of approach.  
12          For example, if you have a customer with  
13          dual fuel capability that has an annual  
14          consumption less than your threshold,  
15          those costumers would no longer have a  
16          choice of interruptible rate. They would  
17          need to sign on a foreign contract rate or  
18          they would need to move over to a general  
19          service rate such as rate 1 with Gazifère.

20                So, Gazifère, in essence, Gazifère is  
21                not advocating that kind of an approach.

22   Q.114    Alors, ma deuxième question est sur un  
23            tout autre sujet. Alors je vous réfère à  
24            la pièce C-UMQ-0026. Alors il s'agit du  
25            mémoire de l'UMQ, page 18 la dernière

1 conclusion, et je vais vous la lire si  
2 vous n'avez pas le document devant vous:

3 « *L'UMQ recommande*  
4 *l'acceptation de la*  
5 *demande du*  
6 *Distributeur de*  
7 *déterminer sur la base*  
8 *des prix réels les*  
9 *frais exigibles du*  
10 *client à la suite*  
11 *d'une demande de*  
12 *vérification de*  
13 *l'appareil de mesurage*  
14 *qui se serait révélée*  
15 *exacte dans les*  
16 *limites permises, et*  
17 *ce, en autant que*  
18 *l'appareil de mesurage*  
19 *enlevé n'ait aucune*  
20 *valeur résiduelle. »*

21 Alors c'est sur la dernière partie que  
22 j'aimerais insister. Est-ce que le  
23 compteur enlevé a une valeur résiduelle?

24 Mme LISE MAUVIEL :

25 R. Ça se peut que le compteur enlevé aurait

1                   une valeur résiduelle. Mais, selon nous,  
2                   ce qu'on charge au client c'est un frais.  
3                   Malgré tous les efforts qu'on aurait  
4                   déployés pour faire comprendre au client  
5                   que le compteur fonctionne correctement,  
6                   parce que dans les faits c'est ce qui  
7                   arrive le compteur, il était efficace, il  
8                   était correct, il était exact. Le client,  
9                   il insiste qu'on retire le compteur pour  
10                  le faire vérifier. Ça fait que nous ce  
11                  qu'on charge dans cette situation-là c'est  
12                  un frais; ce n'est pas une contribution à  
13                  nos investissements en capital. C'est  
14                  réellement un frais en tant que tel.  
15                  C'est un paiement d'un frais.

16                  Ça fait que nous on tient à dire que  
17                  la valeur résiduelle n'a pas à être tenue  
18                  en compte dans le calcul, dans le montant  
19                  qu'on veut établir comme frais.

20                  Puis d'ailleurs, j'aimerais juste  
21                  préciser que pour arriver à ce montant-là,  
22                  l'approche que Gazifère a utilisée c'est  
23                  réellement la même même approche très  
24                  identique à ce que Gaz Métro a utilisé  
25                  dans le cadre de son dossier tarifaire

1                   2011. Et la Régie elle avait approuvé à  
2                   l'époque le coût établi par Gaz Métro.

3   Q.115        Donc, si je comprends bien, pour vous, ce  
4                   ne serait pas pertinent de charger au  
5                   client le prix d'un compteur neuf diminué  
6                   de la valeur résiduelle?

7   R.           Exact. Pour nous, on tient à dire qu'on  
8                   n'a pas à tenir compte de la valeur  
9                   résiduelle.

10   Q.116       Alors, je n'aurai pas d'autres questions.  
11                   Merci.

12   LA PRÉSIDENTE :

13   Merci beaucoup, Maître Burelle.

14                   Alors peut-être avant de passer au contre-  
15   interrogatoire de la Régie, nous allons prendre une  
16   pause de 15 minutes. Donc de retour à 11 h 05.

17   Merci.

18   SUSPENSION DE L'AUDIENCE

19   REPRISE DE L'AUDIENCE

20   LA GREFFIÈRE :

21   Veuillez prendre place, s'il vous plaît.

22   LA PRÉSIDENTE :

23   Alors, Maître Louis Legault, à vous la parole.

24   CONTRE-INTERROGÉS PAR Me LOUIS LEGAULT :

25   Merci, Madame la Présidente.

1 Q.117 Alors, bonjour aux membres du panel,  
2 Mesdames, Messieurs. On va toucher divers  
3 sujets et on va revenir sur des choses qui  
4 ont déjà été discutées ce matin, juste  
5 pour obtenir des précisions. Mes  
6 questions vont être adressées au panel.  
7 Sentez-vous à l'aise de répondre si vous  
8 êtes interpellés par la question.

9 D'abord, la situation concurrentielle  
10 de Gazifère, de façon générale, dans le  
11 contexte actuel, et on pourrait rire en  
12 pensant au panel de Gaz Métro dans le  
13 dernier tarifaire où ils ont parlé de  
14 votre situation comme étant le paradis du  
15 gaz naturel. Alors, c'est une vision d'un  
16 autre distributeur. Mais j'aimerais avoir  
17 votre *take* ou votre vision de la situation  
18 concurrentielle dans votre marché, puis  
19 particulièrement, du gaz naturel là,  
20 particulièrement pour ce qui est des  
21 marchés industriels par rapport aux autres  
22 formes d'énergie? Je parle évidemment de  
23 votre position concurrentielle, on se  
24 comprend là.

25 M. JAMIE LEBLANC :

1 Q.118 I guess I would open by saying that today  
2 the price of using gas relative to other  
3 forms of energy for the industrial  
4 customers, the competitive position is  
5 favourable. However, I would mention or  
6 I would point out that our market has very  
7 few industrials and that even the  
8 industries that they are in are not in  
9 great shape. But from the point of gas  
10 versus other alternative energies, at this  
11 time, it is favourable for industrial  
12 customers.

13 Q.119 D'accord. En ce qui concerne vos deux  
14 clients au tarif 9, client 1, client 2,  
15 est-ce que ces clients-là - évidemment, on  
16 ne connaît pas leurs activités et le type  
17 de production - mais est-ce qu'ils ont  
18 accès à d'autres formes d'énergie que le  
19 gaz naturel actuellement, l'électricité,  
20 le mazout?

21 Mme LISE MAUVIEL :

22 R. Oui, effectivement, c'est des pâte et  
23 papier, c'est une industrie de pâte et  
24 papier, et les deux ont des installations  
25 pour être en mesure d'utiliser de l'huile

1                   plutôt que le gaz naturel.

2           Q.120       Parfait. J'aimerais juste qu'on clarifie  
3                   la situation du tarif 9, ce n'est pas  
4                   clair pour moi, puis il y a des questions  
5                   qui ont été posées ce matin puis le...  
6                   sont au tarif T. Je vais lire, en réponse  
7                   à une question de l'ACEF de l'Outaouais,  
8                   c'était la réponse 3a), le troisième sous-  
9                   paragraphe où vous dites:

10                   «     *The T-Service*  
11                      *customer acquires its*  
12                      *own gas supply, i.e.*  
13                      *commodity service, the*  
14                      *compressor fuel*  
15                      *service and the*  
16                      *transportation service*  
17                      *and obtains*  
18                      *distribution and load*  
19                      *balancing service from*  
20                      *the distributor. »*

21                   Alors, partant de cette réponse-là puis ce  
22                   qui a été dit ce matin, je comprends que  
23                   les clients au tarif 9 achètent leur...  
24                   sont en achat direct finalement, ils  
25                   achètent leur fourniture directement?

- 1 R. Effectivement, c'est des clients service-  
2 T. Les deux clients au tarif 9 sont des  
3 clients service-T.
- 4 Q.121 Quand vous avez témoigné un peu plus tôt,  
5 vous avez parlé, bon, Gazifère cette  
6 année, en fait pour la prochaine année  
7 tarifaire, s'est assise avec ces deux  
8 clients-là, on a resserré les  
9 négociations, on a obtenu on pense de part  
10 et d'autre une entente qui est plus  
11 satisfaisante quant à l'approximation, à  
12 l'estimé des volumes qui seront consommés,  
13 les clients ont accepté de signer à des  
14 volumes plus élevés que par le passé. Et  
15 je pense que le chiffre que vous nous avez  
16 donné un peu plus tôt était d'un  
17 différentiel au total de quatre millions  
18 de mètres cubes. Est-ce que je me trompe?  
19 Par rapport à l'année dernière. Et vous  
20 nous avez dit - laissez-moi trouver  
21 exactement - que ça avait un effet  
22 directement sur le revenu de distribution,  
23 de le réduire de 30 400 \$. Alors, c'est  
24 ça que je veux comprendre, c'est quoi...  
25 R. Ça, c'est le client numéro 2.

1 Q.122 O.K.

2 R. On s'apprête à signer le contrat et il  
3 passe d'un contrat de 2 millions à 4  
4 millions. Donc, c'est un différentiel de  
5 2 millions pour le client numéro 2.

6 Et puis pour ce qui est du client  
7 numéro 1, lui aussi son contrat de l'an  
8 passé était de l'ordre de 7 millions et il  
9 s'apprête à signer des contrats  
10 prochainement qui correspondent à peu près  
11 au double de ça.

12 Q.123 Alors, quel impact est-ce que ça a sur vos  
13 coûts de distribution, ces augmentations  
14 de volumes, de capacité de ces deux  
15 clients au volume T? C'est quoi l'impact  
16 sur vos coûts de distribution? De façon  
17 plus précise, est-ce que ça affecte  
18 uniquement l'équilibrage de la charge,  
19 est-ce que... je veux essayer de  
20 comprendre. Vous nous arrivez avec un  
21 chiffre de 30 400 \$ pour le client numéro  
22 2. Comment vous arrivez à ces chiffres-  
23 là? C'est quoi cet impact-là?

24 R. L'impact sur les coûts de distribution  
25 c'est rien parce que la formule établit le

1           niveau de revenus de distribution qu'on  
2           doit aller chercher. Mais le 30 400 \$  
3           c'est les revenus que je vais aller  
4           chercher de plus de ce client-là parce que  
5           maintenant j'ai mis 2 millions de volume  
6           de plus pour ce client-là dans ma  
7           projection volumétrique.

8           Donc, si je vous ramène à la pièce  
9           pour le voir visuellement, des fois on  
10          comprend mieux quand on voit, si je vous  
11          ramène à la pièce GI-27, document 1, à la  
12          ligne 1, le revenu...

13        Q.124        Le revenu requis de distribution, oui?

14        R.           C'est ça. A la ligne 1, le revenu requis  
15          de distribution selon la formule ne sera  
16          pas changé parce que j'ai changé cette  
17          hypothèse-là. Par contre, à la ligne 3,  
18          le revenu de distribution selon les tarifs  
19          en vigueur va augmenter de 30 millions  
20          400... non, pas 30 millions là...

21        Q.125        Wow!

22        R.           ... de 30 400 \$.

23        Q.126        En continuant sur cette prévision de la  
24          demande pour le volume de service des  
25          interruptibles, les clients au tarif 9, je

1                   vous réfère à C-FCEI-0021, page 4, le  
2                   quatrième paragraphe.

3                   La FCEI a fait état dans son mémoire  
4                   de la question d'obtenir une évaluation  
5                   plus précise et de rectifier ce qui  
6                   serait, selon elle, une sous-estimation  
7                   récurrente des volumes. Je lis:

8                   « *La FCEI juge que la*  
9                   *solution au problème*  
10                  *récurrent de sous-*  
11                  *estimation des volumes*  
12                  *au tarif 9 passe soit*  
13                  *par la rupture du lien*  
14                  *entre les volumes*  
15                  *contractés et les*  
16                  *volumes prévus, ou*  
17                  *soit par une*  
18                  *modification... »*

19                  C'est moi qui ai rajouté le « ou ».

20                  « *... une modification*  
21                  *du tarif 9 qui*  
22                  *amènerait les clients*  
23                  *de ce tarif à*  
24                  *contracter des volumes*  
25                  *qui se rapprocheraient*

1                           *davantage de leurs*  
2                           *besoins réels. »*

3                   Monsieur Leblanc, vous avez répondu à une  
4                   question tantôt qui touchait cette  
5                   question de quelle solution on pourrait  
6                   mettre en place pour obtenir des  
7                   évaluations plus précises.

8                   La question que je vous pose c'est  
9                   quelle position est-ce que Gazifère adopte  
10                  face à cette suggestion de la FCEI de  
11                  modifier le tarif 9 pour amener les  
12                  clients de ce tarif à contracter des  
13                  volumes qui se rapprocheraient de leurs  
14                  besoins réels?

15           M. ANTON KACICNIK :

16           R.           As you could see from Gazifère's evidence,  
17                        Gazifère is not proposing a change to the  
18                        rate 9 structure, but has chosen to take  
19                        the path of having stakeholders meetings  
20                        with customers where they explain to them,  
21                        beyond the usual annual contract  
22                        negotiations, what the higher forecasting  
23                        of volumes, what kind of feedback it has  
24                        on other Gazifère's customers, what was  
25                        the preoccupation in Gazifère's hearings

1 and what was the direction from the Régie  
2 in the 2011 case.

3 This has resulted in higher volumes  
4 that the customers committed to take in  
5 2012 and more than double for customer 2  
6 and we know now on the updated set of  
7 information that customer number 1 will  
8 also sign at the double level of 2011  
9 volumes.

10 Now, again, technically speaking, we  
11 could make changes to rate 9 and going  
12 back to FCEI evidence, they say that one  
13 option would be to decouple forecasts, to  
14 decouple, yes, forecasts from - maybe I'm  
15 not expressing it right - but one  
16 suggestion that they made was to look at  
17 past consumption as the best predictor of  
18 future consumption.

19 Now, it can be done. However, given  
20 the situation of interruptible customers  
21 who can switch from one fuel to another or  
22 shut down their production on a moment's  
23 notice, that approaching Gazifère would  
24 not be appropriate. You know, they need  
25 to consider the economic conditions, price

1 of another fuel, exchange rates, energy  
2 efficiency measures, et caetera.

3 So all in all, there is a broad  
4 spectrum of things that they consider when  
5 they give the forecast to Gazifère.

6 And then, another suggestion made by  
7 FCEI was to make the declining block  
8 structure even bigger to make it a higher  
9 incentive for customer to give us higher  
10 volume.

11 Like rate 9 as it is right now, it  
12 does reflect a declining block structure,  
13 last block, the price in the last block is  
14 lower than price in the first block. So,  
15 we don't believe if we increase that price  
16 differential that that would incent  
17 customers to contract higher volume to  
18 give us a higher forecast.

19 In addition to the declining block  
20 structure, customers on interruptible rate  
21 would also receive something that's called  
22 "interruptible credit" and the credit is  
23 based on the forecast they give us. And  
24 it's worth 1.1\$ per cubic meter of their  
25 mean daily volume and mean daily volume is

1 a number that's derived by taking the  
2 forecasted volume for the year dividing it  
3 with 365. And that's how you reach your  
4 mean daily volume.

5 So, they get this credit. The higher  
6 the forecast, the higher the credit. Just  
7 to give you a magnitude that they're  
8 receiving now, based on 16 some million,  
9 they receive about \$190,000 worth of  
10 credit.

11 However, as you can see, that's, even  
12 at that level, it's not enough for them to  
13 go out and just give us a big volume  
14 forecast. They do consider very carefully  
15 their economic conditions, exchange rates,  
16 price of alternative fuels, if they have  
17 any plant maintenance and energy  
18 efficiency measures as we heard this  
19 morning.

20 So, all in all, Gazifère is not  
21 proposing any changes to rate 9, but is  
22 proposing improvements in the process and  
23 timing in how they arrive at the forecast  
24 together with their customers.

25 Q.127 Okay. So, if I get you right, Mr.

1 Kacicnik, what I understand is that the  
2 process... I mean, bettering your  
3 commercial approach with these customers,  
4 making sure that the contracts that are  
5 signed are closer to the real volumes,  
6 that's what you decided to do and that's  
7 what you're going to try and do in the  
8 future years, but you're essentially not  
9 opened to modify rate 9 at this point?

10 R. I would put that in another way. I would  
11 think that the modifications to rate 9  
12 would not result in an appreciable  
13 improvement in the forecast that is given  
14 to us by customer. We think that there  
15 are better ways to improve the process,  
16 working with customers, telling them on  
17 other scope of issues, for example, input  
18 from other customers and we see the  
19 results this year. So, there has been an  
20 improvement.

21 Q.128 Thank you. La prochaine question va  
22 toucher le questionnaire de sondage de la  
23 satisfaction de la clientèle. Je vous  
24 réfère à la pièce B-0141. En fait, dans  
25 beaucoup de mes questions, je référerai à

1 B-0141 qui se trouve à être Gazifère 33,  
2 document 1, qui sont les réponses de  
3 Gazifère au DDR de la Régie.

4 Dans votre réponse à une question de  
5 la Régie, et je suis à la page 17 de  
6 B0141, GI-33, document 1:

7 « *Gazifère informe*  
8 *qu'elle entend*  
9 *questionner, dans le*  
10 *cadre de son sondage*  
11 *de la satisfaction, 24*  
12 *clients commerciaux*  
13 *n'ayant pas reçu un*  
14 *service et 24 clients*  
15 *qui eux auraient reçu*  
16 *un service. »*

17 Est-ce que vous convenez avec moi que ce  
18 nombre de clients, deux groupes de 24 pour  
19 chacun des segments, est faible?

20 Mme LISE MAUVIEL :

21 R. Bien, le montant est peut-être faible mais  
22 c'est en lien avec le nombre de clients  
23 que nous avons. On n'a pas une grosse  
24 clientèle commerciale par rapport à notre  
25 clientèle résidentielle qui est beaucoup

1 plus grosse.

2 Q.129 C'est-à-dire que le ratio de la clientèle  
3 commerciale par rapport à la clientèle  
4 commerciale est beaucoup plus petit...  
5 résidentiel, par rapport au résidentiel,  
6 c'est ça?

7 R. Exact.

8 Q.130 O.K. Selon les calculs, en fait, qu'on a  
9 faits, un échantillon de 30 répondants  
10 procurent une marge d'erreurs statistiques  
11 de plus ou moins 17,8 %, ce qui donne des  
12 résultats qu'on pourrait qualifier de peu  
13 précis avec cette marge d'erreur là. Est-  
14 ce que vous seriez d'accord qu'un  
15 échantillon de cette faible taille n'est  
16 pas suffisant pour représenter une  
17 population de près de 3000 clients  
18 commerciaux quand même?

19 M. JAMIE LEBLANC :

20 R. We're certainly not statisticians, so I  
21 can't speak directly to your numbers.  
22 However, given the number of customers  
23 that we have and the division we felt that  
24 the number was of sufficient size to give  
25 us an appropriate level of comfort as to

1                   the quality of service for those  
2                   customers.

3       Q.131       Mr. Leblanc, would you be disposed in  
4                   modifying the numbers of clients that are  
5                   surveyed in each category as to obtain in  
6                   the end for each of the client segments a  
7                   margin of error that is statistically  
8                   lower in the range of plus or minus 10%?  
9                   Is that something that could be agreeable  
10                  to Gazifère?

11       R.        I think in general we would be willing to  
12                  look at the number of customers that we  
13                  survey. I would just point out that  
14                  depending on the number of customers that  
15                  this would end up being, it could be a  
16                  very - in our opinion maybe - a heavy  
17                  burden on us to complete that many  
18                  surveys, particularly commercial customers  
19                  that are quite a bit more complicated to  
20                  survey because it may be... you may have  
21                  to speak to several people within that  
22                  organization in order to get an  
23                  appreciation or an answer to all the  
24                  questions. So, if it was too many, it  
25                  could become a very large task to do that

1 survey, but certainly we could consider  
2 adding some surveys.

3 Q.132 So, what is enough? What is too many?  
4 What is too much?

5 During the break, I supplied maître  
6 Tremblay and the people in this room with  
7 a document. We filed it under Exhibit A-  
8 0024. The document is called *Plan*  
9 *d'échantillonnage suggéré*. If you can't  
10 answer me now, no problem, you can come  
11 back tomorrow or take an undertaking. But  
12 the question would be, would you be  
13 willing to consider a sample that would  
14 give better results as to the margin of  
15 errors within or lower than 10% which is  
16 the case with this proposal that has been  
17 prepared by someone from the technical  
18 group at the Régie?

19 So, my question to you is that, if  
20 you haven't had time to survey the  
21 document, please be my guest and do so and  
22 if you can come back before the end of  
23 this hearing and tell us what you think  
24 about this.

25 R. Certainly we can do that.

1 Q.133 Alors, ça va être un engagement,  
2 engagement numéro 4. Alors, l'engagement  
3 numéro 4 sera que Gazifère nous donne sa  
4 position quant à l'application dans le  
5 cadre du sondage sur la satisfaction de la  
6 clientèle d'utiliser un groupe  
7 d'échantillonnage, tel que proposé dans le  
8 document A-0024.

9 ENGAGEMENT #4 :

10 Fournir la position de Gazifère quant à  
11 l'application dans le cadre du sondage sur la  
12 satisfaction de la clientèle d'utiliser un groupe  
13 d'échantillonnage, tel que proposé dans le document  
14 A-0024.

15 Me LOUIS LEGAULT :

16 Q.134 Encore une fois, sur le même sujet de  
17 sondage, on va parler de pondération des  
18 résultats globaux.

19 Vous précisez dans la preuve que vous  
20 allez pondérer les résultats du sondage  
21 pour tenir compte des poids réels des  
22 différents segments de la clientèle. On  
23 retrouve ça, là, à la pièce B-0141, GI-33,  
24 page 17 de 33, au bas de la page.

25 Si jamais Gazifère optait pour un

1                   plan échantillonnal comme celui que je  
2                   viens de vous proposer, là, où on a un  
3                   plus gros groupe de répondants, un  
4                   exercice de pondération serait  
5                   effectivement nécessaire pour permettre  
6                   d'ajuster le poids des segments de la  
7                   clientèle, c'est la proposition que je  
8                   vous fais. Êtes-vous en mesure de  
9                   fournir, et c'est la question plus  
10                  précise, là, de fournir le nombre de  
11                  clients de chacun des segments de la  
12                  clientèle que vous désirez sonder ainsi  
13                  que le poids que vous entendez utiliser  
14                  pour l'exercice de pondération.

15               Mme LISE MAUVIEL :

16               R.           Nous quand on faisait référence à une  
17                   moyenne pondérée, on... l'opération  
18                   mathématique qu'on pensait dans notre tête  
19                   c'était de prendre, par exemple si on  
20                   regarde le tableau à la réponse 8.1, on  
21                   était pour prendre 276 fois le résultat de  
22                   cette catégorie de clients sondés, plus 70  
23                   fois le résultat de cette catégorie-là,  
24                   plus 206 fois le résultat de cette  
25                   catégorie-là. Ça, c'était la

1 mathématique.

2 Q.135 Votre vision de la pondération, O.K..

3 R. De la pondération. Tout ça divisé par 600  
4 parce qu'au total on sonde 600. C'est de  
5 même qu'on pensait pondérer le résultat.

6 Q.136 Mais vous seriez en mesure à la fin de  
7 l'exercice de fournir le nombre de clients  
8 de chacun des segments de la clientèle ou  
9 même avant l'exercice qu'on ait ces  
10 chiffres-là de disponibles aux fins de la  
11 pondération?

12 R. Comme on disait ici dans ce tableau-là,  
13 l'objectif c'était de sonder 276 clients,  
14 mais c'est de sonder 276 clients qui  
15 répondent au questionnaire. Donc, à la  
16 fin de l'année, on aurait 276 pour cette  
17 catégorie-là par exemple. Puis la même  
18 chose pour toutes les catégories.

19 Q.137 Parfait, merci. Encore une fois en  
20 réponse à des questions de la Régie, vous  
21 avez reconnu que certaines des questions  
22 que vous proposiez pour le questionnaire  
23 de sondage mesuraient deux dimensions  
24 différentes de la satisfaction, et je vous  
25 réfère encore une fois à B-0141, GI-33,

1 document 1, et cette fois-ci à la page 20,  
2 la question 9.2. Vous proposez d'ailleurs  
3 de modifier les énoncés des questions  
4 auxquelles la Régie a fait référence dans  
5 sa question.

6 Par contre, vous ne faites pas  
7 allusion à d'autres énoncés du  
8 questionnaire qui mesurent plus d'une  
9 dimension de la satisfaction et auxquels  
10 la Régie n'a pas fait référence dans ses  
11 questions.

12 Alors, de façon générale, est-ce que  
13 vous auriez objection à adopter comme  
14 ligne directrice ou en fait comme règle  
15 générale qu'aucune question du sondage de  
16 satisfaction ne mesurerait plus d'une  
17 dimension de la satisfaction?

18 Et subsidiairement, bien, je vous  
19 réfère au deuxième document que je vous ai  
20 remis, la pièce A-0025, document intitulé  
21 « *Suggestions concernant le questionnaire*  
22 *de sondage* » et qui réfère en fait à  
23 d'autres questions qui mesureraient deux  
24 dimensions.

25 R. De façon générale, on n'a pas d'objection.

1 La problématique je pense, problématique  
2 si on peut appeler ça un problème, notre  
3 objectif vraiment premier quand on a  
4 établi les questions on ne voulait pas  
5 avoir trop de questions. Parce que quand  
6 on sonde des gens puis comme, tu sais, on  
7 rentre dans deux, trois, quatre, cinq,  
8 six, sept, huit, neuf, 10 questions là, le  
9 monde, il n'aime... En tout cas, tu sais  
10 on le sait tous, quand on se fait demander  
11 des questions quand on est en train de  
12 souper on n'aime pas ça. Ça fait que  
13 c'est un peu ça. Vraiment, on voulait  
14 vraiment avoir le moins de questions  
15 possibles.

16 Ça fait que c'est sûr que si on  
17 n'avait pas remarqué qu'on avait d'autres  
18 questions qui avaient peut-être deux  
19 dimensions, c'est sûr que si on se met à  
20 peut-être scinder toutes nos questions, on  
21 va penser que dans son ensemble on a trop  
22 de questions. Ça fait que c'est peut-être  
23 ça qui me... que j'ai une petite réserve  
24 ce matin de dire oui, je n'ai aucun  
25 problème, on a aucun problème à tout

1 scinder ces questions-là.

2 Ça fait qu'on aimerait peut-être  
3 regarder de nouveau toutes ces questions-  
4 là pour voir ce serait quoi notre position  
5 par rapport à ça.

6 Q.138 Finalement, il y a beaucoup de dimensions  
7 si je comprends bien.

8 Mr JAMIE LEBLANC :

9 R. I would reiterate what madame Mauviel said  
10 regarding the number of questions and also  
11 I haven't had time to read the exact  
12 questions here, but we'd obviously want to  
13 look at how the questions were posed as  
14 well.

15 Q.139 Alors juste pour qu'on se comprenne bien.  
16 À première vue, vous n'êtes pas fermé à  
17 l'idée. Vous avez une petite réticence en  
18 ce qui concerne le fait qu'on augmente le  
19 nombre de questions. On veut limiter. Et  
20 on va prendre comme engagement 5 que vous  
21 regardiez la pièce qu'on a déposée sous la  
22 cote A-0025, à tout le moins hormis une  
23 règle générale de ne pas procéder avec des  
24 questions qui mesurent deux dimensions,  
25 mais plus spécifiquement aux questions qui

1                   sont annoncées dans cette pièce A-0025  
2                   j'aimerais avoir votre appréciation, en  
3                   fait la position de Gazifère quant aux  
4                   modifications suggérées dans cette pièce-  
5                   là.

6           R.           Juste pour que j'apporte une petite  
7                   précision. Peut-être que, en regardant  
8                   ça, on va peut-être déterminer que  
9                   certaines questions on pourrait éliminer  
10                  pour avoir gardé notre objectif de ne pas  
11                  avoir trop de questions. Ça fait que ça  
12                  va être comme un exercice, on va regarder  
13                  toutes les questions dans leur ensemble  
14                  puis revenir avec peut-être un  
15                  questionnaire mis à jour qui reflète les  
16                  propositions de la Régie et peut-être qui  
17                  élimine certaines questions.

18           ENGAGEMENT #5 :

19           Fournir la position de Gazifère quant aux  
20           modifications suggérées dans la pièce A-0025.

21           Q.140       Écoutez, ça m'amène à une autre dimension.  
22                   Évidemment, monsieur Leblanc tantôt en  
23                   répondant à la question a dit: « On n'est  
24                   certainement pas des sondeurs et c'est un  
25                   travail délicat et ce n'est pas évident

1 faire des sondages. » Est-ce que Gazifère  
2 aurait objection ou est-ce que vous n'avez  
3 pas pensé vous faire aider au niveau de la  
4 finalisation de votre questionnaire de  
5 sondage et de la méthodologie que vous  
6 utilisez, par une firme professionnelle de  
7 sondeurs?

8 Évidemment, pour ce qui sera de ce  
9 premier questionnaire, une fois que le  
10 questionnaire est fait, une fois que la  
11 méthodologie a été *drive-tested and true*,  
12 bien là on peut, on peut être sur une erre  
13 de croisière. Mais, pour ce premier  
14 sondage de satisfaction, est-ce que vous  
15 avez objection ou est-ce que vous n'avez  
16 pas considéré vous faire aider d'une firme  
17 de sondeurs professionnels?

18 Mr JAMIE LEBLANC :

19 R. I may not be familiar enough to speak to  
20 all the details of it, but we certainly  
21 did use the help of a professional to help  
22 us, certainly determine the level of  
23 precision in total of our survey and they  
24 did help us on other matters. So,  
25 certainly, we'd be open to have them

1 assist us in other matters, sure.

2 Mme LISE MAUVIEL :

3 R. Puis si je peux apporter une précision  
4 aussi. Le sondage en tant que tel est  
5 fait par cette firme-là. Ce n'est pas  
6 Gazifère qui appelle les clients.

7 Q.141 C'est une firme externe qui appelle les  
8 clients au nom de Gazifère?

9 M. JAMIE LEBLANC :

10 R. Oui.

11 Mme LISE MAUVIEL :

12 R. Sauf, si je peux apporter une précision  
13 là-dessus, je crois que pour le secteur  
14 commercial, puisqu'on doit courir  
15 quasiment après le client pour répondre au  
16 sondage, je crois que c'est nous à  
17 l'interne qui faisons ce processus-là  
18 parce que là la compagnie de sondage elle  
19 n'aurait pas de réponse, tout simplement.  
20 Mais nous on pousse la note.

21 Q.142 Non, moi, je voulais juste m'assurer de  
22 votre position quant à ce volet-là parce  
23 qu'il y a encore des petits problèmes  
24 méthodologiques. Je ne suis pas un  
25 sondeur moi non plus, loin de là ma

1                   prétention. Mais il y a encore des petits  
2                   problèmes méthodologiques dans ce que vous  
3                   avez proposé et on voulait s'assurer qu'il  
4                   y ait des yeux professionnels qui le  
5                   voient. Alors je comprends de la réponse  
6                   de monsieur Leblanc que vous n'êtes pas  
7                   fermés à ça?

8                   Mr JAMIE LEBLANC :

9                   R.               Non, pas du tout.

10                  Q.143       Maintenant, la question de 60 secondes ou  
11                  du 30 secondes là. Peut-être avoir un peu  
12                  plus d'explications sur votre proposition  
13                  de modifier le temps d'attente des  
14                  clients, de passer de 30 secondes à 60  
15                  secondes.

16                         En réponse encore une fois à une  
17                         demande de renseignements de la Régie,  
18                         vous présentez les résultats de l'indice  
19                         de rapidité de réponse aux appels  
20                         téléphoniques. Je voudrais obtenir  
21                         certaines précisions concernant le calcul  
22                         de l'indicateur de qualité d'abord.

23                         On comprend que Gazifère dispose d'un  
24                         service de réponse automatique à options;  
25                         est-ce que je me trompe?

1 Mme LISE MAUVIEL :

2 R. Oui. Quand on appelle, si je comprends  
3 votre question, c'est quand un client  
4 appelle il a un choix à faire.

5 Q.144 Oui.

6 R. Puis dès qu'il pèse sur le choix qu'il  
7 veut parler à un préposé, le 30 secondes  
8 commence.

9 Q.145 O.K. Donc, à un moment donné durant  
10 l'appel de ce client qui appelle chez  
11 Gazifère, la durée commence à être  
12 chronométrée. J'aimerais que vous nous  
13 expliquiez peut-être un peu plus pas à pas  
14 comment ça fonctionne. Le 30 secondes il  
15 commence à courir quand?

16 R. C'est ça exactement. Quand le client  
17 appelle, il doit prendre un... choisir  
18 l'option. Et on n'a pas énormément  
19 d'options, si je ne me trompe pas on a  
20 peut-être huit options. Ça fait que tout  
21 de suite il entend ça: « Choisissez  
22 l'option que vous voulez parler. Si vous  
23 voulez parler à un préposé, pesez sur 2. »  
24 Dès qu'il pèse sur 2, le temps d'appel, le  
25 temps d'attente, il est chronométré.

1 Q.146 O.K.  
2 R. Ça fait que dès qu'il pèse sur 2 il y a  
3 comme une petite musique en arrière puis  
4 il n'entend pas toute la chanson avant  
5 qu'on réponde.  
6 Q.147 Il faudrait que ce soit une petite toune,  
7 oui, c'est ça.  
8 R. Oui, c'est ça. Parce que c'est vraiment,  
9 c'est vraiment juste 30 secondes. C'est  
10 rapide là.  
11 Q.148 O.K.  
12 R. Il n'y a pas de...  
13 Q.149 Il n'y a pas de long temps d'attente.  
14 Mais encore peut-être un peu plus de  
15 détail parce qu'est-ce qu'il n'y a qu'un  
16 seul centre d'appels? Est-ce que le  
17 client qui appelle pour une visite de  
18 service, qui a un problème, le client qui  
19 appelle parce qu'il a un problème avec sa  
20 facture, le client qui appelle parce qu'il  
21 est en recouvrement puis il veut prendre  
22 une entente de paiement. Écoutez, il y a  
23 différentes choses qu'on peut faire quand  
24 on appelle à un centre d'appels. Est-ce  
25 que c'est un guichet unique chez Gazifère?

1 Est-ce que le temps est mesuré  
2 différemment pour le client qui est en  
3 recouvrement que celui qui a juste besoin  
4 d'une explication sur sa facture? Comment  
5 ça fonctionne?

6 R. Règle générale c'est un guichet unique.  
7 Règle générale les préposés sont formés  
8 pour répondre à...

9 Q.150 À tout.

10 R. À toutes les questions, tant de  
11 facturation que de service. Si je ne me  
12 trompe pas, le recouvrement parfois  
13 l'appel peut être redirigé. Même s'il  
14 parle au préposé les premières deux  
15 minutes, il peut être redirigé à quelqu'un  
16 d'autre pour peut-être faire l'entente de  
17 paiement. Ça, ce n'est pas le préposé qui  
18 va faire l'entente de paiement. Mais, en  
19 général, c'est un guichet. On règle les  
20 problèmes au centre d'appels.

21 Mr JAMIE LEBLANC :

22 R. What might be important to note there as  
23 well is that, because of our size, it's  
24 difficult to have, I guess, specific  
25 professional kind of areas in the call

1 center because we literally have maybe six  
2 people responding to calls on a regular  
3 basis. So, in order to respond to calls  
4 efficiently and not have unnecessary  
5 numbers of people, they're all trained in  
6 all aspects of the business.

7 Q.151 Dernière question là-dessus. Je comprends  
8 donc que ça commence à être chronométré  
9 dès que le client fait un choix. La  
10 petite musique doit arrêter à l'intérieur  
11 d'un délai de 30 secondes. Et c'est ça  
12 qui est mesuré quant à votre indice de  
13 performance.

14 Est-ce qu'un client peut être  
15 chronométré deux fois, vous avez parlé  
16 d'un transfert? Je comprends qu'une fois  
17 que le préposé répond au téléphone,  
18 l'agent service à la clientèle, l'agent de  
19 recouvrement répond au téléphone, ça a  
20 cessé le 30 secondes. Il n'est plus  
21 chronométré puis là le client peut être là  
22 deux minutes, trois minutes. Vous avez  
23 parlé que le temps des appels est plus  
24 long qu'avant, que ça prend plus de temps.  
25 Il peut être là 10 minutes si c'est un cas

1                    problème j'imagine aussi, ça peut varier.  
2                    Mais tout ce temps-là ne compte pas. Ce  
3                    sur quoi vous êtes mesuré c'est uniquement  
4                    le temps d'attente une fois que le client  
5                    a fait un choix?

6                    Mme LISE MAUVIEL :

7                    R.                    C'est ça. C'est effectivement...  
8                    une fois que le client a fait son choix,  
9                    on commence à 30 secondes et on répond  
10                    90%, comme en 2011, 91,29% des fois qu'il  
11                    y a eu un téléphone qui est entré chez  
12                    Gazifère, on l'a répondu à l'intérieur du  
13                    30 secondes.

14                    Puis quand je dis on l'a répondu, le  
15                    préposé a adressé les problèmes, il n'a  
16                    pas dit: « Je vous mets en attente, je  
17                    reviens dans 10 minutes. » Il a adressé  
18                    les problèmes. Ça veut donc dire qu'il y  
19                    a juste 9, ou 8,71%, des fois qu'on a  
20                    débordé le 30 secondes, puis là, bien, je  
21                    ne pourrais pas vous dire combien de temps  
22                    qu'ils ont attendu ces 8% de personnes là,  
23                    mais ils n'ont pas attendu 15 minutes au  
24                    téléphone. Ça, c'est certain certain.

25                    Q.152                Et deuxième volet, le client qui aurait

1           été redirigé à une autre source plus  
2           professionnelle, ou en fait mieux en  
3           mesure de répondre à son besoin, est-ce  
4           qu'il va retourner dans la machine au  
5           niveau du chronométrage ou une fois qu'il  
6           est entré, qu'il a fait son choix, on vous  
7           a répondu, c'est fini, tout ce qui se  
8           passe après il n'y a plus de  
9           chronométrage?

10       M. JAMIE LEBLANC :

11       Q.153       That's correct. And I would also say that  
12           it's rare that someone would be sent  
13           somewhere else. That's the whole  
14           philosophy of our call centre is to try to  
15           have people that have enough knowledge and  
16           expertise to respond to all the questions  
17           of the customer without being kind of  
18           given the runaround which obviously people  
19           don't appreciate.

20       Mme LISE MAUVIEL :

21       R.           Si je peux ajouter juste une petite  
22           précision, dans ces situations-là, si  
23           l'appel est redirigé à un service plus  
24           spécifique, exemple, au service des ventes  
25           ou au service de crédit, si la personne au

1           téléphone ne peut pas répondre, règle  
2           générale, le client va laisser un message  
3           sur sa boîte vocale et l'appel va être  
4           retourné au client. Si je ne me trompe  
5           pas, c'est la façon que ça fonctionne.  
6           Mais on ne retombe pas dans le 30  
7           secondes.

8    Q.154    O.K. Dernière question là-dessus. Etes-  
9           vous d'accord avec moi que quand on  
10           regarde l'historique du nombre d'appels,  
11           on tourne autour du 40 000 appels par  
12           année. Il y a eu une augmentation  
13           relativement plus importante en 2009, je  
14           pense qu'on pourrait expliquer par  
15           l'implantation de CIS, mais que 2010,  
16           2011, on est revenu au niveau antérieur.  
17           Est-ce que je me trompe dans mon  
18           appréciation de la situation du nombre  
19           d'appels?

20    R.       Non, je ne pense pas que vous vous  
21           trompez. Je pense qu'on est revenu à des  
22           niveaux similaires à 2008, mais nos  
23           niveaux d'aujourd'hui ne sont quand même  
24           pas très loin de 2009 et 2010. Ce n'est  
25           pas des gros gros écarts. C'est vrai

1                   qu'il y a eu un petit peu une augmentation  
2                   en 2009, mais ce n'est pas des gros  
3                   écarts.

4       Q.155       Merci. On va maintenant parler du calcul  
5                   du revenu requis selon la formule du  
6                   mécanisme. Je vous réfère à la pièce B-  
7                   0085, Gazifère 27, document 2, page 2.  
8                   C'est le tableau du calcul du revenu de  
9                   distribution selon la formule.

10                   Or, vous présentez le calcul du  
11                   revenu requis... vous avez le document  
12                   devant vous?

13       R.           Oui.

14       Q.156       Parfait. A la ligne 45, colonne 2, vous  
15                   produisez le résultat de la multiplication  
16                   du *discount coefficient* 0,74 avec le taux  
17                   d'inflation prévu à 2,4%. Le résultat  
18                   indiqué est de 1,791%. Selon les calculs  
19                   qu'on a faits, le résultat de cette  
20                   multiplication devrait plutôt être de  
21                   1,776. Évidemment, ça n'a pas un effet  
22                   majeur, ça a comme impact de surestimer  
23                   légèrement le revenu requis d'environ  
24                   3000 \$. C'est le calcul qu'on fait.

25                   Si je vous suggère que, en utilisant

1                   2,4% à l'IPC du Québec, vous avez utilisé  
2                   uniquement une décimale, est-ce qu'il est  
3                   possible qu'il y aurait eu dans le  
4                   chiffrier ou dans le document - je ne sais  
5                   pas quel programme vous utilisez pour  
6                   faire vos calculs là - mais que vous  
7                   auriez utilisé les deux points décimaux et  
8                   là on arriverait au résultat?

9           R.           Je présume que c'est ça qui est arrivé  
10           parce que c'est tout calculé par  
11           l'ordinateur. Je ne m'étais pas rendu  
12           compte de cet écart-là. Mais je présume  
13           que le 2,4 c'est vraiment 2,42%. Je  
14           pourrais fournir cette information-là.

15       Q.157       Bien oui, c'est ça, j'aimerais ça que vous  
16           validiez d'abord et puis me dire si vous  
17           avez une difficulté à utiliser les deux  
18           décimaux ou de convenir que ce soit une  
19           décimale. Mais si vous l'avez fait avec  
20           deux décimaux, il y a une raison.

21       R.           Je vais corriger les pièces en fonction  
22           puis mettre deux décimales si c'est le  
23           cas. Merci.

24       Q.158       Alors, engagement numéro 6, je crois?

25       LA GREFFIÈRE :

1 Oui.

2 Me LOUIS LEGAULT :

3 Vérifier les données de Gazifère 27, document 2,  
4 page 2 de 2, relativement à l'IPC du Québec, en fait  
5 au calcul qui est fait et de fournir des documents  
6 corrigés. J'oubliais de dire la cote de la Régie,  
7 B-0085.

8 ENGAGEMENT #6 :

9 Vérifier les données de Gazifère 27, document 2,  
10 page 2 de 2, relativement au calcul qui est fait et  
11 de fournir des documents corrigés.

12 Q.159 Maintenant, on va passer à quelques  
13 questions sur les conditions de service.  
14 On a parlé de ça ce matin, des frais qui  
15 sont facturés au client qui a lui-même  
16 initié une demande d'inspection de son  
17 compteur, qui serait en bout de ligne pas  
18 satisfait du travail que Gazifère aurait  
19 fait puis demande que son compteur soit  
20 inspecté.

21 D'abord, avant de passer à la  
22 suggestion de l'UMQ, puis j'aurai des  
23 questions là-dessus, j'aimerais que vous  
24 nous décriviez votre pratique lorsqu'un  
25 compteur est enlevé suite à une

1 contestation de mesurage initiée par le  
2 client, Pas à pas, ça fonctionne comment?

3 R. Comme j'ai dit ce matin, je ne sais pas la  
4 dernière fois qu'on a fait ça, mais quand  
5 ça arrive, si je ne me trompe pas dans le  
6 processus, le préposé a eu des discussions  
7 avec le client pour essayer de lui faire  
8 comprendre que son compteur fonctionne  
9 correctement. Le client insiste et n'est  
10 pas satisfait des explications donc veut  
11 qu'on fasse vérifier le client. On avise  
12 le préposé: « Si on procède à cette  
13 vérification-là, vous devez être conscient  
14 que si le compteur s'avère être exact dans  
15 les limites permises, un frais va vous  
16 être chargé. » On précise c'est quoi le  
17 frais. Présentement, il y en a des frais  
18 dans le tarif actuellement dans nos  
19 tarifs.

20 On précise le frais au client, donc  
21 le client il est au courant du montant  
22 qu'on va lui charger si jamais la  
23 vérification s'avère être exacte. On  
24 envoie un technicien pour aller faire  
25 l'échange de compteur chez le client. Le

- 1                   technicien se rend chez le client et...
- 2   Q.160       Je vous arrête. Avant cette étape-là,  
3                   quand vous dites « on a fait des démarches  
4                   auprès du client pour le convaincre que le  
5                   compteur est bon », j'imagine qu'il y a  
6                   déjà un technicien qui est allé sur place  
7                   et qui a fait un test chronométré du  
8                   compteur. Il y a déjà un effort qui a été  
9                   fait de Gazifère avant que la décision  
10                  soit finale quant à... est-ce que je me  
11                  trompe quand je vous dis ça?
- 12   R.           Vous ne vous trompez pas, non, exactement.  
13                  Il y a eu des efforts parce que, pour  
14                  convaincre, il faut se convaincre nous  
15                  autres-mêmes que notre compteur fonctionne  
16                  correctement.
- 17   Q.161       Donc, ça a échoué, le client n'est pas  
18                  satisfait de votre réponse alors qu'il y  
19                  a déjà un inspecteur de Gazifère qui est  
20                  allé et qui a vérifié le compteur, il faut  
21                  enlever le compteur. Donc, on est rendu  
22                  à une étape plus loin. Qu'est-ce qui se  
23                  passe à partir de ce moment-là?
- 24   R.           Le technicien retourne sur place et change  
25                  le compteur, donc remplace littéralement

1 le compteur, ramène le compteur chez  
2 Gazifère. Ce compteur est envoyé chez  
3 Enbridge Gas Distribution pour  
4 vérification. Eux nous signalent si le  
5 compteur était exact dans les limites  
6 permises ou non. Et suite à la conclusion  
7 de la vérification, on rappelle le client  
8 pour dire: « Bien, le compteur  
9 fonctionnait exactement donc vous allez  
10 avoir sur votre prochaine facture le frais  
11 qu'on vous avait dit qu'on vous chargerait  
12 si jamais ça s'avérait être dans les  
13 limites permises. »

14 Q.162 O.K. Je reviens en arrière. Vous changez  
15 le compteur, j'imagine que c'est un  
16 compteur neuf qui est installé chez le  
17 client à ce moment-là?

18 R. C'est des compteurs réusinés ou...

19 Q.163 Des *rebuilt*?

20 R. C'est ça, exact.

21 Q.164 Bon. Et le compteur qui a été enlevé de  
22 chez le client ne reviendra pas chez le  
23 client; il n'y a pas un exercice de lui  
24 remettre le compteur qui a été inspecté?

25 R. Non, jamais.

- 1 Q.165 Et là vous nous dites « il est envoyé chez  
2 Enbridge ». Est-ce que je dois déduire de  
3 ça que chez Enbridge, il n'y en a pas chez  
4 Gazifère, mais chez Enbridge il y a des  
5 gens qui sont accrédités par Mesures  
6 Canada pour faire le travail d'inspection?
- 7 R. Exactement.
- 8 Q.166 Mais chez vous, vous, chez Gazifère, vous  
9 n'en avez pas?
- 10 R. Non.
- 11 Q.167 Donc, il y a une entente de service, à  
12 Enbridge ils le font pour vous?
- 13 R. Exactement.
- 14 Q.168 A part des frais que vous facturez au  
15 client, est-ce que vous êtes au courant  
16 si, en plus de ces frais-là, vous facturez  
17 les frais qui sont prévus au règlement sur  
18 l'inspection de l'électricité et du gaz,  
19 le règlement fédéral? Savez-vous s'il y  
20 a deux facturations ou s'il y a uniquement  
21 une facturation pour les frais  
22 d'inspection?
- 23 R. Il y a uniquement une facturation à ma  
24 connaissance. Vous m'annoncez quelque  
25 chose aujourd'hui, je ne savais pas que

1 dans la loi il y avait des frais d'inclus  
2 là. Nous on charge que ce frais ici.

3 Q.169 Oui, en fait, dans la loi, il y a  
4 effectivement un règlement, je pourrai  
5 vous donner la citation exacte, mais qui  
6 prévoit tous les frais que le gouvernement  
7 fédéral, que Mesures Canada facture quand  
8 elle fait le travail elle-même. On sait  
9 que depuis quelques années - je ne veux  
10 pas témoigner là - mais on sait depuis  
11 quelques années que Mesures Canada a  
12 convenu d'ententes de service avec les  
13 grands distributeurs pour accréditer le  
14 personnel. Ça évite beaucoup de compteurs  
15 qui se perdaient puis qui se déplaçaient.  
16 Alors là, les distributeurs sont  
17 accrédités pour faire le travail. Mais ce  
18 règlement-là existe toujours et il y a des  
19 frais de prévus. Moi, je veux juste  
20 m'assurer qu'il n'y a pas du *double*  
21 *billing* au client?

22 R. Pas du tout. Ce qu'on charge... dans le  
23 tableau qu'on a préparé pour la  
24 vérification en tant que telle, on parle  
25 de 9 \$ et quelques sous. C'est ça

1 l'élément qu'on charge pour la  
2 vérification en tant que telle.

3 Q.170 Et juste pour revenir sur cette  
4 proposition de l'UMQ qui nous dit:

5 « Lorsque le client  
6 initie une demande de  
7 vérification de  
8 l'appareil de  
9 mesurage, alors que le  
10 distributeur ne doute  
11 pas de son exactitude,  
12 ce dernier en informe  
13 le client et est  
14 autorisé à facturer au  
15 client. Si l'appareil  
16 de mesurage s'avérait  
17 exact dans les limites  
18 permises... »

19 Et là, l'UMQ semblait nous dire que la  
20 valeur dépréciée du compteur devrait aussi  
21 être facturée au client.

22 Si j'ai bien compris votre réponse de  
23 ce matin, ce n'est pas quelque chose que  
24 vous considérez. Vous avez déjà installé  
25 un nouveau... un compteur *rebuilt* -

1 excusez-moi l'expression - chez le client  
2 et ce compteur que vous avez enlevé, une  
3 fois qu'il a été enlevé et vérifié et  
4 qu'il est bon, qu'est-ce que vous faites  
5 avec? Est-ce qu'Enbridge vous le  
6 retourne?

7 R. Enbridge ne nous le retourne pas, il  
8 retourne dans la flotte de compteurs que,  
9 à un moment donné, on va utiliser dans les  
10 compteurs réusinés.

11 Q.171 Il va être réinstallé éventuellement chez  
12 un autre client?

13 R. Exact.

14 Q.172 Une dernière question, ça tombe bien, le  
15 procureur de SÉ-AQLPA vous a parlé ce  
16 matin de l'outil puis que la proposition  
17 de monsieur Fontaine venait plutôt en aval  
18 qu'en amont. Je veux juste comprendre  
19 c'est quoi que vous demandez à la Régie  
20 par rapport à cet outil que vous affirmez  
21 vous-mêmes, en fait que vous reconnaissez  
22 ne pas être encore totalement au point.  
23 C'est quoi que vous vous attendez de la  
24 Régie?

25 Si je vous ai bien compris, vous avez

1            parlé d'un outil qui n'est pas encore tout  
2            à fait au point, vous aviez espoir de le  
3            finaliser pour 2011, vous demandez à la  
4            Régie de l'approuver pour être utilisé  
5            plutôt en 2012. Je me demande c'est quoi  
6            l'utilité d'approuver un outil à ce stade-  
7            ci et d'aller de l'avant s'il n'est pas  
8            encore au point? C'est ce que j'essaie de  
9            comprendre, c'est quoi la nature de votre  
10           démarche?

11        R.            On ne demande pas d'approuver un outil, on  
12           demande d'approuver un traitement  
13           comptable. C'est que là, comme c'est là,  
14           dans nos états financiers, puisqu'on n'a  
15           pas l'outil qui nous permet de déterminer  
16           quels sont les revenus associés au gaz non  
17           facturé en fin de mois, on diffère le coût  
18           du gaz sur ces volumes-là pour avoir un  
19           appariement dans nos états financiers qui,  
20           règle générale, la période est plus comme  
21           du 15 décembre au 15 décembre de l'année  
22           suivante.

23                    Maintenant, avec cet outil-là qui va  
24           nous permettre de générer des revenus  
25           associés au gaz non facturé, on sera en

1 mesure de mettre le revenu à l'état des  
2 résultats. Donc, là, dorénavant, on  
3 aurait des états financiers qui sont plus  
4 sur la période du 1er janvier au 31  
5 janvier de l'année témoin.

6 Donc, la demande à la Régie c'est  
7 vraiment juste, c'est un changement  
8 comptable qu'on demande, pas l'approbation  
9 d'un outil en tant que tel parce que  
10 l'outil en tant que tel, c'est pour  
11 estimer ce chiffre-là et les vérificateurs  
12 externes vont avoir eux aussi, autant que  
13 nous on va avoir fait nos tests sur la  
14 validité de cet outil-là, les  
15 vérificateurs externes aussi vont s'en  
16 assurer parce qu'ils veulent s'assurer de  
17 la fiabilité du résultat eux aussi avant  
18 d'émettre leur rapport de vérificateurs  
19 sur nos états financiers.

20 Q.173 Merci. Je n'ai pas d'autres questions,  
21 Madame la Présidente.

22 LA PRÉSIDENTE :

23 Merci beaucoup, Maître Legault. Alors, la Formation  
24 va avoir quelques questions. Maître Duquette.

25 INTERROGÉS PAR Me LISE DUQUETTE :

1 Q.174 Oui, merci. En fait, deux courtes  
2 questions et la première je fais un petit  
3 peu de pouce sur les questions que maître  
4 Turmel a posées ce matin sur le tarif 1 et  
5 2, sur le niveau de conservation et il  
6 vous a demandé pour le tarif 1 et 2, bon,  
7 bien, l'ajustement concernant l'efficacité  
8 énergétique et puis les diverses mesures  
9 que le consommateur lui-même pouvait  
10 prendre pour économiser.

11 Et j'ai juste été surprise par votre  
12 réponse, ça fait que je voudrais peut-être  
13 juste une explication parce que vous avez  
14 mentionné que c'était une tendance mais  
15 mon expérience me dit que les économistes  
16 et les comptables aiment ça chiffrer les  
17 tendances et utiliser des chiffres pour  
18 arriver à quelque part et, là, vous  
19 n'aviez pas de chiffre. Alors, je voulais  
20 juste savoir comment vous avez traduit ça  
21 dans la formule?

22 R. Vraiment, on le traduit en utilisant  
23 l'usage moyen le plus récent qu'on a au  
24 moment de la budgétisation. Donc,  
25 lorsqu'on a établi la budgétisation 2012,

1 on a devant nous le réel d'une pleine  
2 année 2009, d'une pleine année 2010 et on  
3 a cinq, six mois de 2011.

4 Puis, avec ces données-là, vraiment,  
5 on établit un usage moyen réel qui  
6 comprend le fait que les clients  
7 consomment de moins en moins parce qu'ils  
8 mettent en place des mesures. Ça fait que  
9 c'est de là que vient l'élément chiffré,  
10 là, quand on en tient compte dans la  
11 budgétisation.

12 Q.175 Merci. J'ai une seconde question et  
13 c'était par rapport au témoignage de  
14 monsieur Leblanc. Ce matin pour le 30 à  
15 60 secondes, augmenter le temps de  
16 réponse, un des motifs était que ça  
17 pouvait se refléter monétairement en coûts  
18 de maladie sur des absences à court et  
19 long terme et je vous pose la question  
20 parce que je suis surprise, il n'y a pas  
21 vraiment eu de déclin, si on veut, dans  
22 votre taux de réponse. Vous êtes resté  
23 plus ou moins vers les 90 et puis je me  
24 demandais... puis l'année passée... je  
25 refais mon préliminaire, j'ajoute ceci.

1 L'année passée vous étiez très à  
2 l'aise, vous avez proposé le 30 secondes  
3 et puis vous sembliez très à l'aise avec  
4 ce 30 secondes-là. Alors, je veux savoir,  
5 ces coûts-là sont déjà encourus, ils sont  
6 anticipés? Il y a comme une brisure dans  
7 votre discours par rapport à l'année  
8 passée que je cherche à comprendre.

9 R. Dans le témoignage que monsieur Leblanc a  
10 fait ce matin, quand il a précisé  
11 l'élément coûts de maladie... non, il n'a  
12 pas précisé coûts de maladie, je m'excuse,  
13 il a précisé qu'on avait plus de congés de  
14 maladie. Mais dans les faits, là, ces  
15 congés de maladie là ne sont pas traduits  
16 par des coûts additionnels pour Gazifère  
17 parce qu'on ne remplace pas les gens quand  
18 ils sont malades. Donc, ça se traduit  
19 plutôt dans de la pression supplémentaire  
20 sur les gens qui ne sont pas malades, les  
21 préposés qui sont au travail parce qu'ils  
22 compensent pour des gens qui ne sont pas  
23 là.

24 Ça fait que c'est comme un cercle  
25 vicieux, là, ce qui se passe. C'est que

1 la pression est tellement... on en demande  
2 tellement à nos préposés qu'il y en a de  
3 plus en plus qui tombent malades puis ceux  
4 qui ne sont pas malades, bien, ils ont la  
5 pression encore de plus en plus élevée.  
6 Ça fait que c'est juste d'être conscient  
7 que le 30 secondes est rendu... et oui, on  
8 s'en aperçoit cette année. Ce n'est pas  
9 ponctuel. On s'en aperçoit littéralement  
10 plus flagrant, là, cette année. Les  
11 préposés sont à bout, vraiment, là. Puis  
12 par des discussions avec eux, par la  
13 réaction qu'on a envers eux, par les  
14 congés qui se multiplient court terme,  
15 long terme, on réalise que notre 30  
16 secondes c'est beaucoup trop de pression  
17 sur eux.

18 Puis on est convaincu que d'augmenter  
19 à 60 secondes, au contraire, c'est  
20 d'offrir un bon service à notre clientèle.  
21 Celui qui est déjà en appel avec notre  
22 client... ou préposé, là, il va avoir des  
23 bonnes réponses à ses préoccupations avant  
24 qu'il puisse se faire couper pour aller  
25 répondre à l'autre.

1                   Ça fait que pour nous, on est comme  
2                   convaincu que ça ne détériore pas le  
3                   service, au contraire.

4 M. JAMIE LEBLANC :

5 R.               Even if we... I would say that even if we  
6                   didn't have the sickness problem, going  
7                   from 30 seconds to 60 seconds makes a lot  
8                   of sense to allow the employees more time  
9                   to finish with customers and to respond to  
10                  all of their questions in one call. We  
11                  call it one-and-done to be able to  
12                  complete the call and answer all their  
13                  questions in one call. And giving them  
14                  that extra time, we believe, will increase  
15                  the level of customer satisfaction with  
16                  our call centre.

17 Q.176          Je vous remercie. Ça va être tout pour  
18                  moi.

19 LA PRÉSIDENTE :

20 Oui, alors, la Formation va avoir une autre  
21 question.

22 INTERROGÉS PAR Mme LUCIE GERVAIS :

23 Q.177          Bonjour. Lucie Gervais pour la Formation.  
24                  Bonjour, Madame Mauviel. Vous avez parlé  
25                  tout à l'heure en réponse à une question,

1 mon sujet est sur l'équilibrage finalement  
2 pour les clients en service-T. Je présume  
3 qu'un industriel qui est en service-T,  
4 bon, il détient son propre transport, il  
5 livre le gaz. J'ai compris à la réponse  
6 également que vous avez faite à l'ACEF de  
7 l'Outaouais que ce client-là va acheter le  
8 service d'équilibrage, ou *load balancing*,  
9 et de distribution de la part de Gazifère.

10 Je me questionne sur l'équilibrage.  
11 Étant donné que le client au départ s'est  
12 engagé pour un volume annuel, je présume  
13 qu'il y a un volume quotidien qui vient  
14 avec d'autorisation? Présumons qu'un mois  
15 ce client-là a le choix, parce que j'ai  
16 compris qu'il est à double énergie, là, il  
17 peut aller soit à l'huile ou au mazout ou  
18 au gaz, le mois qu'il va décider d'aller  
19 ou la journée qu'il va décider d'aller au  
20 gaz, je présume qu'il va vous contacter et  
21 demander si vous avez la capacité de  
22 recevoir étant donné qu'il arrive avec son  
23 transport? Donc, je présume que c'est une  
24 des conditions au départ?

25 Est-ce que vous devez autoriser

1 l'ajout d'un mois? Si, par exemple, il  
2 vous dit dans ses prévisions, il prévoit  
3 consommer du gaz huit mois dans l'année  
4 puis qu'il arrive puis que les conditions  
5 du marché sont favorables et il préfère...  
6 il envisage éventuellement de  
7 coordonner... de l'utiliser pendant 10  
8 mois plutôt que huit, je présume qu'il y  
9 vous parle avant? Ça, c'est une première  
10 question.

11 En fait, c'était une question plus  
12 pour le... est-ce que vous préférez que je  
13 pose la question en anglais?

14 M. ANTON KACICNIK :

15 R. Yes, if you can. That would be helpful.

16 Q.178 Parce que je comprends que c'est technique  
17 également. Au départ, I had asked madame  
18 Mauviel, that's why I started in French.  
19 My apologies.

20 My question is, considering that the  
21 T-Service customer has his own  
22 transportation and has anticipated at the  
23 beginning of the year, let's say in a  
24 forecast, he'll say: I anticipate I'm  
25 going to be using natural gas for eight

1 months, so that's your forecast and that's  
2 what the contract shows so far.

3 If along the year, the market pricing  
4 essentially is so favourable that the  
5 customer would say: I would like to  
6 consume gas for an extra two more months,  
7 those two months of consumption are not,  
8 I understand, they're not in your forecast  
9 right now.

10 I would suspect that the customer  
11 will first ask you if you can deliver, if  
12 you can receive that amount of gas or he  
13 will simply drop in a nomination the day  
14 before and, to your surprise, there is  
15 more of gas coming your way? Like my  
16 first question is to confirm that there  
17 would be first an authorization process  
18 for that volume. Right?

19 R. The authorization is not required.

20 Q.179 Okay.

21 R. Let me explain how this works, all right.  
22 The customer would bring forth a forecast  
23 number to Gazifère, then, that forecast  
24 would be captured in Gazifère's total  
25 volume for the test year.

1                   Once we have that forecast, then  
2                   Enbridge would design the supply mix it  
3                   needs to meet that demand each day of the  
4                   year. And on a daily basis, this is  
5                   rather seasonal basis, right?

6                   And the customer would be obligated  
7                   to deliver to Gazifère mean daily volume  
8                   each day of the year.

9                   So, in case if a natural gas price is  
10                  very favourable and the customer will use  
11                  more than the forecast, then Enbridge will  
12                  load balance, that difference between mean  
13                  daily delivery volume from the customer  
14                  and what they're actually using. Enbridge  
15                  has the obligation to do that and we will  
16                  do it on a daily as well as seasonal  
17                  basis.

18                  The way that translates through rates  
19                  is that as rate 9 customers are drawing  
20                  more gas, rate 200 load balancing charges  
21                  will be higher for Gazifère, but they will  
22                  be recovered from this rate 9 customer.

23                  So, the gas continues to flow in a  
24                  safe reliable manner, supply and demand is  
25                  balanced on a daily basis and the

1 additional cost is recovered from the  
2 customer who is using more gas.

3 So all in all, everybody is kept  
4 whole and the system continues to operate  
5 in a safe and reliable fashion.

6 Q.180 So, I understand your answer. I'm a  
7 little puzzled. I thought... my  
8 understanding was that the customer would,  
9 if he owns his own capacity, his own  
10 transportation capacity, he will consume  
11 whenever he delivers, that was my  
12 understanding. So, if he doesn't deliver,  
13 then he would not consume because he has  
14 got other arrangements. I'm not talking  
15 about the initial forecast where he says:  
16 I'm going to be delivering or I'm going to  
17 be consuming a forecast that I will be  
18 using gas for the next eight months and  
19 I'm taking, you know, the contractual  
20 commitment of taking so many cubic meters,  
21 million cubic meters in a year, of which  
22 the daily volume is determined. I  
23 understand that part.

24 But if there is an incremental  
25 consumption during the year? Like the

1 load balancing on the forecast volume, I  
2 understand very well. I'm asking if a  
3 customer comes who was not anticipating,  
4 let's say, consuming May, June and July  
5 and the market is so favourable that he  
6 decides that he will be and he can access  
7 transportation over and above, let's say,  
8 and he delivers that volume, does that  
9 still enter into your regular load  
10 balancing or will he be committed to  
11 deliver what he consumes?

12 I'm trying to understand the  
13 magnitude of the impact of the discrepancy  
14 between the actual on an annual basis and  
15 the forecast, the initial forecast volume.  
16 That's my question.

17 R. Let me try to explain it maybe in a  
18 slightly different way. Transportation  
19 service customer, T-service customer, is  
20 obligated to deliver on a uniform basis,  
21 same amount of gas each and every day,  
22 it's like a straight line throughout the  
23 year.

24 Q.181 Okay.

25 R. So, their actual consumption be it on a

1 forecast or actual basis, will deviate  
2 from the straight line each and every  
3 base, sometimes it will be higher,  
4 sometimes it will be lower than what they  
5 could deliver, right?

6 So, Enbridge's responsibility is to  
7 match that on a daily basis. So, let's  
8 assume a situation where their  
9 consumption, at the end of the year, is  
10 exactly equal as the forecast. So, there  
11 will be exact match. What they deliver to  
12 Enbridge or Gazifère and what they consume  
13 will be exactly equal. There will be zero  
14 difference at the end of the year.

15 Now, if natural gas prices are  
16 favourable and they use more, they will  
17 consume more and at the end of the year we  
18 will have a discrepancy between what they  
19 deliver and what they consume. And let's  
20 say that's 500,000 cubic meters, to  
21 dispose of that amount, the customer has  
22 several options. They can either title  
23 transfer that amount to another customer  
24 who is under-consumed. So, they just swap  
25 and they need an authorization to do that.

1                   Or they can make up gas. They can  
2                   acquire additional capacity in the market  
3                   place and bring in this gas, another  
4                   500,000 to Enbridge. They will need an  
5                   authorization to do that as well.

6           Q.182       And that's exactly where my question is,  
7                   I'm sorry. I just want to precise it.  
8                   That, how does it impact your load  
9                   balancing cost if he makes it up by  
10                   acquiring incremental capacity or if he  
11                   buys someone else's imbalance and you've  
12                   your authorization, then that should not  
13                   increase your cost. That's the little  
14                   element that I'm trying to understand,  
15                   where it would affect your load balancing  
16                   cost if the party, the customer brings an  
17                   incremental volume over and above?

18                   There might be none. I'm just trying  
19                   to understand if there is any. Thank you.

20           R.        The main purpose of these transactions  
21                   that we explained, title transfer and  
22                   make-up gas, suspensions and things like  
23                   that that need to be authorized, the main  
24                   purpose of that is that the number of  
25                   molecules that are delivered and consumed

1 match at the end of the year.

2 Now, the gas that's consumed by the  
3 gas customer goes through their meter, it  
4 needs to be balanced on the day and they  
5 will pay that. For example, if they title  
6 transfer, it's just a paper transaction,  
7 there is no change in physical flows, et  
8 cetera. If they make up and bring in  
9 additional supplies, those could be done  
10 over a few days, all right? So, we don't  
11 know when a system by total, if that would  
12 have an impact on the load balancing costs  
13 incurred by Enbridge or not, it could or  
14 could not, it's hard to judge.

15 Q.183 I'll take that for an answer, thank you.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 Alors, la formation n'aura pas d'autres questions.

18 On vous remercie pour votre témoignage.

19 ET LES TÉMOINS NE DISENT RIEN DE PLUS.

20 -----

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Cela termine la première étape de votre preuve,  
23 Maître Tremblay.

24 Alors, il est déjà 12 h 20, nous allons  
25 donc prendre la pause-lunch. De retour à 13 h 20

1 avec votre panel numéro 2 pour Gazifère.

2 Est-ce que vous avez des remarques à faire  
3 avant de quitter pour le lunch?

4 Alors, on vous remercie et on vous  
5 souhaite un bon lunch.

6 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

7 REPRISE DE L'AUDIENCE

8 LA GREFFIÈRE :

9 Veuillez prendre place, s'il vous plaît.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Bonjour tout le monde. Alors nous allons poursuivre  
12 avec le deuxième panel de Gazifère. Maître  
13 Tremblay.

14 Me LOUISE TREMBLAY :

15 Alors rebonjour, Madame la Présidente, Mesdames les  
16 Régisseuses. Louise Tremblay pour Gazifère. Alors  
17 bonjour aux membres du panel. Rebonjour à Madame  
18 Mauviel. Alors je commence avec vous, Monsieur St-  
19 Pierre.

20 LA GREFFIÈRE :

21 Il falloir assermenter.

22 Me LOUISE TREMBLAY :

23 Oui, c'est une bonne idée.

24 LA GREFFIÈRE :

25 Monsieur St-Pierre, affirmez-vous solennellement de

1 dire la vérité, toute la vérité, rien que la vérité.

2 Dites: Je l'affirme.

3 M. MARC ST-PIERRE :

4 Je l'affirme.

5 LA GREFFIÈRE :

6 Veuillez, s'il vous plaît, donner vos nom,  
7 profession et adresse d'affaires.

8 M. MARC ST-PIERRE :

9 Marc St-Pierre, directeur des ventes et de  
10 l'efficacité énergétique chez Gazifère, 706,  
11 boulevard Gréber, Gatineau.

12 LA GREFFIÈRE :

13 Merci. Monsieur Lemieux, affirmez-vous  
14 solennellement de dire la vérité, toute la vérité,  
15 rien que la vérité. Dites: Je l'affirme.

16 M. DANY LEMIEUX :

17 Je l'affirme.

18 LA GREFFIÈRE :

19 Veuillez, s'il vous plaît, donner vos nom,  
20 profession et adresse d'affaires.

21 M. DANY LEMIEUX :

22 Dany Lemieux, directeur énergie, ÉcoRessources  
23 Consultants, 825, rue Raoul-Jobin, Québec.

24 LA GREFFIÈRE :

25 Merci.

1 PANEL 2

2 INTERROGÉS PAR Me LOUISE TREMBLAY :

3 Q.184 Donc, bonjour, Monsieur St-Pierre. Je  
4 vous réfère aux pièces B-0090 à 0092, GI-  
5 29, documents 2 à 4 qui portent sur les  
6 résultats des programmes en efficacité  
7 énergétique de Gazifère au 30 juin 2011  
8 ainsi que sur le plan de communication du  
9 PGEÉ pour l'année 2012. Est-ce que ces  
10 pièces ont été préparées par vous ou sous  
11 votre supervision?

12 M. MARC ST-PIERRE :

13 R. Oui.

14 Q.185 Avez-vous des amendements à y apporter?

15 R. Non.

16 Q.186 Les adoptez-vous comme étant votre preuve  
17 écrite pour les fins du présent dossier?

18 R. Oui.

19 Q.187 Avez-vous quelque chose à ajouter à cette  
20 preuve écrite à ce stade-ci?

21 R. Oui. Le PGEÉ 2012 contient le suivi de la  
22 décision D-2010-159 à l'égard des éléments  
23 soulevés par la Régie et fait état des  
24 démarches entreprises par Gazifère afin de  
25 donner suite aux demandes formulées dans

1 le cadre de cette décision.

2 Le plan global en efficacité  
3 énergétique a été préparé en collaboration  
4 avec la firme EcoRessources Consultants.  
5 Il est le fruit d'une expertise acquise  
6 par le consultant de Gazifère dans le  
7 domaine de l'efficacité énergétique et de  
8 la connaissance du marché que possède  
9 Gazifère.

10 Dans le cadre de ce dossier, Gazifère  
11 tient à rappeler que son marché est  
12 principalement composé de clients  
13 résidentiels et que le potentiel  
14 d'économies d'énergie dans ce secteur est  
15 beaucoup moins important que dans le  
16 secteur commercial où les économies  
17 d'énergie à réaliser sont potentiellement  
18 plus considérables.

19 Autrement dit, il faut réitérer qu'il  
20 est difficile pour Gazifère de réaliser  
21 plus d'économies d'énergie, et ce, malgré  
22 tous les efforts qu'elle déploie afin  
23 d'atteindre les objectifs qu'elle s'est  
24 fixés.

25 Gazifère ne ménage pas ses efforts,

1 et encore une fois cette année elle  
2 propose d'introduire de nouveaux  
3 programmes. Il s'agit de deux nouveaux  
4 programmes dans le secteur commercial et  
5 un dans le secteur résidentiel qui ont  
6 pour but de rejoindre plus de clientèle et  
7 d'ainsi augmenter nos économies d'énergie.

8 Par ailleurs, Gazifère est consciente  
9 de l'importance de travailler en  
10 collaboration avec de nombreux partenaires  
11 afin d'atteindre ses objectifs. Elle  
12 collabore étroitement avec l'ACEF de  
13 l'Outaouais, l'APCHQ, l'ACQ, l'Ordre des  
14 ingénieurs du Québec, la Chambre de  
15 commerce de Gatineau, les installateurs  
16 d'appareils de chauffage dans les marchés  
17 résidentiel et commercial et son  
18 entrepreneur en service et les  
19 constructeurs d'habitations.

20 De l'avis de Gazifère, ces nombreux  
21 partenariats démontrent bien la volonté de  
22 l'entreprise de tout mettre en oeuvre pour  
23 réaliser des économies d'énergie. Les  
24 activités de communication ciblées qu'elle  
25 entreprend auprès de la clientèle en

1           général et ses partenaires permettent une  
2           meilleure compréhension des besoins de ces  
3           derniers et contribuent par le fait même  
4           à l'atteinte des objectifs.

5           De plus, Gazifère tient à préciser  
6           qu'elle est d'accord pour développer une  
7           collaboration avec la Ville de Gatineau,  
8           ce qui pourrait l'aider à mieux cibler les  
9           clients potentiels.

10          L'année 2012 sera donc marquée par la  
11          volonté de Gazifère d'améliorer son offre  
12          auprès de sa clientèle en offrant un plus  
13          grand éventail de programmes, simples et  
14          efficaces d'accès, qui contribueront à  
15          l'atteinte des objectifs d'économies  
16          d'énergie que s'est fixés l'entreprise.

17    Q.188    Je vous remercie, Monsieur St-Pierre.

18          Monsieur Lemieux, je vous réfère au  
19          rapport intitulé « *Plan global en*  
20          *efficacité énergétique 2012* » qui a été  
21          déposé dans le présent dossier sous la  
22          cote B-0088, GI-29, document 1. Est-ce  
23          que ce rapport a été préparé par vous ou  
24          sous votre supervision?

25    R.        Oui.

1 Q.189 Souhaitez-vous y apporter des amendements?

2 R. Non.

3 Q.190 Reconnaissez-vous qu'il s'agit de votre  
4 preuve écrite dans le présent dossier?

5 R. Oui.

6 Q.191 Pouvez-vous, pour le bénéfice de la Régie  
7 et des intervenants, résumer finalement  
8 les faits saillants du PGEE 2012 de  
9 Gazifère?

10 R. Oui, bien sûr.

11 Le plan global en efficacité  
12 énergétique 2012 de Gazifère couvre la  
13 période du 1er janvier au 31 décembre  
14 2012. À l'intérieur de ce plan global en  
15 efficacité énergétique, Gazifère demande  
16 à la Régie de l'énergie d'approuver un  
17 budget de 484 553 \$ composé d'un montant  
18 de 204 553 \$ en aide financière et de  
19 280 000 \$ pour tous les autres frais  
20 inhérents à sa réalisation qu'on appelle  
21 le tronc commun.

22 Les programmes en efficacité  
23 énergétique de Gazifère devraient générer  
24 des économies totales de gaz annuelles  
25 atteignant 404 506 mètres cubes.

1                    Pour assurer le succès de son offre,  
2                    Gazifère mise sur le respect des décisions  
3                    antérieures de la Régie et sur  
4                    l'introduction de changements lui  
5                    permettant de parfaire sa stratégie  
6                    énergétique.

7                    Les suivis découlant des décisions  
8                    antérieures sont les suivants: suivi des  
9                    activités de conversion réalisées sur le  
10                    territoire de Gazifère; mise à jour du  
11                    plan d'évaluation; révision des cas types  
12                    des programmes chaudières à efficacité  
13                    intermédiaire ainsi qu'appui aux  
14                    initiatives optimisation énergétique des  
15                    bâtiments; révision des paramètres des cas  
16                    types relatifs à la consommation des  
17                    participants à partir des données réelles  
18                    de participation et des caractéristiques  
19                    de la clientèle visée par les programmes  
20                    du secteur commercial et institutionnel.

21                    Ces cas types, étant donné qu'on a  
22                    fait, vraiment on a bien fait les  
23                    paramètres cette année, ils ne seront  
24                    revus que lors de l'évaluation des  
25                    programmes dans le futur.

1                   Présentation de la méthode  
2 d'évaluation des économies volumétriques  
3 réelles des programmes commercial et  
4 institutionnel; présentation des résultats  
5 au 30 juin 2011; inclusion des dépenses du  
6 tronc commun dans le calcul du test de  
7 neutralité tarifaire; intégration d'un  
8 taux d'effritement dans les prévisions  
9 pour tous les volets du programme *Trousse*  
10 *de produits économiseurs d'eau chaude*;  
11 intégration d'un taux d'effritement de  
12 15 % dans les prévisions de tous les  
13 volets du programme *Thermostats*  
14 *programmables* ; cessation de la  
15 comptabilisation des réductions de  
16 consommation pour l'installation de  
17 chauffe-eau efficaces; et présentation de  
18 la méthodologie d'établissement des cas  
19 types et des prévisions volumétriques du  
20 PGEÉ.

21                   Concernant les changements proposés  
22 dans le PGEÉ 2012, on retrouve: le retrait  
23 des distinctions entre les volets achat et  
24 location de certains programmes;  
25 l'introduction d'un programme destiné à la

1 clientèle résidentielle de Gazifère  
2 intitulé *Fenêtres EnergyStar*; introduction  
3 d'un programme destiné à la clientèle  
4 commerciale et institutionnelle de  
5 Gazifère appelé *Hotte à débit variable* ;  
6 introduction d'un autre programme destiné  
7 à la clientèle commerciale et  
8 institutionnelle de Gazifère appelé  
9 *Thermostats programmables*; modifications  
10 aux paramètres des cas types des  
11 programmes résidentiels non évalués; et  
12 finalement, modifications aux paramètres  
13 des cas types des programmes du secteur  
14 commercial, institutionnel.

15 Q.192 Est-ce que ceci complète votre témoignage,  
16 Monsieur Lemieux?

17 R. Oui.

18 Q.193 Alors, Madame la Présidente, les témoins  
19 du second panel sont prêts pour le contre-  
20 interrogatoire.

21 LA PRÉSIDENTE :

22 Merci, Maître Tremblay. Donc on va débiter le  
23 contre-interrogatoire avec l'ACEF de l'Outaouais,  
24 Maître Lussier.

25 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me STÉPHANIE LUSSIER :

1 Rebonjour, Madame la Présidente, Mesdames les  
2 Régisseuses.

3 Q.194 Bonjour, Madame. Bonjour aux membres du  
4 panel. Stéphanie Lussier pour l'ACEF de  
5 l'Outaouais. Je vous réfère à la pièce  
6 GI-34, document 1, qui sont les réponses  
7 de Gazifère à la demande de renseignements  
8 de l'ACEF de l'Outaouais.

9 À la page 9, à la question 7a). À la  
10 réponse 7a), Gazifère mentionne:

11 « Gazifère établit la  
12 moyenne totale selon  
13 la consommation de  
14 l'ensemble de ses  
15 clients d'une  
16 catégorie donnée,  
17 résidentielle ou  
18 coopérative. Il n'y a  
19 pas lieu d'établir  
20 différents cas types  
21 puisque les programmes  
22 ne sont pas conçus  
23 spécifiquement pour  
24 des logements ou des  
25 résidences

1                                    *unifamiliales ou*  
2                                    *encore selon la taille*  
3                                    *des ménages. »*

4                                    Alors l'ACEF de l'Outaouais est d'accord  
5                                    avec le Distributeur quant au fait que les  
6                                    programmes ne sont pas conçus pour des  
7                                    logements ou des résidences unifamiliales  
8                                    ou selon la taille des ménages. Mais est-  
9                                    ce que Gazifère est en mesure de savoir  
10                                   pour chaque année combien son programme a  
11                                   desservi de logements, de maisons  
12                                   unifamiliales, de ménages de grande taille  
13                                   ou de ménages de petite taille? Est-ce  
14                                   que ce genre d'information c'est de  
15                                   l'information dont Gazifère bénéficie,  
16                                   n'est-ce pas?

17                                   M. MARC ST-PIERRE :

18                                   R.                                    Oui.

19                                   Q.195                                Alors j'aimerais que vous élaboriez sur  
20                                   les raisons pour lesquelles Gazifère ne  
21                                   détermine pas le volume total de ses  
22                                   économies de gaz en se basant sur  
23                                   différents cas types pour chaque  
24                                   programme? Dans la mesure où ces données  
25                                   sont disponibles, pourquoi ne pas le

1 faire?

2 M. DANY LEMIEUX :

3 R. Bon, comme vous l'avez spécifié tantôt,  
4 lorsqu'on peut faire un programme ciblé,  
5 donc exemple le programme qu'on introduit  
6 cette année qu'on demande l'approbation  
7 *Hotte à débit variable* c'est  
8 principalement pour des restaurateurs.  
9 Donc, on est capable de cibler des gens,  
10 donc c'est un programme qui s'adresse à  
11 une catégorie de clients en particulier,  
12 donc on le fait.

13 Dans ce cas-ci, on trouve qu'il n'y  
14 a pas lieu d'avoir de sous-paramètres par  
15 programme étant donné que, comme on l'a  
16 stipulé dans la réponse, le programme  
17 n'est pas conçu spécifiquement pour des  
18 ménages de tailles différentes.

19 Q.196 Nous avons compris ce matin, lors d'une  
20 des réponses du premier panel à une  
21 question qui était posée, que les  
22 prévisions de ventes ont changé en partie  
23 à cause par exemple de l'augmentation de  
24 logements versus l'augmentation de  
25 résidences familiales. Ce genre

1 d'éléments peut avoir une influence sur la  
2 prévision des ventes, sur le volume des  
3 ventes et sur les économies attendues.

4 Ceci étant notre prémisse, qu'est-ce  
5 que Gazifère pense de la nécessité ou de  
6 l'utilité d'avoir des cas types pour  
7 toutes catégories de clientèle, incluant  
8 logements, appartements, maisons  
9 unifamiliales, pour chacun des types de  
10 bénéficiaires des programmes.

11 R. Lorsqu'on évalue le programme, on va  
12 chercher des données réelles de  
13 consommation des participants à ces  
14 programmes-là. Donc, on a une très, très  
15 bonne idée à ce moment-là d'un client  
16 moyen ayant participé à ce programme-là.  
17 Donc, on pense, étant donné qu'on ne  
18 conçoit pas des programmes selon les  
19 tailles des ménages, les participants nous  
20 donnent une représentation qu'on trouve  
21 très, très raisonnable du client moyen  
22 ayant participé au programme et donc on  
23 capte à ce moment-là cette préoccupation-  
24 là.

25 M. MARC ST-PIERRE :

1 R. Excuse-moi, qu'est-ce qui est important  
2 aussi de comprendre, c'est que si jamais  
3 on ferait un programme spécifiquement pour  
4 des condos, par exemple, là, on essaierait  
5 de cibler vraiment le volume des condos,  
6 mais vu que nos programmes résidentiels  
7 touchent à tous nos clients, c'est pour ça  
8 qu'on prend une moyenne générale de  
9 volume, mais si ce serait spécifique comme  
10 on a fait avec les coopératives, les  
11 coopératives, on a été chercher le volume  
12 des coopératives pour être capable d'être  
13 le plus juste possible avec notre cas  
14 type.

15 Q.197 Toujours dans le même document, à la page  
16 10, à la réponse 8a), Gazifère indique:

17 « Pour les programmes  
18 d'appareils, Gazifère  
19 fixe le coût  
20 incrémental en faisant  
21 une moyenne des sur-  
22 coûts donnés par les  
23 fournisseurs. »

24 Et on nous indique la formule. Est-ce que  
25 cette moyenne est pondérée en fonction des

1 parts de marché de chaque fournisseur?

2 M. DANY LEMIEUX :

3 R. Non, c'est selon le sur-coût de l'appareil  
4 du fournisseur en question.

5 Q.198 Toujours à la même page, à la réponse 8b),  
6 Gazifère indique que:

7 « *Gazifère s'appuie*  
8 *sur les durées de vie*  
9 *des mesures des*  
10 *programmes desquels*  
11 *elle s'inspire et qui*  
12 *ont été approuvés par*  
13 *des organismes*  
14 *réglementaires.* »

15 Est-ce que Gazifère a vérifié si ces  
16 durées de vie approuvées par des  
17 organismes réglementaires étaient toujours  
18 les mêmes que celles fixées par des  
19 fabricants de... par des fabricants et  
20 constructeurs?

21 R. Non, on n'a pas fait l'analyse fine de la  
22 corrélation mais... non, en fait, non, on  
23 ne l'a pas fait.

24 Q.199 Est-ce que Gazifère se renseigne et  
25 comment Gazifère se renseigne sur les

1           justifications qui sont apportées par les  
2           distributeurs régis par des organismes de  
3           réglementation avant d'endosser leurs  
4           conclusions concernant les durées de vie  
5           adoptées?

6       R.       Depuis quelques années on introduit des  
7           programmes qui ont déjà lieu chez d'autres  
8           distributeurs. Nous, on prend... on prend  
9           pour acquis que tous ces... lorsqu'un  
10          distributeur avant nous a introduit un  
11          programme, toutes ces choses-là ont été  
12          regardées et comme elles ont été  
13          approuvées par des organismes  
14          réglementaires, on n'a pas de raison de  
15          douter de la validité de ces chiffres-là  
16          et donc c'est pour cette raison-là qu'on  
17          réutilise ces durées de vie des  
18          équipements dans nos programmes.

19       Mme LISE MAUVIEL :

20       R.       Si je peux ajouter juste un petit peu à ce  
21           petit point-là, il ne faut pas oublier et  
22           il faut garder en tête qu'on est un petit  
23           distributeur. Je sais que peut-être on le  
24           dit peut-être souvent, mais c'est une  
25           réalité.

1                   On est un petit distributeur puis on  
2                   utilise la prémisse qu'on ne réinventera  
3                   pas la roue. Ça fait que si on introduit  
4                   un nouveau programme qui est existant chez  
5                   un autre distributeur, je pense que c'est  
6                   une bonne hypothèse de poser l'hypothèse  
7                   qu'est-ce qui a été approuvé est juste et  
8                   raisonnable comme point de départ parce  
9                   que de façon on évalue plus tard quand on  
10                  a des participants.

11           Q.200       Toujours dans le même document à la page  
12                   15 maintenant, question 15 b):

13                   «        L'ACEF de  
14                    l'Outaouais demandait:  
15                    Veillez indiquer les  
16                    objectifs immédiats  
17                    que Gazifère cherche à  
18                    atteindre suite à sa  
19                    participation à ce  
20                    salon ainsi que les  
21                    moyens qui seront mis  
22                    en place pour les  
23                    atteindre. »

24                   Par objectifs immédiats, l'ACEF de  
25                   l'Outaouais aimerait ou aurait aimé avoir

1 des cibles chiffrées. Est-ce que Gazifère  
2 a quantifié au moment où on se parle ces  
3 trois cibles dont il est question? Et  
4 est-ce que Gazifère serait en mesure de  
5 justifier les chiffres en question?

6 M. MARC ST-PIERRE :

7 Q.201 Juste pour commencer, qu'est-ce qui est  
8 important de comprendre dans l'Outaouais  
9 comme probablement partout au Québec,  
10 lorsqu'on parle d'efficacité énergétique,  
11 on pense tout de suite à Hydro-Québec.  
12 Hydro-Québec... on a un budget de  
13 500 000 \$, Hydro-Québec, son dernier  
14 budget était de 255 M\$. Notre plus grand  
15 défi est de se faire connaître et que nos  
16 consommateurs et que le marché comprenne  
17 qu'on a des offres en efficacité  
18 énergétique.

19 Donc, ceci étant dit, le Salon de  
20 l'habitation vise à atteindre nos  
21 objectifs totaux. On ne regarde pas un  
22 programme spécifique puis on va dire: On  
23 va aller chercher cinq participants.  
24 Notre devoir puis notre travail qu'on fait  
25 au Salon, c'est vraiment de se faire

1           connaître puis que les gens sortent de là  
2           en disant: Hé! ils font de l'efficacité  
3           énergétique, ils ont des programmes, ils  
4           ont des offres. C'est le but ultime du  
5           salon. C'est pour ça qu'on ne le chiffre  
6           pas. C'est toujours en fonction... toutes  
7           nos activités de communication, c'est  
8           toujours en fonction d'atteindre nos  
9           objectifs.

10        Q.202        À la page 16 du même document, question  
11                    16, à la fin du premier paragraphe de la  
12                    réponse 16, la dernière phrase se lit:

13                    «    *Ces rencontres*  
14                    *permettront à Gazifère*  
15                    *d'effectuer la*  
16                    *promotion de chacun de*  
17                    *ses programmes auprès*  
18                    *de ces derniers, ce*  
19                    *qui devrait favoriser*  
20                    *l'accroissement du*  
21                    *nombre de participants*  
22                    *au programme.  »*

23                    Et j'anticipe un... en fait, je n'ai pas  
24                    à anticiper la réponse. C'est à vous  
25                    de...

1 R. Exactement.

2 Q.203 C'est à vous de me répondre, mais est-ce  
3 que Gazifère s'est fixée des cibles en  
4 termes d'accroissement du nombre de  
5 participants suite à ces rencontres comme  
6 partie de contribution à l'atteinte de  
7 l'objectif du nombre total de participants  
8 projetés pour 2012; oui ou non et  
9 pourquoi?

10 R. Excuse-moi, tu veux-tu répéter la  
11 question, s'il vous plaît?

12 Q.204 Oui. Est-ce que lorsqu'on parle de  
13 l'accroissement du nombre de participants  
14 au programme à la réponse 16 du document  
15 GI-34, document 2, est-ce que Gazifère  
16 s'est fixée des cibles en termes  
17 d'accroissement du nombre de participants  
18 dont il est question suite à sa  
19 participation au salon ou suite aux  
20 rencontres qui ont eu lieu? Et est-ce que  
21 ces cibles-là font partie de la  
22 contribution à l'atteinte de l'objectif du  
23 nombre total de participants projetés pour  
24 2012?

25 R. Je te dirais que, premièrement, je vais

1                    répéter un peu, là, mais notre premier  
2                    défi c'est de se faire connaître puis  
3                    d'atteindre les objectifs qu'on se fixe  
4                    par programme avant tout. C'est certain  
5                    que lorsqu'on fixe, nous, on fait nos  
6                    prévisions, c'est des facteurs qu'on va  
7                    tenir compte mais ça fait partie des  
8                    prévisions qu'on a établies.

9                    Q.205            Et quand vous dites ça fait partie des  
10                    prévisions, est-ce que notre compréhension  
11                    est correcte lorsque ce qui fait partie  
12                    des prévisions n'est pas chiffré en tant  
13                    que tel?

14                    R.                Bien, ce n'est pas chiffré, c'est chiffré  
15                    une fois qu'on fait nos projections, c'est  
16                    des chiffres mais, par contre, ce n'est  
17                    pas si on fait une activité spécifique  
18                    qu'on va se dire bien on aimerait avoir  
19                    deux participants. Comprends-tu? Notre  
20                    but c'est toujours d'atteindre le chiffre  
21                    total par programme.

22                    Q.206            D'accord. Ça complète nos questions pour  
23                    ce panel. Merci.

24                    LA PRÉSIDENTE :

25                    Merci, Maître Lussier. Nous allons donc passer au

1 contre-interrogatoire de la FCEI, maître Turmel.  
2 Pas de questions?

3 Maintenant... excusez. Donc, maître  
4 Neuman pour SÉ-AQLPA.

5 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me DOMINIQUE NEUMAN :

6 Q.207 Rebonjour. Bonjour, Messieurs, Madame.  
7 Ma question porte uniquement sur votre  
8 proposition quant aux paramètres servant  
9 à établir les cas types des programmes non  
10 évalués de Gazifère dans le secteur CEI.

11 Dans le cadre du programme des  
12 chauffe-eau à efficacité intermédiaire,  
13 vous proposez que l'évaluation de la  
14 consommation qui sert à déterminer ce cas  
15 type est seulement la consommation des 12  
16 derniers mois alors que, pour tous les  
17 autres programmes, vous prenez  
18 l'historique de la consommation de 2008 à  
19 2010. Est-ce qu'il y a une raison  
20 particulière quant à cette exception que  
21 constitue le programme des chauffe-eau à  
22 efficacité intermédiaire?

23 M. DANY LEMIEUX :

24 R. En fait, il faudrait peut-être que j'aie  
25 relire de la façon que je l'ai formulé,

1                   mais en fait on utilise au moins 12 mois.  
2                   Donc, si on a davantage de mois, on  
3                   utilise... si on a 30 mois avant, on  
4                   utilise 30 mois avant. Donc, c'est au  
5                   moins 12 mois. Donc, oui, on le fait  
6                   déjà. Quand on a le nombre de données  
7                   disponibles, on le fait déjà. On prend le  
8                   maximum de données qu'on a.

9           Q.208       O.K.

10          R.        Parce que l'ancien système ne nous  
11                   permettait pas de reculer plus de deux ans  
12                   en arrière, donc, c'est uniquement pour ça  
13                   qu'à l'époque on prenait au moins 12 mois  
14                   mais dans le cas qu'on a plus de 12 mois,  
15                   on prend plus de 12 mois.

16          Q.209       Donc, si vous avez les données, vous  
17                   faites comme pour les autres programmes...

18          R.        Tout à fait.

19          Q.210       ... vous allez chercher l'historique 2008  
20                   à 2010?

21          R.        Le maximum qu'on peut prendre.

22          Q.211       Ou même plus.

23          R.        Ou même plus.

24          Q.212       O.K. Est-ce que cette même remarque  
25                   s'appliquerait aux autres programmes, tant

1                    commerciaux que résidentiels si vous avez  
2                    des données historiques de consommation  
3                    qui remontent avant 2008 que vous allez  
4                    également vous servir, je ne sais pas, de  
5                    la moyenne de ces données-là parce que  
6                    pour les autres programmes j'ai remarqué  
7                    que vous arrêtiez à 2008 - 2010. Est-ce  
8                    que vous allez aller au-delà... vous allez  
9                    reculer plus loin si vous avez des  
10                   données?

11                  R.                    Lorsque c'est possible, on le fait parce  
12                    qu'il y a certains programmes qu'on avait  
13                    commencé à évaluer à l'époque, qu'on avait  
14                    commencé à recueillir les données de  
15                    consommation antérieurement à 2008, mais  
16                    on prend le maximum de ce qu'on peut  
17                    prendre, là, tous les programmes sans  
18                    exception, là.

19                  Q.213                D'accord. Est-ce que vous savez quels  
20                    sont les programmes pour lesquels vous  
21                    avez les données antérieures à 2008?

22                  R.                    C'est ça, c'est que la contrainte vient du  
23                    fait de l'ancien système de base de  
24                    données où à l'époque on ne pouvait pas  
25                    reculer plus de deux ans en arrière.

1 Sachant qu'il y avait des programmes qu'on  
2 allait évaluer, qui allaient être dans les  
3 premiers à être évalués, on avait déjà  
4 commencé sachant qu'on ne serait pas  
5 capable de reculer plus de deux ans en  
6 arrière, on avait commencé à extraire des  
7 données déjà et il y a certains  
8 programmes... en fait, les premiers  
9 programmes évalués, on avait des données  
10 antérieures à deux ans en arrière.

11 Mais maintenant, le nouveau système  
12 va permettre, si je ne m'abuse, là, le  
13 nouveau système va permettre de retourner  
14 autant qu'on veut dans le passé, là.

15 Q.214 Pour tous les programmes.

16 R. Pour tous les programmes. Pas plus loin  
17 que 2008, par contre.

18 Q.215 O.K. Donc, est-ce qu'il y a des  
19 programmes où vous reculez plus loin que  
20 2008 ou aucun?

21 R. Bien, pour les futurs...

22 Q.216 C'est ça que je n'ai pas très bien  
23 compris.

24 R. ... programmes à évaluer, on ne pourra pas  
25 retourner avant 2008.

1 Q.217 O.K.

2 R. Mais, par contre, un programme qu'on va  
3 évaluer l'an prochain ou dans deux ans, on  
4 va pouvoir évaluer jusqu'à 2008, donc, ça  
5 se peut qu'on ait quatre ans. Si on prend  
6 une période de cinq ans, on va avoir  
7 quatre ans d'avant l'implantation de la  
8 mesure fort probablement, là.

9 Q.218 O.K. Je vous remercie bien.

10 LA PRÉSIDENTE :

11 Merci beaucoup, Maître Neuman. Alors, nous allons  
12 maintenant passer au contre-interrogatoire de l'UMQ,  
13 maître Burelle. Pas de questions? Alors, maître  
14 Legault.

15 CONTRE-INTERROGÉS PAR Me LOUIS LEGAULT :

16 Q.219 Bonjour, Messieurs. Bonjour, Madame.  
17 D'abord, on va parler des économies du  
18 programme appui aux initiatives  
19 optimisation énergétique des bâtiments.

20 Dans une réponse donnée à la Régie -  
21 c'est toujours la pièce GI-33, la pièce B-  
22 141, document 1, page 29 - on peut y lire,  
23 et je vous cite:

24 « Les mesures  
25 *identifiées dans les*

1                    *rapports des firmes*  
2                    *d'ingénieurs sont*  
3                    *toutes des mesures*  
4                    *rentables. Les*  
5                    *clients ont donc tout*  
6                    *intérêt à faire*  
7                    *l'implantation des*  
8                    *mesures*  
9                    *recommandées. »*

10                  C'est votre prémisse. Etes-vous en mesure  
11                  de nous décrire c'est quoi pour Gazifère,  
12                  qu'est-ce que vous entendez par des  
13                  mesures rentables?

14                  M. DANY LEMIEUX :

15                  R.                  Dépendamment qui sont les clients, les  
16                                  *paybacks*, les périodes de retour sur  
17                                  l'investissement simple, sont différentes  
18                                  dépendamment du client. Donc, dans  
19                                  l'institutionnel, le gouvernement tolère  
20                                  une période de retour sur investissement  
21                                  beaucoup plus longue, par exemple, qu'un  
22                                  client privé. Donc, les *paybacks*,  
23                                  dépendamment qui fait les mesures, ne sont  
24                                  pas les mêmes. Donc, on prend ça en  
25                                  considération.

1                    Quand on parle de mesures rentables,  
2                    on parle des mesures où est-ce que  
3                    justement les *paybacks* sont raisonnables  
4                    dans le cadre d'affaires des clients qui  
5                    implantent ces mesures-là.

6    Q.220        Merci. Et donc, ce critère de *paybacks*  
7                    c'est le critère que vous utilisez mais il  
8                    ne sera évidemment pas le même pour chacun  
9                    des clients?

10   R.            Tout à fait.

11   Q.221        Et la différence entre chacun de ces  
12                    clients-là elle est prise comment en  
13                    considération?

14   R.            Bien, évidemment, on regarde l'ensemble  
15                    des mesures. Habituellement, ce qui est  
16                    vendu à un client c'est l'enveloppe  
17                    globale, parce que, bon, il y a des  
18                    mesures qui peuvent être rentables en un  
19                    mois, il y a d'autres types de mesures qui  
20                    peuvent être rentables en 13 ans. Mais  
21                    l'idée c'est que le budget respecte les  
22                    ratios. Par exemple, au gouvernement du  
23                    Québec, le barème c'est 10 ans et on ne  
24                    peut pas proposer un projet à être financé  
25                    si on est au-delà de ces barèmes-là.

1                   Donc, c'est comme ça qu'on fonctionne.

2   Q.222       Est-ce qu'il est possible qu'un client à  
3                   qui on a proposé un programme ne le mette  
4                   pas en place même si c'est une mesure  
5                   rentable, je ne sais pas moi, par exemple,  
6                   parce qu'il manque de ressources, manque  
7                   de capital ou pour d'autres raisons?

8   R.           Deux éléments de réponse ici.  
9                   Normalement, les projets institutionnels  
10                  sont financés par des enveloppes  
11                  gouvernementales, donc c'est de l'argent  
12                  qui est prévu. Donc, on n'a pas de raison  
13                  de croire que les projets ne se feraient  
14                  pas.

15                Deuxième des choses, les firmes  
16                d'ingénieurs, lorsqu'ils font leurs études  
17                de faisabilité, ce n'est pas là qu'ils  
18                font vraiment leur argent, c'est  
19                lorsqu'ils implantent les mesures. Donc,  
20                eux ont tout intérêt à ce que les clients  
21                les réalisent. Donc, ils sont  
22                probablement très très proactifs à ce que  
23                les clients implantent les mesures, à ne  
24                pas en douter.

25   Q.223       Je comprends ça, mais si je comprends bien

1 la prémisses chez Gazifère c'est que toutes  
2 ces mesures-là identifiées par des  
3 ingénieurs c'est des projets qui vont se  
4 faire et vous tenez pour acquis qu'ils  
5 vont se faire. Est-ce qu'il peut arriver  
6 qu'ils ne se fassent pas malgré?

7 R. Il y a une possibilité.

8 Q.224 Je vous réfère maintenant à la pièce -  
9 toujours à la réponse à la DDR - à la page  
10 26. Et ensuite à la pièce B-090, Gazifère  
11 29, document 2, à la page 1.

12 Or, à la page 26, au haut de la page,  
13 il y a un tableau. Je vous réfère  
14 particulièrement à la ligne 2 du tableau  
15 « *Appui aux Initiatives Optimisation*  
16 *Énergétique des Bâtiments* ». Les  
17 participants 2011 au programme AIOEB ont  
18 une consommation réelle de 121 201 mètres  
19 cubes/année selon ce tableau. C'est bien  
20 ça?

21 R. Oui.

22 Q.225 Bon. Quand on va à la pièce GI-29,  
23 document 2, page 1, c'est un grand tableau  
24 « *Résultats des Programmes en Efficacité*  
25 *Énergétique - Juin 2011 Comparés aux*

- 1                    *Objectifs Annuels* ». Je vous réfère à  
2                    colonne 6. Pour le programme AIOEB, on  
3                    note qu'il y a eu quatre participants nets  
4                    d'opportunisme. Vous voyez ça?
- 5                    R.                Oui.
- 6                    Q.226            Parfait. Pour le même programme, on note  
7                    à la colonne 10 que ces quatre  
8                    participants ont généré 287 455 mètres  
9                    cubes d'économies pour l'année 2011.  
10                   C'est bien ça?
- 11                   R.                Oui. Oui.
- 12                   Q.227            Juste qu'on soit clair qu'on parle des  
13                   mêmes choses, si on considère que quatre  
14                   participants consommant en moyenne 121 201  
15                   mètres cubes/année, on trouve donc une  
16                   consommation totale de quatre fois ce  
17                   volume de 121 201, donc pour un total de  
18                   485 000 mètres cubes/an. Mon calcul est  
19                   bon?
- 20                   R.                Oui.
- 21                   Q.228            Des économies de 287 455 mètres cubes sur  
22                   une consommation totale de 485 mètres  
23                   cubes, ça représente environ 60%  
24                   d'économies. Le calcul est simple, le  
25                   ratio c'est environ 60% d'économies. Est-

1           ce que vous considérez que ces résultats  
2           sont vraisemblables dans les  
3           circonstances?

4       R.       Ça, on est dans un cas patent de la  
5           réalité de Gazifère. Le fait qu'on a des  
6           très gros clients qui vont économiser  
7           beaucoup plus et des plus petits qui vont  
8           économiser peu au sein d'une même classe,  
9           qui est la classe commerciale  
10          institutionnelle. Ça, c'est une des  
11          choses.

12                C'est sûr que ces chiffres-là peuvent  
13           paraître élevés. Les rapports des firmes  
14           d'ingénieurs nous donnent ces chiffres-là  
15           qui probablement ne se font pas dans  
16           l'année complètement 2011, l'implantation  
17           des mesures ne se fait pas complètement  
18           au... les mesures, probablement qu'elles  
19           ne sont pas toutes implantées complètement  
20           au 31 décembre de chacune des années.  
21           Donc, ça peut être un autre facteur qui  
22           explique l'ampleur qu'il a l'air d'y avoir  
23           par rapport à ces chiffres-là.

24       Q.229    Et selon vous, quelles sont les mesures en  
25           efficacité énergétique qui permettraient

1 d'obtenir des résultats aussi favorables?  
2 R. Bien, dans les mesures qu'on voit souvent,  
3 il y a des mesures... c'est quoi le terme  
4 en français... *recommissioning*. Donc, de  
5 toute l'optimisation des systèmes de  
6 climatisation, ventilation, chauffage, où  
7 il y a beaucoup de perte, réisolation des  
8 bâtiments... c'est le gros des mesures en  
9 fait. Changement de chaudière qui est une  
10 autre mesure qui fait partie... lorsqu'on  
11 voit des études de faisabilité, des  
12 rapports comme ça. Des choses comme ça.  
13 L'optimisation des chaufferies. Je dis  
14 des chaudières mais en fait c'est  
15 l'optimisation de toute la chaufferie.  
16 C'est des mesures relativement classiques  
17 qu'on voit dans les clientèles  
18 commerciales institutionnelles qui  
19 participent au programme appui.

20 Q.230 Encore une fois, dans les réponses aux DDR  
21 de la Régie, B-0141, GI-23, document 1,  
22 pages 29 et 30 cette fois-ci. Je vous  
23 cite:

24 « *Cela étant dit,*  
25 *Gazifère ne s'assure*

1                   *pas à l'heure actuelle*  
2                   *que les mesures*  
3                   *recommandées par les*  
4                   *firmes d'ingénieurs*  
5                   *ont effectivement été*  
6                   *implantées et*  
7                   *produisent des*  
8                   *économies réelles.*  
9                   *Gazifère ne croit pas*  
10                  *qu'il soit opportun de*  
11                  *dépenser 17 500 \$ ou*  
12                  *plus par participant*  
13                  *(à la lumière des*  
14                  *chiffres avancés par*  
15                  *Gaz Métro dans le*  
16                  *document GM-9,*  
17                  *document 5, du dossier*  
18                  *R-3752-2001). Dans le*  
19                  *mesurage d'actions en*  
20                  *efficacité énergétique*  
21                  *qui bénéficie d'une*  
22                  *aide maximale de*  
23                  *10 000 \$ et qui a*  
24                  *réellement été en*  
25                  *moyenne de 4971 \$*

1                                   *entre 2008 et 2010. »*

2                                   Est-ce qu'il est possible de vérifier que  
3                                   les mesures recommandées par les firmes  
4                                   d'ingénieurs ont effectivement été  
5                                   implantées dans un bâtiment sans  
6                                   nécessairement recourir ou réaliser une  
7                                   campagne de mesurage, et ça avant que  
8                                   Gazifère s'octroie des économies  
9                                   d'énergie?

10 M. MARC ST-PIERRE :

11 R.                               Oui, ça pourrait se faire. Une des  
12                               craintes que j'ai avec le commercial,  
13                               c'est un peu... c'est souvent difficile de  
14                               parler à la bonne personne pour avoir une  
15                               information. Je suis prêt à l'essayer,  
16                               une des craintes que j'ai c'est que je  
17                               dois passer par la firme d'ingénieurs qui  
18                               nous a soumis le rapport puis qu'il  
19                               pourrait y avoir des coûts associés si on  
20                               ne peut pas trouver personne à l'intérieur  
21                               de la boîte qui peut nous répondre.

22 Q.231                        Qu'il y aurait des coûts associés pour  
23                               Gazifère ou pour le client?

24 R.                               Pour Gazifère. Peut-être que la firme  
25                               d'ingénierie pour nous soumettre un

1 rapport de qu'est-ce qui a été fait... là,  
2 je ne suis pas certain, je dois essayer,  
3 mais il pourrait y avoir peut-être des  
4 frais au niveau de la firme d'ingénierie  
5 pour nous donner l'information disponible.  
6 Mais ça pourrait se faire.

7 Q.232 O.K. Je vous réfère encore une fois dans  
8 les réponses aux DDR, à la page 29, à la  
9 réponse 13.2a) ce coup-là et 13.2b). Je  
10 vais revenir avec des citations puis je  
11 vais vous référer aussi à la pièce B-0112,  
12 la pièce Gazifère-29, document 1, page 45.  
13 Il y a juste une référence, un chiffre que  
14 je veux aller chercher dans ce tableau-là  
15 avant de poser ma question.

16 D'abord à la réponse 13.2a) de la  
17 pièce GI-33, document 1. Vous nous dites,  
18 et je cite:

19 « *Les mesures ciblées*  
20 *dans le programme*  
21 *Étude de faisabilité*  
22 *sont liées aux mesures*  
23 *comportementales et à*  
24 *celles dont la PRI est*  
25 *de moins d'un an,*

1                    *mesures non*  
2                    *admissibles au*  
3                    *programme Appuis aux*  
4                    *initiatives et*  
5                    *optimisation*  
6                    *énergétique des*  
7                    *bâtiments.*  
8                    *Gazifère fait la*  
9                    *distinction entre les*  
10                   *mesures en ayant*  
11                   *recours aux rapports*  
12                   *des firmes*  
13                   *d'ingénieurs. »*

14                   Et à la réponse à la question 13.2b), on  
15                   peut lire:

16                   *« Les mesures décrites*  
17                   *dans les rapports des*  
18                   *firmes d'ingénieurs*  
19                   *peuvent facilement*  
20                   *être identifiées comme*  
21                   *des mesures*  
22                   *comportementales ou*  
23                   *non. Chaque mesure*  
24                   *fait état des*  
25                   *économies unitaires*

1                    *qui s'y rattachent.*  
2                    *Conséquemment, par*  
3                    *l'entremise des*  
4                    *rapports, Gazifère*  
5                    *peut scinder les*  
6                    *économies attribuables*  
7                    *au programme Étude de*  
8                    *faisabilité de celles*  
9                    *attribuables au*  
10                   *programme Appui aux*  
11                   *initiatives et*  
12                   *optimisation*  
13                   *énergétique des*  
14                   *bâtiments. Gazifère*  
15                   *est donc parfaitement*  
16                   *en mesure d'identifier*  
17                   *et de valider les*  
18                   *mesures pour*  
19                   *lesquelles une aide*  
20                   *financière est*  
21                   *versée. »*

22                   *Et à la deuxième référence à laquelle je*  
23                   *faisais, je vous ramenais, à la pièce GI-*  
24                   *29, Document 1, on peut voir que pour le*  
25                   *programme Étude de faisabilité dans la*

1 dernière colonne, la durée de vie des  
2 mesures est de cinq ans. D'accord.

3 Est-ce que la Régie doit comprendre  
4 qu'aucune des vérifications de  
5 l'implantation des mesures n'est faite  
6 dans le programme *Étude de faisabilité*  
7 comme c'est le cas pour le programme  
8 AIOEB?

9 M. DANY LEMIEUX :

10 R. Oui.

11 Q.233 Est-ce que des mesures comportementales  
12 ayant des PRI de moins d'un an ne  
13 devraient pas être considérées comme des  
14 mesures tendanciennes, c'est-à-dire des  
15 mesures que les clients implantent  
16 normalement sans l'intervention du  
17 Distributeur?

18 R. Lorsque la firme Econoler a fait le  
19 rapport pour Gaz Métro, une des choses  
20 qu'ils ont regardée c'est les clients qui  
21 avaient demandé une étude de faisabilité,  
22 mais que, finalement, pour toutes sortes  
23 de raisons n'ont pas été chercher de  
24 l'aide financière dans le cadre du  
25 programme Appui ou c'est Encouragement à

1 l'implantation chez Gaz Métro. Et ils ont  
2 cherché à voir qu'est-ce qu'ils  
3 implantaient ces clients-là comme mesures  
4 et pourquoi.

5 Donc, souvent les clients, puis je  
6 fais moi-même de l'accompagnement de  
7 clients, et souvent les clients ont juste  
8 besoin de se faire dire qu'il y a des  
9 opportunités qui existent. Et pour toutes  
10 sortes de raisons, ces gens-là ne veulent  
11 pas passer du temps à remplir une demande  
12 d'aide financière, aussi simple soit-elle.  
13 Et ils ont des gens soit à l'interne sous  
14 la main. Ils ont déjà des ingénieurs,  
15 donc c'est juste que ces gens-là ne sont  
16 pas des spécialistes en efficacité  
17 énergétique. Et donc, une fois qu'ils se  
18 font dire: « Bien, ça vous pouvez faire ça  
19 puis c'est très facile à faire », bien ils  
20 le font.

21 Donc, le rapport est venu quantifier  
22 et on s'est aperçu qu'il y a à peu près  
23 3,5 % de la consommation qui est sauvée.  
24 Et c'est exactement le barème qu'on met en  
25 termes de mètres cubes sauvés dans notre

1 cas type.

2 Donc, il y a un rapport d'une firme  
3 qui l'a évalué pour Gaz Métro, donc nous  
4 on a ça et on pense que les gens, parce  
5 que ça a déjà été évalué on pense que ça  
6 se produit dans le marché. Même s'ils  
7 participent à une étude, bien, ils ne vont  
8 pas nécessairement aller à l'autre étape  
9 et ils implantent d'eux-mêmes des mesures.

10 Q.234 Pour ceux qui participent au programme,  
11 est-ce que Gazifère considère que ces  
12 participants-là qui vont planter et  
13 maintenir pendant cinq ans toutes les  
14 mesures comportementales?

15 R. Comme vous le savez, on n'a toujours pas  
16 évalué le programme Étude et ça va  
17 sûrement nous faire plaisir de mettre un  
18 taux d'effritement à ce moment-là  
19 lorsqu'on évaluera le programme.

20 Q.235 Vous m'aviez vu venir de loin, hein.  
21 Bien, c'est ce que je voulais savoir.  
22 Donc, vous allez éventuellement mesurer le  
23 niveau ou le taux d'effritement?

24 R. Tout à fait.

25 Q.236 Maintenant, on va parler du budget du

1                   tronc commun. Encore une fois, la pièce  
2                   B-0090, GI-29, document 2, page 1. On y  
3                   a référé tantôt le grand tableau. Je vais  
4                   aussi vous référer à la pièce B-0112, Gaz  
5                   Métro-29, document 1 à la page 47 cette  
6                   fois-ci. Est-ce que vous me suivez? Non,  
7                   je répète. Alors la première pièce à  
8                   laquelle je vais référer c'est B-009, Gaz  
9                   Métro-29, document 2 à la page 1.  
10                  Gazifère, excusez-moi. Non, non, excusez-  
11                  moi. Gazifère. C'est parce qu'on a parlé  
12                  du rapport de Gaz Métro, ça m'est resté.  
13                  Puis je sors de l'audience de Gaz Métro,  
14                  ça fait que... Et la pièce, la deuxième  
15                  à laquelle je vous ai référé, B-0112,  
16                  Gazifère-29, document 1 à la page 47. Et  
17                  finalement, la même pièce B-0112,  
18                  Gazifère-29, document 1 à la page 41.  
19                  Or, on va passer à travers ça.  
20                  D'abord, à la pièce Gazifère-29, document  
21                  2, page 1. À la colonne 12, on note que  
22                  le budget prévu en 2011 pour les activités  
23                  de tronc commun *Gestion et Communication*  
24                  étaient de 249 000 \$. On voit ça le  
25                  dernier chiffre ou l'avant-dernier chiffre

1 au bas de la colonne 12.

2 Juste pour que ce soit clair, au  
3 budget prévu pour 2012 pour *Évaluation* on  
4 voit le chiffre zéro à la pièce Gazifère-  
5 29, document 1, page 47. Il y a *Autres*  
6 *frais* 280 000 \$ puis *Évaluation* zéro.  
7 D'abord, une clarification. Est-ce que  
8 tronc commun *Gestion et Communication*  
9 c'est la même chose que *Autres frais* dans  
10 le tableau de la page 47, est-ce qu'on  
11 parle de la même chose?

12 R. Tout à fait.

13 Q.237 O.K. Et à la dernière référence qui était  
14 Gaz Métro-29, document 1, page 41, on peut  
15 y lire:

16 « *L'augmentation du*  
17 *budget demandée en*  
18 *2012 s'explique*  
19 *principalement par*  
20 *l'augmentation des*  
21 *frais liés au plan de*  
22 *communication et au*  
23 *travail des*  
24 *consultants.* »

25 Alors ce que je vous ai lu venait de

1 Gazifère-29, document 1 à la page 41.

2 La question: Êtes-vous en mesure de  
3 nous expliquer plus précisément que le  
4 budget prévu au tronc commun passe de  
5 249 000 \$ en 2011 à 280 000 \$ en 2012  
6 alors qu'il n'y a pas d'évaluation de  
7 programmes prévue en 2012?

8 M. MARC ST-PIERRE :

9 R. Lorsqu'on regarde le texte c'est vrai  
10 qu'il y a eu une augmentation au niveau du  
11 plan de communication et des consultants.  
12 Sauf que ce qui manque et ce qu'on aurait  
13 dû voir, si vous voyez on avait deux  
14 employés au PGEÉ, maintenant 2.4.

15 La cause l'an dernier lorsqu'on a  
16 parlé d'un mécanisme incitatif j'ai  
17 informé, j'ai informé le panel qu'il n'y  
18 avait aucune, il n'y avait pas de partie  
19 de mon salaire qui était chargée au niveau  
20 du PGEÉ. Donc, il y a eu rectification  
21 cette année et il y a une partie de mon  
22 salaire qui est maintenant attribuée en  
23 fonction des efforts que je mets au niveau  
24 de l'efficacité énergétique.

25 Q.238 C'est ce qui expliquerait ce différentiel,

1 en tout cas à tout le moins en partie?

2 R. En partie, oui.

3 Q.239 Ça fait que, en bout de ligne, le coût  
4 total pour Gazifère ne devrait pas  
5 changer, le coût brut, mais c'est  
6 l'allocation qui serait différente, est-ce  
7 que je me trompe?

8 R. Il faut se comprendre par exemple qu'il  
9 n'y a pas juste le salaire, il y a aussi  
10 une augmentation au niveau du plan de  
11 communication et au niveau du consultant.

12 Q.240 O.K. Maintenant, dernière question qui  
13 touche l'installation, le programme des  
14 *Fenêtres EnergyStar*. Je vous réfère à la  
15 pièce B-0112, Gazifère-29, document 1,  
16 page 19 cette fois-ci. On peut y lire, je  
17 vous laisse trouver la page, on peut y  
18 lire:

19 « *En 2012, Gazifère*  
20 *propose d'offrir une*  
21 *aide financière à ses*  
22 *clients résidentiels*  
23 *dont la résidence est*  
24 *située dans la zone*  
25 *climatique B3 qui*

1                    *opteront pour le*  
2                    *remplacement de*  
3                    *fenêtres et portes-*  
4                    *fenêtres par des*  
5                    *fenêtres et portes-*  
6                    *fenêtres certifiées*  
7                    *EnergyStar. »*

8                    Pouvez-vous indiquer si, à votre  
9                    connaissance, il y a d'autres organismes  
10                   qui proposent des subventions pour le  
11                   remplacement des fenêtres aux clients de  
12                   Gazifère, que ce soit l'Agence  
13                   d'efficacité énergétique, l'Office  
14                   d'efficacité énergétique du gouvernement  
15                   fédéral?

16                   R.                   Si je ne me trompe pas, il y a Rénoclimat,  
17                   programme de l'Agence qui l'offre, qui  
18                   offre une offre financière. Exactement,  
19                   je ne pourrais pas vous le dire. Hydro-  
20                   Québec, eux, c'est une campagne de  
21                   sensibilisation qu'il n'y a aucun  
22                   monétaire associé à la mesure.

23                   Q.241           Si je vous suggérais aussi que le  
24                   programme *écoÉnergie* de l'Office de  
25                   l'efficacité énergétique du gouvernement

1                   fédéral offre des subventions pour ce même  
2                   type d'activité ou de remplacement de  
3                   fenêtres? Si vous voulez valider, c'est  
4                   correct.

5           R.           Non, c'est correct. Qu'est-ce que je  
6                   voulais dire ce n'était pas Rénoclimat,  
7                   mais c'est bien le programme qui est  
8                   associé à écoÉnergie de l'Agence que je ne  
9                   me souviens pas.

10          Q.242       Fédéral?

11          R.           C'est ça, exactement.

12          Q.243       O.K. Alors, dans ce contexte-là qu'est-ce  
13                   qui justifie pour Gazifère d'introduire un  
14                   nouveau programme ou en fait un programme  
15                   supplémentaire alors qu'il y a déjà un  
16                   programme qui vise le même type  
17                   d'installation?

18          R.           C'est que je crois qu'on va toucher deux  
19                   clientèles différentes, c'est-à-dire ceux  
20                   qui vont avec le programme, le programme  
21                   fédéral qui est associé au Québec, eux  
22                   doivent faire faire une évaluation avant  
23                   travaux, après travaux, puis ils ont 18  
24                   mois pour mettre les mesures.

25                   Je crois que notre programme va

1 offrir une plus grande variété, c'est-à-  
2 dire qu'un de nos clients qui voudrait  
3 juste changer ses fenêtres ou changer une  
4 porte pourrait avoir accès à une aide  
5 financière sans avoir aucun déboursé.  
6 Parce que si c'est la seule mesure que tu  
7 veux faire, le coût que tu vas déboursé  
8 pour faire faire les analyses avant et  
9 après, ça ne vaudra pas l'offre financière  
10 qu'ils vont vous offrir en subvention.  
11 Donc, ça élargit l'ouverture au programme  
12 pour nos clients.

13 Q.244 Et, je comprends, donc ce serait plus  
14 facile d'avoir une subvention en passant  
15 par le programme de Gazifère. On n'aurait  
16 pas à assumer les frais reliés aux études  
17 pré- et post-travaux. Mais est-ce que,  
18 malgré tout, Gazifère a l'intention, en  
19 tout cas, vous entrevoyez de coordonner  
20 votre programme avec celui de l'Agence  
21 fédérale?

22 M. DANY LEMIEUX :

23 R. Comme vous le savez, par le passé, il y  
24 avait eu des ententes entre l'Agence de  
25 l'efficacité énergétique et Gazifère



1 de rester ici pendant la preuve de la FCEI. Je me  
2 demandais, et c'est strictement une demande que je  
3 fais, si mes confrères auraient objection à ce que  
4 la FCEI présente sa preuve avant l'ACEF, si ça ne  
5 cause pas de problème à mes confrères et consoeurs.

6 Me STÉPHANIE LUSSIER :

7 Bonjour. Stéphanie Lussier pour l'ACEF de  
8 l'Outaouais. L'ACEF de l'Outaouais est en mesure de  
9 consentir à cette demande dans la mesure où l'ACEF  
10 de l'Outaouais passe aujourd'hui. Alors, si l'ACEF  
11 de l'Outaouais peut présenter sa preuve tel que  
12 prévu au cours de la journée d'aujourd'hui, ça nous  
13 convient. Si cela implique que l'ACEF de  
14 l'Outaouais présente sa preuve demain, cela ne nous  
15 convient pas. Merci.

16 LA PRÉSIDENTE :

17 D'accord. Parce qu'en fait la conclusion à laquelle  
18 j'étais pour arriver c'est que, bon, on prendrait  
19 une pause de 10 minutes. Considérant que le retour  
20 va se faire à 14 h 30, je croyais qu'on serait en  
21 mesure d'entendre la preuve d'un seul intervenant  
22 jusqu'à 15 h. Parce que, selon les estimés qui nous  
23 ont été donnés, on prévoit environ 30 minutes par  
24 intervenant.

25 À moins que vous n'ayez pas d'objection à

1 ce qu'on poursuive jusqu'à 15 h 30, donc on passe la  
2 FCEI et l'ACEF de l'Outaouais après. C'est la  
3 seule...

4 Me LOUISE TREMBLAY :

5 Bien moi, Madame la Présidente, c'est évident que je  
6 n'ai pas d'objection là. Mais je suis consciente  
7 qu'il y en a peut-être d'autres qui en ont, mais moi  
8 je n'en ai pas de mon côté, c'est évident. Parce  
9 que j'imagine que le plus on avance aujourd'hui, le  
10 plus on a des chances de terminer... de terminer  
11 demain.

12 LA PRÉSIDENTE :

13 Hum, hum.

14 Me LOUISE TREMBLAY :

15 Mais peut-être que mes confrères ont des  
16 contraintes.

17 Me LOUIS LEGAULT :

18 Il faudrait peut-être demander à madame la  
19 sténographe aussi parce que...

20 LA PRÉSIDENTE :

21 J'allais le faire, Maître Legault.

22 Me LOUIS LEGAULT :

23 ... quand on est seule toute une journée. C'est ça.

24 LA PRÉSIDENTE :

25 J'allais le faire. Merci beaucoup. Vous êtes plus

1 vite que moi. Alors est-ce que, Madame la  
2 Sténographe, c'est correct de terminer à 15 h 30?  
3 Non. O.K. Bon, à ce moment-là, on va revenir à la  
4 pause avec l'ACEF de l'Outaouais. D'accord, donc à  
5 14 h 30.

6 SUSPENSION DE L'AUDIENCE

7 REPRISE DE L'AUDIENCE

8 LA PRÉSIDENTE :

9 Nous allons donc poursuivre avec la preuve de l'ACEF  
10 de l'Outaouais, Maître Lussier.

11 Me STÉPHANIE LUSSIER :

12 Alors, bonjour, Madame la Présidente, Mesdames les  
13 régisseurs, Stéphanie Lussier pour l'ACEF de  
14 l'Outaouais qui fera entendre monsieur Mounir Gouja  
15 comme témoin. Est-ce qu'on peut d'abord procéder à  
16 son assermentation, s'il vous plaît.

17 LA GREFFIÈRE :

18 Monsieur Gouja, veuillez vous lever, s'il vous  
19 plaît.

20 LA GREFFIÈRE :

21 Monsieur Gouja, veuillez vous lever, s'il vous  
22 plaît. Affirmez-vous solennellement de dire la  
23 vérité, toute la vérité et rien que la vérité?

24 Dites: Je l'affirme.

25 M. MOUNIR GOUJA :

1 Je l'affirme.

2 LA GREFFIÈRE :

3 Veuillez s'il vous plaît donner vos noms, profession  
4 et adresse d'affaires.

5 M. MOUNIR GOUJA :

6 Mounir Gouja, consultant en énergie. 6683, rue  
7 Jean-Talon est à Saint-Léonard.

8 LA GREFFIÈRE :

9 Merci.

10 INTERROGÉ PAR Me STÉPHANIE LUSSIER :

11 Q.246 Bonjour, Monsieur Gouja.

12 R. Bonjour.

13 Q.247 J'aimerais que vous preniez le mémoire de  
14 l'ACEF de l'Outaouais qui a été déposé au  
15 présent dossier sous la pièce C-ACEFO-28  
16 et daté du 13 octobre 2011. Est-ce que  
17 vous avez en votre possession ce document?

18 R. Oui, je l'ai.

19 Q.248 Est-ce que ce document a été rédigé par  
20 vous ou sous votre supervision?

21 R. Oui.

22 Q.249 Est-ce que vous avez des modifications à  
23 apporter à ce document?

24 R. Une petite correction à la page 5,  
25 l'avant-dernier paragraphe, donc à la fin:

1                                    «        L'ACEF de  
2                                    l'Outaouais exprime  
3                                    des fortes  
4                                    préoccupations vis-à-  
5                                    vis de l'augmentation  
6                                    en 2012 des coûts  
7                                    d'investissement en  
8                                    capital liés aux  
9                                    additions de clients  
10                                  passant de 3525 \$ en  
11                                  2011 à 3746 \$ par  
12                                  client en 2012.

13                                  Donc, c'est la correction du dernier  
14                                  chiffre 3746 \$ par client.

15        Q.250        Est-ce que vous avez d'autres  
16                                  modifications à apporter à ce document?

17        R.            Non.

18        Q.251        Est-ce que vous adoptez le contenu de ce  
19                                  document comme faisant partie de votre  
20                                  témoignage?

21        R.            Oui.

22        Q.252        Alors, si vous voulez bien procéder à la  
23                                  présentation de vos préoccupations et  
24                                  recommandations principales? Merci.

25        R.            Merci. Bonjour, Madame la Présidence,

1                   bonjour Mesdames les régisseurs.

2                   Je vais revenir sur quelques points  
3                   et positions soulevés dans le mémoire de  
4                   l'ACEF de l'Outaouais en commençant par la  
5                   prévision du nombre de nouveaux clients de  
6                   Gazifère en 2012. Et je dirais que  
7                   l'historique ne doit pas être pris comme  
8                   la seule variable explicative des parts de  
9                   marché du distributeur, particulièrement  
10                  dans les nouvelles constructions  
11                  contrairement à ce qui a été fait ou à ce  
12                  qui est fait dans les projections pour  
13                  2012.

14                 Nous avons donc recommandé dans le  
15                 mémoire de prendre en compte d'autres  
16                 variables comme l'évolution attendue des  
17                 prix des autres formes d'énergie pour  
18                 l'année témoin projetée ainsi que le degré  
19                 de compétitivité du gaz naturel.

20                 Quant à la baisse attendue en 2012  
21                 des ventes de Gazifère, nous ne sommes pas  
22                 très convaincus de la diminution des  
23                 degrés/jour tel qu'anticipée par le  
24                 distributeur qu'elles vont jouer jusqu'à  
25                 faire baisser le volume des ventes qui

1           sont toujours à la baisse et presque  
2           jamais... qui sont toujours à la hausse et  
3           presque jamais à la baisse.

4           Nous pensons donc que la Régie doit  
5           ordonner dans les prochains dossiers  
6           tarifaires la révision de la méthode  
7           approuvée dans la décision 2008-145 pour  
8           le calcul des degrés/jour.

9           Je viens maintenant à l'augmentation  
10          attendue en 2012 des coûts  
11          d'investissement en capital par client qui  
12          nous préoccupent sérieusement. Si la  
13          justification apportée par Gazifère pour  
14          les dépenses en conduites principales de  
15          deux pouces et en acier étaient réelles et  
16          soutenables, il aurait été alors pertinent  
17          et même nécessaire de démontrer comment le  
18          projet d'installation des conduites  
19          permettant d'assurer... permettrait  
20          d'assurer la continuité du service est  
21          menacée surtout dans les secteurs en  
22          croissance avant plutôt de chercher une  
23          offre de service plus fiable.

24          En plus, donc nous n'avons aucune  
25          idée sur la cible ou le niveau de

1           fiabilité recherché par ce projet ni même  
2           de la façon dont elle est calculée. Nous  
3           pensons donc que les projets de cette  
4           nature ne doivent pas passer sans examen  
5           devant la Régie, un examen qui permet de  
6           rassurer tout le monde sur l'utilité et la  
7           nécessité des dépenses à engager.

8           Quant aux dépenses de traduction des  
9           manuels de construction et d'entretien du  
10          réseau, nous ne sommes pas sûrs de la  
11          conformité du traitement comptable qui  
12          leur est attribué. Nous sommes d'avis  
13          qu'il s'agit plutôt de dépenses  
14          d'exploitation et il n'y a pas de raison  
15          pour que le distributeur aille chercher un  
16          rendement sur ces dépenses.

17          Dans le sujet des indices de  
18          satisfaction des clients, la révision du  
19          délai maximal de réponse aux appels  
20          téléphoniques de 30 secondes à 60 secondes  
21          est, à notre avis, non justifiée puisqu'il  
22          n'y a pas de plaintes venant des clients  
23          à cet égard qui expriment une  
24          détérioration, par exemple, de la qualité  
25          du service apporté.

1                    Nous pensons aussi qu'il appartient  
2                    au distributeur, s'il voulait aménager son  
3                    équipe du centre d'appels, donc il devrait  
4                    faire preuve d'imagination dans la  
5                    réorganisation du travail de son équipe,  
6                    domaine dans lequel il possède, à notre  
7                    connaissance, donc une grande expérience  
8                    et c'est bien là l'objectif d'une  
9                    réglementation incitative.

10                  Pour le sondage de satisfaction de la  
11                  clientèle, l'ACEF est satisfaite des  
12                  modifications apportées suite aux demandes  
13                  de renseignements, mais elle aurait  
14                  préféré que le sondage soit complété en  
15                  deux vagues seulement plutôt qu'en quatre  
16                  vagues: une première vague avant la saison  
17                  chef et une seconde durant la saison chef,  
18                  par exemple, une en octobre, une autre en  
19                  janvier, pour ne pas trop adoucir ou faire  
20                  oublier les appréciations des clients par  
21                  rapport aux services offerts, surtout dans  
22                  le domaine du chauffage de l'espace.

23                  Alors, je termine par deux petites  
24                  observations sur la méthodologie de la  
25                  prévision volumétrique du PGV qui nous

1                   paraît très passive du fait qu'elle se  
2                   réfère tout d'abord, et ça, c'est les mots  
3                   du distributeur, surtout donc à  
4                   l'historique de chaque programme pour  
5                   déterminer le nombre de ses participants  
6                   dans l'année témoin projetée et que  
7                   l'effort promotionnel matérialisé dans le  
8                   plan de communication n'est vu que comme  
9                   un support dans l'atteinte des cibles  
10                  d'après la réponse qu'on nous a donnée  
11                  dans les DDR.

12                 Ma deuxième observation, c'est  
13                 concernant quel type de programme,  
14                 chaudière efficacité supérieure et  
15                 récupérateur de chaleur des eaux grises où  
16                 la consommation totale est prise comme la  
17                 moyenne de consommation des clients entre  
18                 2008 et 2010.

19                 Nous avons recommandé d'utiliser plus  
20                 tôt la consommation totale du programme  
21                 trousse des produits économiseurs d'eau  
22                 chaude et c'est le programme qui concerne  
23                 le même usage que les autres programmes,  
24                 donc chaudière à efficacité supérieure et  
25                 récupérateur de chaleur.

1                   Voilà donc en résumé les principaux  
2                   points sur lesquels est basé notre  
3                   mémoire. Je vous remercie.

4    Q.253        Monsieur Gouja, est-ce que ça complète les  
5                   représentations que vous vouliez faire  
6                   pour l'instant au Tribunal?

7    R.           Oui, ça complète.

8    Q.254        Alors, le témoin est maintenant prêt pour  
9                   le contre-interrogatoire.

10   LA PRÉSIDENTE :

11   Merci, Maître Lussier. On va passer au contre-  
12   interrogatoire de la FCEI. Est-ce que vous avez des  
13   questions? Non. SÉ-AQLPA, est-ce que vous avez des  
14   questions? Pas de questions. L'UMQ? Pas de  
15   questions. Gazifère? Pas de questions. Maître  
16   Legault? Pas de questions.

17   Q.255        La Formation va avoir quelques questions  
18                   pour vous.

19   R.           Avec plaisir.

20   INTERROGÉ PAR Me LISE DUQUETTE :

21   Q.256        Lise Duquette pour la Régie. En fait,  
22                   deux questions.

23                   La première concerne votre mémoire.  
24                   Vous y allez sur les charges  
25                   réglementaires en concluant que la période

1 de quatre ans recommandée par Gazifère  
2 n'est pas convaincante et vous recommandez  
3 d'amortir le solde sur une période de cinq  
4 ans et non de quatre ans afin de, et je  
5 cite:

6 « ... rester fidèle  
7 aux pratiques  
8 antérieures. »

9 Je voulais juste savoir, selon vous, en  
10 quoi la période de cinq ans est meilleure  
11 que la période de quatre ans, la pratique  
12 antérieure dans ce dossier-là?

13 R. Ça ne concerne pas nécessairement le cas  
14 de Gazifère, mais dans la plupart des cas  
15 auxquels j'ai assisté, c'est souvent une  
16 période de cinq ans qu'on décide pour  
17 amortir certains coûts.

18 Je n'ai pas ici en tête un exemple  
19 précis mais c'est une coutume qu'on a  
20 vécue dans les dossiers de la Régie, une  
21 période aux alentours de cinq ans sur  
22 laquelle on amortit des montants qui sont  
23 jugés importants.

24 Q.257 Il n'y a pas de motifs financiers ou  
25 mathématiques en arrière?

1 R. Non.

2 Q.258 D'accord. Merci. L'autre question, je  
3 dois avouer, c'est survenu ce matin aux  
4 questions de maître Lussier et j'avoue que  
5 je n'ai pas compris la pertinence des  
6 questions de maître Lussier. Je  
7 m'attendais à ce que vous rajoutiez  
8 quelque chose dans votre preuve sur le  
9 service-T pour le résidentiel. Je ne  
10 m'explique pas vraiment les questions.  
11 Alors, si vous aviez l'obligeance de  
12 m'éclairer le lien entre les questions de  
13 ce matin et la présentation de votre  
14 mémoire, j'apprécierais.

15 R. C'est par rapport au sondage dans lequel  
16 la Régie voulait introduire la  
17 satisfaction de la clientèle par rapport  
18 au prix du gaz. Alors, c'est dans ce  
19 contexte-là qu'on a posé les questions  
20 pourquoi pas Gazifère ne prend pas cette  
21 mission-là d'aller chercher pour sa  
22 clientèle résidentielle du gaz qui  
23 coûterait peut-être moins cher que ce qui  
24 est offert par le distributeur Enbridge.

25 Q.259 Merci.

1 R. C'est dans ce sens-là.

2 Q.260 Merci beaucoup de m'éclairer. Je viens  
3 d'allumer. Merci.

4 INTERROGÉ PAR LA PRÉSIDENTE :

5 Q.261 Monsieur Mounir, j'aurais peut-être une  
6 question. Dans le cadre de votre demande  
7 d'intervention, vous aviez identifié,  
8 entre autres, comme enjeu les frais de  
9 vérification de l'appareil de mesurage que  
10 Gazifère comptait prévoir dans ses  
11 conditions de service de même que les  
12 frais associés aux paiements non honorés.

13 Bon. La Régie a convenu d'aborder  
14 ces enjeux-là dans le cadre de la phase 3  
15 et non la phase 1, mais dans le cadre de  
16 votre mémoire, vous n'abordez pas du tout  
17 ces questions-là et aucune demande de  
18 renseignements n'a été posée.

19 Bon. Je constate que, dans le cadre  
20 de l'interrogatoire... du contre-  
21 interrogatoire de maître Lussier, il y a  
22 des questions qui ont été posées alors  
23 j'aimerais peut-être avoir un éclairage  
24 quant à la préoccupation de l'ACEF à cet  
25 égard-là et pourquoi cela n'a pas fait

1 l'objet d'une position claire de  
2 l'organisme dans le cadre de votre  
3 mémoire?

4 R. Tout à fait et vous allez certainement...  
5 vous allez certainement constater que  
6 l'autre sujet que Gazifère avait abordé en  
7 phase 2, je pense, et qui a été redéposé  
8 dans la phase 3 était traité. Par contre,  
9 ce sujet-là n'a pas été traité, n'a pas  
10 été posé de nouveau dans la phase 3 et ça  
11 nous a échappé. On a vraiment regretté de  
12 ne pas voir dans la preuve déposée dans la  
13 phase 3 ce sujet-là posé de nouveau comme  
14 ce qui a été fait pour le tout premier  
15 sujet qui a été repoussé à la phase 2.

16 Et donc, malheureusement, ça nous a  
17 échappé. Ces deux sujets nous ont  
18 échappé.

19 Me LOUIS TREMBLAY :

20 Madame la Présidente, Louise Tremblay pour Gazifère,  
21 si je peux me permettre, là, moi, je ne suis pas du  
22 tout, je ne sais pas de quoi...

23 Q.262 Monsieur Gouja, je ne sais pas à quel  
24 sujet vous référez spécifiquement  
25 honnêtement, là.

1 R. Je vais vous dire ça.

2 Q.263 O.K.

3 R. Oui. Je parlais donc des montants à  
4 inclure en tant qu'exclusion de la formule  
5 de mécanisme incitatif, et  
6 particulièrement, donc des montants bruts  
7 et nets d'impôt. Ça a été déposé dans la  
8 première phase je pense et ça a été  
9 repoussé à la deuxième phase. A la  
10 troisième? A la troisième phase.

11 Et dans la troisième phase, dans les  
12 documents de la preuve de la troisième  
13 phase, ce sujet a été abordé dans les  
14 documents déposés.

15 Par contre, les deux derniers sujets  
16 qu'on aurait dû traiter dans ce dossier-  
17 là, dans cette phase-là, n'ont pas été  
18 traités dans les documents déposés en  
19 troisième phase.

20 C'est ça ce qui nous a fait oublier  
21 complètement ce sujet-là qu'on avait  
22 pourtant prévu de traiter dans cette  
23 troisième phase. Bon, peut-être dans les  
24 années à venir chaque dossier dont les  
25 sujets seront reportés à une phase

1                   ultérieure doivent faire l'objet d'une  
2                   mention claire et précise pour que l'on  
3                   puisse les aborder convenablement.

4 Me LOUISE TREMBLAY :

5 Madame la Présidente, si je peux me permettre, dans  
6 la preuve qui a été déposée au soutien de la demande  
7 tarifaire au mois d'août dernier, la pièce GI-26,  
8 document 1, dans le témoignage de madame Mauviel à  
9 la question et à la réponse 19, on parlait des  
10 modifications apportées aux conditions de service et  
11 on parlait de changements aux frais de remise en  
12 service et aux frais pour paiements non honorés.

13                   Alors, c'est dommage, s'il y a eu une  
14 certaine... peut-être une certaine confusion, mais  
15 de dire qu'il n'y avait pas de preuve, ce n'est pas  
16 exact.

17 R.               Mais cela ne nous empêchera pas de plaider  
18                   ça, de donner notre position peut-être  
19                   finale à la fin, en plaidoirie sur ces  
20                   sujets-là.

21 Me STÉPHANIE LUSSIER :

22 Q.264           C'était ma dernière question, quelle est  
23                   votre position à l'égard de ces frais-là,  
24                   est-ce que...

25 R.               Nous allons analyser toutes les réponses

1                   obtenues aujourd'hui et nous sortirons par  
2                   des conclusions et des recommandations  
3                   certainement.

4           LA PRÉSIDENTE :

5           Peut-être juste vous rappeler qu'on... en tout cas,  
6           qu'en termes de procédure normale, on préfère, et de  
7           beaucoup, que les recommandations des groupes soient  
8           faites dans le cadre de votre preuve principale et  
9           non pas en plaidoirie. Donc, je crois qu'il faut  
10          être prudent à cet égard-là. Le poids de cette  
11          recommandation ne sera pas énorme à ce stade.

12                   Alors, je vous remercie pour votre  
13          témoignage. Maître Lussier?

14          Me STÉPHANIE LUSSIER :

15          Ça complète pour l'ACEF de l'Outaouais. Merci.

16                   ET LE TÉMOIN NE DIT RIEN DE PLUS.

17                   -----

18          LA PRÉSIDENTE :

19          Il reste 15 minutes, est-ce qu'on aurait le temps de  
20          passer la FCEI?

21          Me ANDRÉ TURMEL :

22          La preuve va durer sept à huit minutes selon mon  
23          analyste.

24          LA PRÉSIDENTE :

25          Bon, alors... il est précis.

1 Me ANDRÉ TURMEL :

2 Oui.

3 LA PRÉSIDENTE :

4 Ça inclut le temps pour vous...

5 Me ANDRÉ TURMEL :

6 Ma consoeur fait justement remarquer que ce n'était  
7 pas selon l'avocat mais selon l'analyste.

8 Alors, pendant que monsieur Gosselin prend  
9 place, donc Madame la Greffière, si on veut  
10 l'assermenter immédiatement pendant qu'il... il n'a  
11 pas le temps de s'asseoir, il est déjà debout  
12 alors...

13 LA GREFFIÈRE :

14 Monsieur Gosselin, affirmez-vous solennellement de  
15 dire la vérité, toute la vérité, rien que la vérité?  
16 Dites: Je l'affirme.

17 M. ANTOINE GOSSELIN :

18 Je l'affirme.

19 LA GREFFIÈRE :

20 Veuillez, s'il vous plaît, donner vos nom,  
21 profession et adresse d'affaires?

22 M. ANTOINE GOSSELIN :

23 Antoine Gosselin, économiste. 2448, Park Row Ouest,  
24 Montréal.

25 LA GREFFIÈRE :

1       Merci.

2       INTERROGÉ PAR Me ANDRÉ TURMEL :

3       Rebonjour à nouveau, Madame la Présidente, Mesdames  
4       le Régisseurs.

5                   Monsieur Gosselin donc a pris place pour  
6       témoigner cet après-midi.

7       Q.265       Monsieur Gosselin, dans le cadre du  
8                   présent dossier, est-ce que je comprends  
9                   que vous avez préparé vous-même ou avec  
10                  l'autorisation du client, la FCEI, les  
11                  réponses aux demandes de renseignements de  
12                  même que la preuve révisée dans le présent  
13                  dossier?

14       R.           Oui.

15       Q.266       Et vous l'adoptez pour valoir comme votre  
16                   témoignage écrit dans le présent dossier?

17       R.           Sous réserve de...

18       Q.267       Oui, je comprends, mais sous réserve de...

19       R.           Oui.

20       Q.268       J'allais vous poser la question  
21                   additionnelle, si vous aviez une  
22                   correction ou une modification?

23       R.           J'ai une très légère correction à faire  
24                   qui m'est apparue nécessaire en écoutant  
25                   le témoignage de Gazifère tout à l'heure.

1                                   A la page 4, le dernier paragraphe...

2   Q.269           Je comprends que nous sommes dans la  
3                                   preuve révisée du 27 octobre qui avait été  
4                                   révisée suite à une réponse que vous avez  
5                                   donnée?

6   R.                Oui.

7   Q.270           Et donc, nous sommes à la page 4.

8   R.                Oui. Donc, à la page 4, le dernier  
9                                   paragraphe, c'est écrit:

10                               « Par exemple, une  
11                               *méthode basée sur les*  
12                               *consommations*  
13                               *historiques ou un*  
14                               *tarif dont le taux*  
15                               *marginal décroîtrait*  
16                               *avec les volumes*  
17                               *prévus pourraient être*  
18                               *des solutions*  
19                               *envisageables. »*

20                               Je pense que ce serait plus précis de dire  
21                               « dont le taux variable décroîtrait avec  
22                               les volumes prévus ». Ça peut clarifier  
23                               un peu, je donnerai des précisions  
24                               supplémentaires un peu plus tard.

25   Q.271           Donc, on remplace le mot « marginal » par

1 le mot « variable »...

2 R. « Marginal » par « variable ».

3 Q.272 ... à la page 4. Je vous remercie.

4 Alors, si vous voulez aller de l'avant  
5 avec votre présentation?

6 R. Merci. Alors, la position que la FCEI  
7 prend dans son mémoire par rapport à la  
8 prévision des volumes au tarif 9 se base  
9 sur un principe qui je pense est assez  
10 généralement reconnu. C'est que les  
11 prévisions ne devraient pas être biaisées.  
12 Donc, on devrait s'attendre à ce qu'en  
13 moyenne les prévisions soient équivalentes  
14 au réel, les prévisions de volumes.

15 Dans le dernier dossier, je pense  
16 qu'il y a eu un constat général que par le  
17 passé au tarif 9 les volumes prévus  
18 étaient largement inférieurs aux volumes  
19 qui se sont effectivement réalisés. Et  
20 Gazifère propose comme solution cette  
21 année de, ni plus ni moins, d'avoir des  
22 discussions avec ses clients, et donc  
23 d'inciter ses clients à révéler le plus  
24 justement possible les volumes qu'ils  
25 anticipent véritablement consommer.

1                   Je ne pense pas que ce soit une  
2                   solution qui soit viable pour la simple et  
3                   bonne raison que même si, suite aux  
4                   discussions, les clients ont augmenté leur  
5                   volume prévu ou qu'ils prévoient  
6                   contracter, ces clients-là ont et auront  
7                   toujours intérêt à être prudents dans  
8                   leurs prévisions à cause de la façon dont  
9                   le tarif est fait. Et donc, ils n'ont pas  
10                  intérêt à annoncer un volume aussi élevé  
11                  que ce qu'ils anticipent vraiment.

12                  Par ailleurs, Gazifère n'a pas non  
13                  plus un intérêt particulier à les pousser  
14                  à prévoir des volumes le plus élevé  
15                  possible, ou en tout cas, à forcer pour  
16                  que la prévision soit le plus juste  
17                  possible.

18                  Alors, on établit une prévision sur  
19                  la base de discussion entre deux parties  
20                  qui, ni l'une ni l'autre, ont vraiment un  
21                  intérêt à ce que la prévision soit ce  
22                  qu'elle devrait être. Alors, peut-être  
23                  qu'à court terme on va voir des  
24                  changements, on peut voir des changements,  
25                  puis peut-être que ces changements-là même

1 dans les niveaux de prévisions vont  
2 perdurer, mais je ne pense pas qu'on peut  
3 raisonnablement s'attendre à ce que cette  
4 façon-là amène des prévisions qui ne  
5 soient pas biaisées.

6 Alors, on a suggéré quelques  
7 alternatives. Il n'y a aucune alternative  
8 je pense qui est parfaite. Il n'y a pas  
9 de méthode de prévision qui est parfaite.

10 Monsieur Kacicnik a commenté entre  
11 autres sur la possibilité d'utiliser des  
12 données historiques et sur le fait qu'il  
13 n'y avait pas d'éléments prospectifs de  
14 pris en compte dans une approche comme ça.  
15 Je pense que c'est vrai, c'est une méthode  
16 qui... tout ce qui est basé sur les  
17 données historiques a ses limites. Par  
18 contre, je pense que ça a certainement  
19 l'avantage de pouvoir donner des  
20 estimations qui sont à mon avis non  
21 biaisées, si les données historiques, si  
22 les tendances, et caetera, sont prises en  
23 compte correctement.

24 Une méthode qui est sans doute  
25 préférable c'est de réussir à mettre en

1 place un tarif, ou en tout cas, des  
2 conditions qui font en sorte que les  
3 clients ont intérêt à annoncer le plus  
4 possible le vrai volume qu'ils anticipent.  
5 Et à ce niveau-là - puis c'est peut-être  
6 là où la modification que je voulais  
7 apporter au texte là - quand on propose à  
8 la page 4 une modification au tarif 9, ce  
9 qu'on avait en tête c'était quelque chose  
10 qui était semblable un peu à ce que Gaz  
11 Métro a dans ses tarifs, c'est-à-dire  
12 qu'il y a un tarif avec des paliers dont  
13 les taux unitaires sont décroissants. Et  
14 au dossier tarifaire, le client paie un  
15 taux variable, un taux fixe, un taux  
16 variable pour ses volumes consommés. Et  
17 ce taux variable là est établi en fonction  
18 du volume prévu, et comment ce volume  
19 prévu là se propage dans la grille. Donc,  
20 plus vous allez prévoir un volume élevé,  
21 plus le taux unitaire variable que vous  
22 allez vous voir attribué au réel va être  
23 faible. Et donc, je pense qu'il y a là  
24 peut-être une piste de solution à tout le  
25 moins.

1                   Monsieur Kacicnik a aussi parlé du  
2                   fait qu'il y a des... présentement, il y  
3                   a déjà un certain incitatif pour les  
4                   clients à prévoir des volumes plus élevés  
5                   dans la mesure où ils obtiennent des  
6                   crédits liés à leurs interruptions et que  
7                   ces crédits-là sont fonction des volumes  
8                   qu'ils ont contractés. Je n'ai pas étudié  
9                   cette question-là. Je pense qu'il a parlé  
10                  de 190 000 \$ de crédits qui étaient prévus  
11                  au dossier, sauf erreur de ma part. Et  
12                  puis, bon, j'ai fait un petit calcul  
13                  rapide et ce que ça me laisse croire c'est  
14                  qu'il y a très peu de jours d'interruption  
15                  qui sont prévus.

16                  En tout cas, il semble y avoir très  
17                  peu de jours d'interruption qui sont  
18                  prévus parce que ce montant-là, si on  
19                  calcule les crédits de la façon dont il  
20                  expliquait, ça voudrait dire selon mes  
21                  calculs que si les deux clients sont  
22                  interrompus en même temps, bien, quatre  
23                  jours d'interruption puis ça donne la  
24                  somme des crédits qui a été annoncée.

25                  Donc, je ne sais pas si effectivement

1 le nombre de jours d'interruption est si  
2 faible ou peut-être que - bon, je dis tout  
3 ça sous réserve, c'est des choses que j'ai  
4 faites rapidement - mais je ne sais pas  
5 jusqu'à quel point les clients peuvent  
6 compter là-dessus et donc inclure ça dans  
7 leurs calculs lorsque vient le temps de  
8 prévoir un volume. Ce serait quelque  
9 chose probablement à être approfondi je  
10 dirais.

11 Mais quoiqu'il en soit, cet  
12 incitatif-là, s'il en est un, existe, et  
13 malgré tout, on a vu par le passé qu'il y  
14 avait tout de même une sous-estimation des  
15 volumes. Donc, je ne pense pas que ce  
16 soit... en soi on puisse considérer que ce  
17 serait une solution.

18 Mais je ne pense pas non plus qu'on  
19 puisse dire que parce qu'il y avait un  
20 incitatif, bien, on aura beau en ajouter  
21 d'autres, ça ne réglera pas le problème  
22 non plus. Donc, je pense que c'est  
23 quelque chose qu'il faut continuer peut-  
24 être à analyser un peu plus.

25 Alors, ça complète ma présentation.

1 Q.273 Vous êtes ponctuel, Monsieur Gosselin.

2 Me ANDRÉ TURMEL :

3 Donc, il est prêt à être contre-interrogé.

4 LA PRÉSIDENTE :

5 Merci beaucoup, Maître Turmel.

6 Alors, est-ce qu'il y a des participants  
7 qui désirent contre-interroger le témoin de la FCEI?

8 Non?

9 Me LOUISE TREMBLAY :

10 Je n'ai pas de questions, Madame la Présidente.

11 LA PRÉSIDENTE :

12 Merci, Maître Tremblay.

13 Maître Legault?

14 Me LOUIS LEGAULT :

15 Quelques questions, on est aussi bien de finir, ça  
16 libérera le témoin.

17 LA PRÉSIDENTE :

18 Juste les poser vite.

19 CONTRE-INTERROGÉ PAR Me LOUIS LEGAULT :

20 Oui, exact, je peux les poser vite, c'est le rythme  
21 de réponse qui m'inquiète.

22 Q.274 Monsieur Gosselin, bonjour. On revient à  
23 cette modification du tarif 9 juste pour  
24 avoir peut-être un peu de précisions.

25 A la page 4, quatrième paragraphe de

1           la pièce FCEI-0021, bon, vous nous dites  
2           que la solution du problème récurrent,  
3           j'avais lu cette citation-là en  
4           questionnant les gens de Gazifère un peu  
5           plus tôt, une des solutions que vous  
6           proposez c'est soit par une modification  
7           du tarif 9 qui amènerait les clients de ce  
8           tarif à contracter des volumes qui se  
9           rapprocheraient davantage de leurs besoins  
10          réels.

11                       Précisément, ce serait quoi les  
12           changements à apporter au tarif 9 de  
13           Gazifère, quels changements seraient  
14           nécessaires pour amener justement ces  
15           clients-là à contracter des volumes qui se  
16           rapprocheraient davantage de leurs besoins  
17           réels?

18                       Vous avez parlé que ni l'une ni  
19           l'autre des parties, quand ils s'assoient  
20           à la table pour convenir de volumes, ont  
21           intérêt à arriver à des volumes précis.  
22           Le mot « intérêt » m'interpelle un peu,  
23           mais c'est dans ce contexte-là que  
24           j'aimerais avoir c'est que, vous, vous  
25           proposez comme modifications au tarif 9

1                   pour justement faire en sorte que les deux  
2                   parties aient un intérêt à convenir de  
3                   volumes les plus près de la réalité  
4                   possible?

5           R.        Bien, je ne suis pas capable de vous  
6                   donner une solution, une solution  
7                   parfaite, là, comme ça. Mais je pense  
8                   qu'il faut regarder des pistes de  
9                   solutions, il faut faire un peu d'analyse.

10                   Comme je disais, Gaz Métro, eux ont  
11                   une structure qui fait en sorte que plus  
12                   vous prévoyez un volume élevé plus ça va  
13                   faire diminuer votre taux unitaire. Donc,  
14                   vous avez tout intérêt à prévoir des  
15                   volumes plus élevés. Est-ce que là après  
16                   ça quel doit être le taux de progression  
17                   ou le taux de décroissance des tarifs dans  
18                   les paliers pour réussir à donner un  
19                   incitatif suffisant? Donc, ça devient  
20                   très technique, là, ça devient très  
21                   mathématique. Il y a moyen de faire des  
22                   simulations puis de voir, bon, bien, si on  
23                   avait tel type de...

24           Q.275    Je comprends qu'il y a moyen, mais ce que  
25                   je comprends de votre réponse c'est que,

1                   vous, à la FCEI vous n'avez pas fait de  
2                   telles simulations?

3           R.            Bien non.

4           Q.276        Sur quelles modifications on pourrait  
5                    apporter et les conséquences que ça aurait  
6                    sur la structure tarifaire ça n'a pas été  
7                    fait par vous?

8           R.            Non.

9           Q.277        Encore cette fois-ci sur la méthode de  
10                    prévision. À la page 5 de la pièce FCEI-  
11                    0021, vous mentionnez:

12                    « Pour le présent  
13                    dossier, considérant  
14                    l'information  
15                    disponible et les  
16                    lacunes de la méthode  
17                    de prévision utilisée  
18                    par Gazifère, la FCEI  
19                    recommande une  
20                    prévision de volume au  
21                    tarif 9 de 25 213 247  
22                    mètres cubes, soit le  
23                    volume moyen des trois  
24                    dernières années. »

25                    Alors c'est votre proposition dans le

1                    présent dossier.

2                    Pourquoi le volume moyen des trois  
3                    dernières années réelles et non celui des  
4                    six dernières années réelles à partir de  
5                    2005? Puis quand je réfère aux six  
6                    dernières années réelles, je réfère à la  
7                    pièce B-0125, Gazifère-35, document 1 à la  
8                    page 3, il y a un tableau de la réponse  
9                    1.3 où on a un plus long, une plus longue  
10                   période de six ans. Ou encore une fois là  
11                   je vous suggère les six dernières années  
12                   ou ça pourrait même être, ou le volume de  
13                   la dernière année réelle. Mais pourquoi  
14                   ce chiffre de trois ans?

15                   R.                   Bien, l'idée c'est tout simplement, bien,  
16                   une année ça semble un peu court. Puis,  
17                   bon, il peut y avoir eu un événement  
18                   spécifique dans une année qui fait varier.  
19                   Donc, je pense que de prendre seulement  
20                   une année ça entraînerait beaucoup de  
21                   volatilité. De prendre cinq, six, 10 ans,  
22                   ça réduirait certainement la volatilité de  
23                   la prévision, mais là on peut se demander  
24                   dans quelle mesure c'est représentatif de  
25                   l'année en cours si on va si loin que ça

1 dans le passé.

2 Donc, c'est un peu un compromis entre  
3 beaucoup de volatilité, mais quelque chose  
4 qui est plus près de la réalité, et moins  
5 de volatilité, mais quelque chose qui  
6 représente moins bien la réalité. Donc,  
7 trois ans ça nous semblait raisonnable.

8 Q.278 Donc, je comprends qu'à court terme vous  
9 recommandez d'utiliser les trois dernières  
10 années, donc pour 2011. Mais est-ce que  
11 votre proposition va à moyen terme au-delà  
12 de l'année 2011, est-ce que vous suggérez  
13 qu'on utilise cette moyenne triennal pour  
14 2013, pour 2014?

15 R. Bien, ce qu'on aimerait c'est qu'il y ait  
16 une solution qui soit développée qui soit  
17 comme par exemple ce dont on parlait basée  
18 sur l'exemple de Gaz Métro. Ou une autre  
19 option serait peut-être de faire comme je  
20 pense ce qui est fait au tarif 5 de  
21 Gazifère où il doit y avoir un lien entre  
22 la capacité qui est contractée et les  
23 volumes qui sont contractés. Donc, à ce  
24 moment-là, bien, ça oblige à avoir un  
25 volume qui est conséquent ou qui est

1                   cohérent avec la capacité qui est  
2                   contractée.

3                   Donc, comme je vous dis, je pense  
4                   qu'il faut se pencher sérieusement sur la  
5                   question pour trouver une solution à long  
6                   terme permanente. La solution qu'on  
7                   propose là sur la moyenne mobile trois ans  
8                   c'était plutôt pour cette année, faute de  
9                   meilleure alternative.

10           Q.279           Finalement, dernière question. Je vous  
11                   réfère encore une fois à la C-FCEI-0021 à  
12                   la page 6 cette fois-ci. Et vous  
13                   recommandez à la page 6, je vous cite:

14                           « Elle... »

15                   La FCEI.

16                           « ... recommande  
17                           également que la  
18                           méthode actuelle de  
19                           prévision des volumes  
20                           soit remplacée par une  
21                           méthode qui  
22                           permettrait d'établir  
23                           des prévisions qui ne  
24                           soient pas biaisées. »

25                   Est-ce que vous avez une proposition de

1                    méthode qui permettrait d'établir des  
2                    prévisions non biaisées ou s'il y aurait  
3                    toujours, d'une façon ou d'une autre, un  
4                    biais? Peut-être amoindri, mais...

5                    R.                Je ne peux pas... Je ne peux pas dire  
6                    qu'il n'y a pas de méthode qui ne serait  
7                    pas biaisée. Je pense que... Je pense  
8                    qu'on... je ne vois pas pourquoi il ne  
9                    serait pas possible de trouver une méthode  
10                   qui ne soit pas biaisée.

11                   Q.280            Mais pour le moment, vous, vous n'en avez  
12                   pas une proposition à faire?

13                   R.                Bien, comme je vous dis, on n'a pas fait  
14                   l'analyse et on n'a pas fait de... mais...  
15                   puis... Non.

16                   Q.281            O.K. Ça fait au-delà du simple constat  
17                   que vous mettez de l'avant, il n'y a pas  
18                   de recommandation spécifique sinon celle  
19                   de la moyenne mobile trois ans pour 2011?

20                   R.                Et celle d'analyser des pistes de  
21                   solutions.

22                   Q.282            Merci, Madame la Présidente. J'espère que  
23                   je n'ai pas été trop long.

24                   INTERROGÉ PAR LA PRÉSIDENTE :

25                   Non. C'est bien correct, Maître Legault. Merci

1 beaucoup.

2 Q.283 On va avoir juste une question, Monsieur  
3 Gosselin. En ce qui a trait à la  
4 situation actuelle, les deux clients au  
5 tarif 9 s'ils prévoient des volumes plus  
6 élevés, cela a quand même un certain  
7 impact sur le tarif en bout de ligne  
8 qu'ils vont payer. Donc est-ce qu'il n'y  
9 a pas, selon vous, quand même un petit  
10 incitatif à prévoir des volumes le plus  
11 justes possible de la réalité puisqu'à  
12 court terme à tout le moins cela va  
13 générer pour eux un tarif qui va être un  
14 peu moins élevé ou si, finalement, cet  
15 incitatif-là n'est pas réel?

16 R. Bien, je pense que cet effet-là est minime  
17 et l'observation des données historiques,  
18 je pense, démontre aussi assez clairement  
19 que ça n'a pas été suffisant pour les  
20 amener à prévoir des volumes plus élevés,  
21 plus proches de la réalité. Alors je n'ai  
22 pas de raison de croire que ça va le  
23 devenir dans le futur.

24 Q.284 Alors, on vous remercie beaucoup pour  
25 votre témoignage.

1 R. Je vous en prie.

2 Q.285 Cela donc termine la preuve de la FCEI.

3 Me ANDRÉ TURMEL :

4 Vous permettez, je ne veux pas abuser, mais j'ai  
5 peut-être une seule question suite aux questions de  
6 mon confrère maître Legault.

7 LA PRÉSIDENTE :

8 J'ai été trop vite là.

9 RÉINTERROGÉ PAR Me ANDRÉ TURMEL :

10 Il n'y a pas de problème, ce sera court.

11 Q.286 Maître Legault, je pense, vous pose une  
12 question qui apparaît légitime en vous  
13 disant, bon, vous analysez, mais vous  
14 faites un constat, mais il n'y a pas de  
15 méthodologie que vous proposez  
16 formellement qu'on serait prêt à  
17 appliquer. Est-ce que je crois comprendre  
18 que quand même, juste peut-être nous  
19 rappeler, dans ce dossier-ci c'est un  
20 suivi de la Régie de l'énergie, d'une  
21 décision de l'an passé où Gazifère devait  
22 revenir avec une proposition et où elle a  
23 proposé le *statu quo*, c'est exact quant à  
24 sa méthodologie?

25 R. Oui. Hum, hum.

1 Q.287 D'accord.

2 R. Bien, le *statu quo* avec discussions.

3 Q.288 O.K. Donc, il n'y avait pas dans ce  
4 dossier-là d'attente particulière à votre  
5 connaissance de la Régie sur justement une  
6 discussion qui aurait eu lieu pour  
7 diverses méthodologies comme telles?  
8 J'essaie juste de voir un peu finalement  
9 pourquoi la FCEI n'a peut-être pas ici,  
10 comme elle a pu le faire par ailleurs dans  
11 d'autres dossiers, proposé plus  
12 formellement une méthodologie comme telle.

13 R. Bien, la tarification en partant je pense  
14 que c'est quelque chose qui n'est pas  
15 simple, donc il faut... il faut avoir des  
16 données, il faut avoir beaucoup  
17 d'informations pour pouvoir élaborer  
18 qu'est-ce qui serait un tarif raisonnable,  
19 quels revenus ça pourrait générer. Donc,  
20 je pense que c'est difficile pour un  
21 intervenant de faire ce genre d'analyse  
22 là.

23 Q.289 Et si la Régie d'emblée décidait dans le  
24 présent dossier de pousser plus avant la  
25 réflexion en considérant que ce qui est

1                    amené par Gazifère laisse encore beaucoup  
2                    de questions et ce qui est proposé par les  
3                    intervenants, dont la FCEI, laisse encore  
4                    quelques questions en blanc, je comprends  
5                    que la FCEI serait intéressée à participer  
6                    au groupe de travail, aux réflexions pour  
7                    amener à une éventuelle proposition?

8                    R.                    Absolument.

9                    Q.290                Merci.

10                   LA PRÉSIDENTE :

11                   Merci beaucoup, Maître Turmel.

12                   Q.291                Alors vous êtes libéré, Monsieur Gosselin.

13                   ET LE TÉMOIN NE DIT RIEN DE PLUS.

14                   -----

15                   LA PRÉSIDENTE :

16                   Donc cela termine l'audience aujourd'hui. On se  
17                   revoit demain à compter de 9 h avec la preuve de  
18                   SÉ/AQLPA. Alors bonne fin de journée.

19                   AJOURNEMENT

20                   -----

21

22

23

24

25

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25

Je, soussignée, DENISE TURCOT, sténographe officielle bilingue 264848-2, certifie sous mon serment d'office que les pages qui précèdent sont et contiennent la transcription fidèle et exacte de mes notes, le tout conformément à la loi.

Et j'ai signé,

---

DENISE TURCOT  
Sténographe officielle bilingue

R-3758-2011 - PHASE 3  
7 NOVEMBRE 2011

ANTOINE GOSSELIN  
Réint. par Me Turmel

1