

RÉPONSE DE GAZIFÈRE INC. À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 3 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE À L'APPROBATION DES CONDITIONS DE SERVICE ET TARIF, À LA FERMETURE RÉGLEMENTAIRE DES LIVRES POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} JANVIER 2010 AU 31 DÉCEMBRE 2010, À L'APPROBATION DU PLAN D'APPROVISIONNEMENT POUR L'EXERCICE 2012 ET À LA MODIFICATION DES TARIFS DE GAZIFÈRE INC. À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2012

PHASE 3 – PLAN D'APPROVISIONNEMENT, MODIFICATION DES TARIFS ET DES CONDITIONS DE SERVICE

- 1. Références :**
- (i) Pièce B-0085, GI-27, document 2, page 1 ;
 - (ii) Pièce B-0086, GI-28, document 1.1, pages 1 à 3 ;
 - (iii) Dossier R-3724-2010, pièce B-55, GI-36, document 1.1, pages 1 à 3.

Préambule :

Gazifère prévoit une augmentation de 965 (2,6 %) du nombre moyen de clients pour l'année 2012 comparativement à l'année 2011. Le nombre moyen de clients se répartit comme suit :

| Description | Nombre moyen de clients prévus – dossier tarifaire 2011 | Nombre moyen de clients prévus pour l'année témoin 2012 |
|-------------|---|---|
| Résidentiel | 34 313 | 35 294 |
| Commercial | 3 082 | 3 067 |
| Industriel | 12 | 11 |
| Total | 37 407 | 38 372 |

Demandes :

- 1.1 Veuillez fournir un estimé du nombre de clients en 2011 dans chacune des catégories de clients en vous basant sur une combinaison de données réelles au 31 juillet 2011 et projetées pour les 5 mois restants.

Réponse 1.1 :

| Description | Nombre moyen de clients selon la cause tarifaire 2011 | Nombre moyen de clients prévus pour 2011 (1) | Nombre moyen de clients prévus pour l'année témoin 2012 |
|-------------|---|--|---|
| Résidentiel | 34313 | 34289 | 35294 |
| Commercial | 3082 | 3018 | 3067 |
| Industriel | 12 | 11 | 11 |
| Total | 37407 | 37318 | 38372 |

(1) Données réelles jusqu'au 31 juillet 2011 et projection pour les 5 prochains mois.

1.2 Veuillez justifier le taux de croissance de 2,6 % pour l'année 2012.

Réponse 1.2 :

Le taux de croissance de 2,6% est calculé en fonction du nombre moyen de clients prévu dans la cause tarifaire 2011 versus celui retrouvé dans la cause tarifaire 2012. Le nombre moyen de clients prévus pour l'année 2012 comprend des additions de clients nettes des pertes de 1 080.

Pour les fins de projections d'additions de clients, Gazifère effectue l'analyse d'informations provenant de plusieurs sources. Gazifère tient compte, par exemple, des tendances historiques, de prévisions d'organismes indépendants, des ressources du milieu et de toute autre information jugée pertinente. C'est le service des ventes qui a la responsabilité de générer les projections d'additions de clients.

Les additions de clients résidentiels proviennent de deux sources : la conversion de résidences existantes et la nouvelle construction. Les projections d'additions de clients provenant de la conversion de résidences existantes sont basées sur les résultats antérieurs modifiés pour tenir compte de toute information pertinente additionnelle.

Au niveau de la nouvelle construction résidentielle, le point de départ pour les projections est le niveau de construction réel le plus récent. Gazifère consulte régulièrement les ressources du milieu (A.P.C.H.Q., promoteurs, constructeurs, Ville, etc.) afin d'avoir une bonne compréhension de la situation. Elle utilise aussi les prévisions de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). Bref, Gazifère tente de se tenir à l'affût de ce qui se passe dans le milieu de la construction résidentielle.

Une fois le niveau de construction résidentielle établi, il faut déterminer notre part de marché. La part de marché utilisée pour fins de projections est basée sur l'historique.

Dans le secteur commercial, Gazifère tient compte des tendances moyennes historiques (additions de clients et mises en chantier), des intentions des promoteurs, des prévisions municipales et du niveau de développement atteint par la construction résidentielle dans des secteurs géographiques identifiables (la maturité d'un développement résidentiel entraîne automatiquement la création de centres de services commerciaux). Gazifère se tient aussi à l'affût des changements de zonage municipaux.

Basé sur les additions de clients historiques, la moyenne des additions de clients nettes des pertes des 5 dernières années (de 2006 à 2010) est de 1 228. Les additions nettes des pertes prévues pour l'année 2012 se chiffrent à 1 080. Cette projection est moins élevée que les données historiques mais elle reflète le ralentissement constaté et anticipé dans le marché de la nouvelle construction.

- 2. Références :**
- (i) Dossier R-3724-2010, pièce B-55, GI-36, document 1 ;
 - (ii) Pièce B-0086, GI-28, document 1.

Préambule :

Gazifère prévoit une baisse des volumes dans les secteurs résidentiel et commercial pour l'année 2012 comparativement à l'année 2011.

Demandes :

- 2.1 Veuillez expliquer la baisse anticipée des volumes dans le secteur résidentiel alors qu'une hausse du nombre de clients est prévue.
- 2.2 Veuillez expliquer la baisse des volumes dans le secteur commercial.

Réponses 2.1 et 2.2 :

La projection volumétrique aux secteurs résidentiel et commercial tient compte à la fois du type d'usage de la clientèle, des données historiques, du nombre d'additions de clients prévu pour l'année témoin, des degrés-jours prévus utilisant la tendance des dix dernières années selon la méthode approuvée par la Régie dans sa décision D-2008-144, d'un niveau de conservation et du PGEÉ de Gazifère. Veuillez trouver ci-dessous la description de la méthode de budgétisation utilisée par Gazifère pour ces 2 segments de marché pour l'année témoin 2012, soit la même méthode que celle utilisée depuis plusieurs années.

Tarifs 1 et 2 (résidentiel et commercial)

1.1 Usage général

Nombre de clients au début de l'année
+ Additions de clients selon les projections du service des ventes
- Pertes de clients selon l'expérience
= Nombre de clients

* Usage moyen par client calculé à partir des données historiques
(ajusté pour tenir compte d'un niveau de conservation)

= Volumes annuels de vente pour usage général

1.2 Usage pour chauffage

Usage moyen par client par degré-jour à partir des données historiques (ajusté pour tenir compte d'un niveau de conservation)

*Degrés-jours budgétisés
= Usage moyen par facture pour le chauffage

* Nombre de clients (voir 1.1 ci-haut)

= Volumes annuels de vente pour le chauffage

Volumes annuels totaux

Clients sans chauffage : Paragraphe 1.1

Clients avec chauffage : Somme des paragraphes 1.1 et 1.2

Tarif 3 (commercial)

La projection volumétrique pour les clients dans ce tarif s'effectue en se basant sur les derniers contrats signés avec ces clients en date de la préparation du budget.

Pour l'année témoin 2012, Gazifère prévoit une baisse des volumes du secteur résidentiel ainsi que ceux du secteur commercial comparativement à la cause tarifaire 2011. Tel que retrouvé dans la méthode d'établissement des projections volumétriques ci-dessus, les volumes sont fonction d'une combinaison de facteurs. Bien que les additions de clients soient un facteur qui fait augmenter les volumes, il y a également d'autres facteurs qui peuvent éliminer l'effet résultant des additions de clients et même réduire les volumes totaux d'une cause tarifaire à l'autre. En effet, voici ci-dessous les facteurs qui ont contribué à l'établissement des volumes pour 2012.

Les volumes de Gazifère, tant au secteur résidentiel qu'au secteur commercial, sont en grande partie associés au chauffage des bâtiments. Un facteur important dans l'établissement des volumes de 2012 a été la diminution anticipée des degrés jours. En effet, les degrés jours prévus pour 2012 sont de 3 076.9 comparativement à 3 191.2 en 2011, soit une diminution de 3,58%. Cette diminution des degrés-jours explique une baisse importante des volumes résidentiel et commercial pour 2012.

Un autre facteur utilisé dans l'établissement de la projection volumétrique est l'usage moyen par client selon les données réelles historiques. Les données réelles les plus récentes démontrent que la clientèle résidentielle consomme en moyenne moins de gaz naturel. Les programmes d'efficacité énergétiques du distributeur ainsi que la publicité axée sur la conservation de l'énergie peuvent sans doute être une des explications de cette baisse observée dans la consommation moyenne de la clientèle. L'ajout au courant des dernières années de clients résidentiels de type multi logements soit, semi détaché ou condominium fait aussi diminuer l'usage moyen de cette clientèle. Cet usage moyen réel à la baisse est reflété dans la projection volumétrique 2012. S'ajoute à cette baisse, l'effet des nouveaux participants aux programmes d'efficacité énergétique pour l'année 2012 qui viennent eux aussi réduire la projection volumétrique par rapport aux volumes 2011.

Également, à chaque année lors de la préparation de la projection volumétrique, le service des ventes de Gazifère réévalue les additions de clients de la cause précédente. Cette réévaluation consiste à établir une projection d'additions de clients pour 2011 en se basant sur les additions de clients réelles des premiers mois de l'année et sur les informations les plus récentes pouvant avoir un impact sur les additions de clients prévues. Cet exercice est important étant donné que la projection volumétrique 2012 s'effectue en fonction du nombre de clients prévu en début d'année 2011 auquel est ajouté les additions prévues 2012. En réévaluant, le service des ventes a estimé que les additions de clients 2011 seront moindres qu'anticipées lors de la préparation de la cause tarifaire 2011. L'impact se fait sentir plus particulièrement au niveau du nombre de client moyen prévu au secteur commercial. En effet, le nombre moyen en 2012 est moindre que celui prévu en 2011 et ce, dû au ralentissement constaté dans ce marché.

En conclusion, on retrouve ci-dessous les facteurs ayant contribué à la variation de la projection volumétrique de chacun des secteurs d'une cause tarifaire à l'autre.

Secteur résidentiel

Les volumes résidentiels ont diminué de 611.7 (1000 m³) et les 3 facteurs suivant expliquent cette variation :

- 1) la baisse de 3,58% des degrés jours anticipée pour 2012 ;
- 2) la baisse des volumes due à l'usage moyen réel selon les données historiques les plus récentes combinée avec les nouveaux participants aux programmes d'efficacité énergétique de Gazifère ; et
- 3) la hausse des volumes pour tenir compte des additions de clients de 2012.

Secteur commercial

Les volumes commerciaux ont diminué de 1 621.0 (1000 m³) et les 3 facteurs suivant expliquent cette variation :

- 1) la baisse de 3,58% des degrés jours anticipée pour 2012 ;
- 2) la baisse des volumes due aux nouveaux participants aux programmes d'efficacité énergétique de Gazifère ; et
- 3) la baisse du nombre de clients moyen entre la cause tarifaire 2011 et la cause tarifaire 2012 suite à la mise à jour des projections d'additions de clients en fonction des données les plus récentes.

3. **Références :**
- (i) Pièce B-0108, GI-26, document 2;
 - (ii) R-3724-2010, Pièce B-35, GI-34, document 2.

Préambule :

Pour l'année 2012, Gazifère prévoit des projets d'extension et de modification du réseau de 5,9 M\$ pour desservir 1 187 nouveaux clients. En particulier, Gazifère prévoit des investissements liés aux conduites principales de 3 254 200 \$ soit 408 800 \$ ou 14 % de plus que lors du dossier tarifaire 2011. Par ailleurs, le nombre de nouveaux clients est en baisse par rapport au dossier tarifaire 2011.

Demande :

- 3.1 Veuillez expliquer l'importante hausse anticipée au niveau des conduites principales étant donné la baisse anticipée dans la croissance de la clientèle.

Réponse 3.1 :

D'abord, pour déterminer le montant d'investissement en conduites principales, Gazifère tente d'estimer le nombre de kilomètres de conduite qui sera installé durant l'année témoin. Le nombre de kilomètres est estimé en considérant la localisation et l'ampleur des projets de développement majeurs qui sont prévus. Le nombre de kilomètres de conduites n'est pas fonction du nombre d'additions de clients. Pour 2012, Gazifère prévoit installer 23 km de conduites principales alors que dans le dossier tarifaire 2011, Gazifère en avait prévu 22 km.

De plus, en 2012, Gazifère prévoit installer plus de conduites principales de 2 pouces et moins de conduites principales de 1 ¼ pouce. En effet, l'installation de conduites principales est prévue dans des secteurs en croissance de Gatineau. Afin d'offrir un service fiable à ces secteurs en assurant une capacité adéquate du réseau, il est nécessaire d'installer des conduites principales de 2 pouces plutôt que de 1 ¼ pouce. Ceci a pour effet d'augmenter les investissements en capital par rapport au montant inclus au dossier tarifaire 2011.

Gazifère prévoit aussi un projet où l'installation de conduites principales de 2 pouces en acier sera requise alors que dans le dossier tarifaire 2011, Gazifère ne prévoyait pas de projet de cette nature. L'installation de conduites principales en acier plutôt qu'en plastique a pour effet d'augmenter les coûts d'investissements en 2012 par rapport à 2011.

Enfin, Gazifère a prévu des investissements en capital associés à la traduction de manuels contenant toutes les procédures liées à la construction et l'entretien du réseau de distribution. Ces investissements sont jugés nécessaires afin de mettre en place tous les outils requis assurant le maintien de la sécurité du réseau. Un tel investissement n'était pas prévu dans le dossier tarifaire 2011.

- 4. Références :**
- (i) Pièce B-0019, GI-10, document 1.5, ligne 13, colonne 12;
 - (ii) Pièce B-0085, GI-27, document 2.3.1, ligne 11, colonne 1;
 - (iii) Dossier R-3692-2009, décision D-2009-151, paragraphe 47;
 - (iv) Pièce B-0017, GI-10, document 1.3, lignes Affaires réglementaires et comptes différés charges réglementaires, PGEÉ et autres, colonne 1.

Préambule :

Aux références (i) et (ii), Gazifère présente un solde de 673 891 \$ au 31 décembre dans le compte d'écart hors-base des charges réglementaires. Cet écart représente la différence entre le montant autorisé en 2010 et les charges réelles encourues.

À la référence (iii), la Régie autorise un solde de 285 000 \$ à titre de charges réglementaires pour 2010, ainsi qu'un ajustement pour le passage à la comptabilité d'exercice de 150 063 \$ pour un total de compte différé en 2010 de 435 063 \$.

À la référence (iv), Gazifère fait état de charges réglementaires 2010 de 601 100 \$. Gazifère fait aussi état de comptes différés charges réglementaires, PGEÉ et autres de 1 461 500 \$. Toutes ces charges sont utilisées pour la détermination de l'excédent 2010.

Demandes :

4.1 Veuillez détailler le solde de 673 891 \$ inclus aux références (i) et (ii).

Réponse 4.1 :

Les sommes accumulées dans le compte de charges réglementaires – compte d'écart 2010 au montant de 673 891\$ au 31 décembre 2010 correspondent aux charges réellement encourues par Gazifère et liées directement aux audiences et aux dossiers réglementaires déposés devant la Régie durant l'année témoin 2010, desquelles Gazifère enlève le montant autorisé pour 2010 de 285 000\$. Ce compte porte rémunération jusqu'au 31 décembre 2011. Le solde de 673 891\$ comprend les intérêts jusqu'au 31 décembre 2010.

Les sommes réelles accumulées durant l'année 2010 correspondent plus spécifiquement aux charges du procureur de Gazifère associées aux différents dossiers réglementaires, aux frais des intervenants ainsi qu'aux frais de sténographe et d'interprètes pour tous les phases du dossier R-3724-2010 ainsi que les autres dossiers réglementaires traités durant l'année et se chiffrent à 941 455\$ tel que détaillé comme suit :

| | |
|--|------------------------|
| Phase 1 | 274 580\$ |
| Phase 2 | 258 246\$ |
| Phase 3 | 65 286\$ |
| Phase 4 | 200 960\$ |
| Cause 2010 (frais des intervenants) | 84 732\$ |
| Autres | <u>57 651\$</u> |
| Total | 941 455\$ |

Étant donné la nature des sujets et les audiences orales qui ont eu lieu pour chacune des phases 1 et 2, soient le renouvellement du mécanisme incitatif, le changement des taux d'amortissement et la révision du taux de rendement et de la formule qui sert à l'établir, des coûts importants liés à ces deux phases du dossier R-3724-2010 ont été engendrés. Ce dossier réglementaire comportait des enjeux complexes d'une grande importance pour l'entreprise d'où l'ampleur des coûts ci-haut mentionnés. Il est important de noter également que l'implication du procureur de Gazifère ainsi que des intervenants dans le cadre des phases 3 et 4 a été plus importante étant donné la nature des sujets traités dans les 2 premières phases du dossier. Conséquemment, les frais encourus pour les phases 3 et 4 ont été plus élevés comparativement à ceux encourus l'année précédente pour les phases du dossier réglementaire portant sur la Fermeture des livres et la fixation des tarifs. Le compte d'écart 2010 s'explique donc principalement par les phases 1 et 2.

Le solde du compte d'écart 2010 correspond alors à 941 455\$ - 285 000\$, plus les intérêts jusqu'au 31 décembre 2010, pour un montant total de 673 891\$.

4.2 Veuillez concilier ce solde avec les montants présentés aux références (iii) et (iv).

Réponse 4.2 :

À la référence (iii), on retrouve le montant de 285 000\$ qui correspond au budget que la Régie a autorisé dans sa décision D-2009-151 en ce qui a trait aux charges réglementaires liées directement aux audiences et aux dossiers réglementaires pour l'année témoin 2010. Tel que spécifié ci-haut, le solde de 673 891\$ correspond à la différence entre les charges réellement encourues en 2010 et le budget autorisé par la Régie de 285 000\$.

À la référence (iii), on retrouve également les charges réglementaires pour passer à la comptabilité d'exercice au montant de 150 063\$. Ce montant correspond aux charges réglementaires liées directement aux audiences et aux dossiers réglementaires encourues pendant la période du 1^{er} mars 2008 au 31 décembre 2009 qui avaient été établies dans le but de passer à la comptabilité d'exercice et ce, amorti sur 3 ans selon la décision D-2009-151. Ce montant n'est aucunement relié au solde de 673 891\$. On parle ici du même type de charges mais elles ne couvrent pas la même période.

Le montant de 601 100\$ à la ligne Affaires réglementaires de la référence (iv) représente les charges d'exploitation associées au service des affaires réglementaires et des budgets autres que les charges liées directement aux audiences et aux dossiers réglementaires telles que détaillées en réponse à la question 4.1. Ce montant comprend, entre autres, les salaires, la formation et les honoraires professionnels encourus en 2010 pour ce service.

À la référence (iv), on retrouve également un montant de 1 461 500\$ associé aux comptes différés charges réglementaires, PGEE et autres. Ce montant correspond aux exclusions approuvées par la Régie dans le cadre du dossier tarifaire 2010 et se détaille comme suit :

| Exclusion | (000\$) |
|--|----------------|
| Charges réglementaires | 285.0 |
| Charges réglementaires - pour passer à la comptabilité d'exercice | 150.1 |
| PGEE 2010 | 492.0 |
| PGEE – pour passer à la comptabilité d'exercice | 209.1 |
| Novoclimat (contributions financières 2008) | 75.7 |
| Quote-part versée à l'AEÉ | 40.5 |
| CÉV-PGEE | 4.3 |
| Cause tarifaire 2006 | 87.8 |
| Conditions de service | 70.3 |
| Novoclimat (contributions financières 2006) | 14.0 |
| Novoclimat (contributions financières 2007) | 32.7 |
| Total | 1 461.5 |

Ces montants proviennent du dossier R-3692-2009, pièce GI-23, document 2.3, page 1 de 1, révisée le 4 décembre 2009 (Cause tarifaire 2010), tels qu'approuvés par la décision D-2009-151. Ces montants font partie des tarifs facturés aux clients en 2010 et sont passés aux charges d'exploitation tels que retrouvés à la pièce GI-10, document 1.3 (dossier de Fermeture des livres 2010). Le montant total de 1 461.5 (000\$) inclus le budget autorisé de 285 000\$ pour les charges réglementaires liées directement aux dossiers réglementaires et aux audiences pour l'année témoin 2010 et le montant de 150 100\$ lié aux charges réglementaires associées à la période du 1^{er} mars 2008 au 31 décembre 2009 approuvées par la Régie pour passer à la comptabilité d'exercice.

5. Référence : Pièce B-0086, GI-27, document 2.3.2.

Préambule :

À la référence, Gazifère présente la charge d'amortissement 2011 du compte de stabilisation de la température de (54,1k\$) et la charge d'amortissement 2012 de 40,9k\$.

Demande :

5.1 Veuillez fournir les détails du calcul des charges d'amortissement des deux années.

Réponse 5.1 :

Pour établir le montant de l'amortissement du compte de stabilisation de la température (amortissement du montant brut et renversement des impôts reportés associés à ce montant), Gazifère a utilisé le principe approuvé dans la décision D-2008-144 qui consiste à amortir de façon linéaire, sur une période de cinq ans, le montant constaté pour une année donnée dans le compte de stabilisation de la température en fermeture des livres. Il est à noter que dès le 1^{er} janvier 2011, les soldes au 31 décembre 2006 et la variation 2007 inclus dans le compte de stabilisation de la température ont été mis à zéro pour créer un seul compte à recevoir de frais reportés (CFR) de redressement maintenu en dehors de la base de tarification et ce, conformément aux décisions D-2010-112 et D-2010-147. À la pièce GI-27, document 2.3.2, notes (1), on retrouve les montants de 229.9 (000\$) et 220.5 (000\$) correspondant à ces soldes. Le montant d'amortissement 2011 de – 54,1k\$ a été établi comme suit :

| | |
|--------------------|---|
| Variation 2008 | -30 389 (qui correspond à 1/5 de la variation totale 2008) |
| Variation 2009 | <u>-23 732</u> (qui correspond à 1/5 de la variation totale 2009) |
| Amortissement 2011 | <u>-54 121</u> |

Le montant d'amortissement 2012 de 40,9k\$ a été établi comme suit :

| | |
|--------------------|---|
| Variation 2008 | -30 389 (qui correspond à 1/5 de la variation totale 2008) |
| Variation 2009 | -23 732 (qui correspond à 1/5 de la variation totale 2009) |
| Variation 2010 | <u>135 997</u> (qui correspond à 1/5 de la variation totale 2010) |
| | 81 876 (impact d'une pleine année) |
| Amortissement 2012 | <u>40 938</u> (impact sur la base de tarification, 81 876 / 2) |

Veillez noter que dans la note (1) de la pièce GI-27, document 2.3.2, Gazifère tente d'établir le solde moyen du compte de stabilisation de la température prévu pour l'année 2012 et non le solde au 31 décembre 2012. Conséquemment, Gazifère part avec le solde réel au 31 décembre 2010, tel que retrouvé à la pièce GI-11, document 1.1, ligne 21, colonne 13, auquel elle enlève les montants liés aux années 2006 et 2007 suite à la radiation telle que demandée par la Régie dans sa décision D-2010-112, l'impact d'une pleine année pour refléter l'amortissement 2011 et l'impact d'une demie année pour refléter l'amortissement 2012. Le résultat de 453 000\$ correspond alors au solde moyen du compte de stabilisation de la température prévu pour l'année 2012 qui sera inclus dans la base de tarification.

6. **Références :**
- (i) Pièce B-0073, GI-26, document 1, page 12 ;
 - (ii) Pièce B-0050, GI-21, document 1, pages 1 et 2.

Préambule :

(i) « *Tel que spécifié à la pièce GI-9, document 1, page 1 de 2, de la demande de fermeture des livres 2010, à compter de cette année, Gazifère demande à la Régie d'inclure dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2012 à titre d'exclusion, les montants bruts comptabilisés dans le compte de stabilisation du gaz perdu et dans le compte de stabilisation de la température pour l'année 2010 plutôt que les montants nets d'impôts. Gazifère note que cette pratique permet de récupérer ou rembourser les montants exacts aux clients puisque le recouvrement d'un compte de stabilisation est imposable et que le remboursement est déductible pour fins fiscales. Cette pratique rejoint aussi la pratique utilisée lorsqu'elle rembourse aux clients la part de l'excédent de rendement qui leur revient. En effet, la part retournée aux clients correspond au montant brut et non au montant net d'impôts. »*

(ii) « *1b) Veuillez évaluer pour les cinq dernières années le montant total des remboursements ainsi que celui des recouvrements inclus dans l'établissement du revenu requis à titre d'exclusion.*

Réponse 1b) :

Gazifère ne peut fournir de montant pour l'année 2007 car aucun montant associé aux comptes de stabilisation de la température et du gaz perdu n'était inclus dans l'établissement du revenu requis à titre d'exclusion en 2007. »

| | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 |
|--|----------|---------|---------|---------|
| STABILISATION DE LA TEMPÉRATURE | | | | |
| Montant brut | (78 321) | 271 644 | 315 622 | 188 285 |
| Montant net inclus aux exclusions | (54 120) | 158 040 | 188 429 | 114 930 |
| Écart | (24 201) | 113 604 | 127 193 | 73 355 |
| STABILISATION DU GAZ PERDU | | | | |
| Montant brut | 407 112 | 384 116 | 462 552 | 159 699 |
| Montant net inclus aux exclusions | 281 314 | 303 735 | 356 778 | 127 379 |
| Écart | 125 798 | 80 381 | 105 774 | 32 320 |

Demandes :

6.1 Veuillez présenter le traitement des comptes de stabilisation du gaz perdu et de la température de Gazifère avant la mise en place du présent mécanisme incitatif.

Réponse 6.1 :

En fermeture des livres, Gazifère enregistre les montants correspondant à la stabilisation du gaz perdu et de la température de l'année témoin ainsi que les impôts futurs associés à ces montants. Gazifère inclut les soldes des comptes de stabilisation du gaz perdu et de la température à la base de tarification. Ces soldes correspondent à des montants à recevoir ou à payer aux clients. Gazifère inclut les impôts futurs associés à ces montants dans la base de tarification. Conséquemment, ces soldes sont présentés nets d'impôts à la base de tarification.

Avant l'année témoin 2008, Gazifère demandait toujours le maintien des soldes de ces deux comptes à la base de tarification. Depuis l'année témoin 2008, Gazifère récupère ou rembourse aux clients des sommes associées à ces deux comptes selon les méthodes d'amortissement autorisées par la Régie et ce, à titre d'exclusion dans la formule du mécanisme incitatif.

Le montant comptabilisé dans le compte de stabilisation de la température, une fois autorisé lors de la fermeture des livres par la Régie, est amorti de façon linéaire sur une période de 5 ans et inclus dans l'établissement du revenu requis à partir de la deuxième année subséquente à titre d'exclusion et ce, selon la décision D-2008-144.

Le montant comptabilisé dans le compte de stabilisation du gaz perdu en fermeture des livres est entièrement liquidé la deuxième année subséquente et inclus dans l'établissement du revenu requis à titre d'exclusion et ce, selon la décision D-2007-130.

Les montants calculés selon les méthodes ci-haut mentionnées sont présentés à la pièce des exclusions lors de la préparation de la cause tarifaire. Une fois les montants des exclusions autorisés par la Régie et reflétés dans les tarifs, Gazifère vient réduire la portion brute ainsi que l'aspect fiscal du solde des comptes de stabilisation présentés à la base de tarification et passe les écritures comptables qui y sont requises.

Depuis l'année témoin 2008, Gazifère récupère ou rembourse les montants nets d'impôts liés à ces deux comptes. L'erreur se trouve à ce niveau. Gazifère devrait récupérer ou rembourser les montants bruts à titre d'exclusion dans la formule et ce, afin d'assurer la récupération ou le remboursement exact aux clients.

Il est important de noter que les méthodes d'amortissement et l'inclusion à la base de tarification des soldes de ces deux comptes nets d'impôts ne changent pas suite à la proposition de Gazifère d'inclure dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2012 à titre d'exclusion les montants bruts comptabilisés dans ces deux comptes en 2010.

Veillez vous référer à la pièce GI-33, document 1.1, pour un exemple chiffré du traitement comptable et de la récupération de ces montants qui démontre l'inadéquation entre les sommes réellement récupérées et celles qui devraient être récupérées.

6.2 Existe-t-il des comparables qui utilisent les montants bruts des comptes de stabilisation du gaz perdu et de la température dans les exclusions ?

Réponse 6.2 :

Oui, tous les autres comptes qui sont présentés aux exclusions sont des montants bruts à l'exception des comptes de stabilisation du gaz perdu et de la température.

6.3 Comment Gazifère prévoit-elle arrimer le traitement (montants nets) de ces comptes dans la base de tarification avec l'amortissement des montants bruts ?

Réponse 6.3 :

Gazifère inclut à la base de tarification les soldes des comptes de stabilisation nets d'impôts et cette pratique ne sera pas modifiée suite à sa demande d'inclure dans l'établissement du revenu requis, à titre d'exclusion, les montants bruts associés à ces comptes.

Le montant net présenté à la base de tarification est constitué du montant brut associé au compte de stabilisation ainsi que du montant des impôts futurs qui s'y rapportent. Au fur et à mesure que les comptes de stabilisation sont amortis et récupérés ou remboursés aux clients à travers les tarifs, les impôts futurs doivent aussi être renversés et transférés à l'impôt exigible étant donné que l'amortissement du montant brut de ces deux comptes devient alors imposable ou déductible pour fins fiscales.

Il est important de noter que la proposition de Gazifère ne fait que modifier le montant de la récupération ou du remboursement des sommes associées à ces deux comptes inclus dans le calcul du revenu requis à titre d'exclusion de la formule. En récupérant ou remboursant les montants bruts, enfin l'arrimage entre les montants retrouvés à la base de tarification, les montants retrouvés à titre d'exclusion dans la formule, les montants réellement récupérés ou remboursés à travers les tarifs et les enregistrements aux livres sera parfait. Présentement, l'arrimage est incorrect. Veuillez vous référer à la pièce GI-33, document 1.1, pour un exemple chiffré du traitement comptable et de la récupération de ces montants.

7. **Référence :** Pièce B-0081, GI-26, document 6, page 2.

Préambule :

« Advenant le cas où l'outil permet de générer des résultats fiables d'ici la fin de l'année témoin 2011, Gazifère demande à la Régie d'appliquer cette nouvelle méthode comptable dès la fermeture des livres 2011 qui correspond à la première année du mécanisme incitatif 2011-2015 approuvé par le Régie dans sa décision D-2010-112. »

Demande :

7.1 Veuillez préciser ce que Gazifère entend par l'application de la nouvelle méthode dès la fermeture des livres 2011. Est-ce que la Régie doit comprendre que la méthode sera appliquée pour les volumes non facturés de fin d'année seulement ?

Réponse 7.1 :

Pour l'année témoin 2011, Gazifère souhaite que la nouvelle méthode comptable soit appliquée pour les volumes de gaz naturel non facturés de fin d'année. Gazifère travaille présentement à valider les résultats provenant de l'outil qui a été développé pour calculer en temps opportun le volume de gaz naturel non facturé en fin de mois. Dès que Gazifère se sera assurée de la fiabilité des résultats, elle souhaite changer de méthode comptable et enregistrer en fin de mois, à l'état des résultats, les revenus associés au volume de gaz non

facturé. Pour l'année témoin 2011, ce n'est qu'en fin d'exercice financier qu'elle anticipe être prête à changer de méthode et ce, rappelons le, seulement si les résultats sont fiables. Pour refléter les résultats d'une année financière sur la période du 1er janvier au 31 décembre 2011, les revenus associés aux volumes non facturés de début d'année qui ont été reportés de l'année témoin 2010 seront éliminés des résultats de 2011.

Pour l'année témoin 2012, les revenus associés au volume de gaz naturel non facturé seront enregistrés mensuellement.

8. **Références :**
- (i) Pièce B-0082, GI-26, document 7, page 2;
 - (ii) Pièce B-0016, GI-10, document 1.2, page 1;
 - (iii) Pièce B-0082, GI-16, document 7, page 3.

Préambule :

- (i) Gazifère propose que l'échantillon soit conçu de la façon suivante pour son sondage de satisfaction :

Tableau de répartition de l'échantillon

| Catégories de clientèle | Nombre proposé de questionnaires |
|--|----------------------------------|
| Clientèle en général | 300 |
| Clientèle à prestation de service – initié par Gazifère | 70 |
| Clientèle à prestation de service – initié par le client | 206 |
| Clientèle commerciale | 24 |
| Total | 600 |

- (ii) Gazifère informe que le nombre de clients de la clientèle commercial s'élevait à 2 925 au moment de la fermeture 2010 tandis que le nombre de clients industriels était de 11.

(iii) « *Le sondage de satisfaction de la clientèle sera complétée en quatre vagues d'appels téléphoniques prévues en avril, juin, septembre et novembre 2012.* »

Demandes :

- 8.1 Les 300 clients représentant la clientèle en général seront-ils sélectionnés sans égard du fait qu'ils aient ou non bénéficié d'une prestation de service ou excluront-ils de facto les clients ayant reçu un service et la clientèle commerciale? Veuillez expliquer en prenant soin de préciser si les 4 segments de la clientèle sont mutuellement exclusifs ou si, plutôt, un même client peut se retrouver dans plus d'un segment.

Réponse 8.1 :

Les 300 clients représentant la clientèle générale seront sélectionnés au hasard par notre système d'information clients (CIS) parmi les clients résidentiels et CII qui n'auront fait aucun appel de service ou reçu une prestation de services initiée par Gazifère, au cours de la période donnée. Précisons également que pour tenir compte du poids réel de la clientèle CII, 24 clients CII qui n'auront fait aucun appel de service ou reçu une prestation de services initiée par Gazifère, au cours de la période donnée, seront sondés dans les 300 clients de la clientèle générale.

Gazifère apporte ci-dessous des modifications au tableau inclus à la pièce GI-26, document 7, page 2 de 4, en scindant la clientèle entre les secteurs résidentiel et CII. La deuxième colonne fait plutôt état du type de questionnaire utilisé. Gazifère traite indépendamment chacune des clientèles pour pouvoir fournir, de façon distincte, les résultats associés à chacune d'elles.

| Catégorie de clientèle | Type de questionnaire | Nombre proposé de questionnaires | Pourcentage obtenu |
|-------------------------|---|----------------------------------|--------------------|
| Clientèle résidentielle | Clientèle en général | 276 | % |
| | Clientèle à prestation de service – initié par Gazifère | 70 | % |
| | Clientèle à prestation de service – initié par le client | 206 | % |
| Clientèle CII | Clientèle en général | 24 | % |
| | Clientèle commerciale, institutionnelle et industrielle - initié par Gazifère et initié par le client | 24 | % |
| | Total | 600 | Moyenne Pondérée |

Gazifère souhaite également apporter la même précision mentionnée ci-haut à la pièce GI-26, document 7, page 4 de 4. L'avant dernier paragraphe devrait se lire comme suit : «L'indice relié à la satisfaction de la clientèle sera établi annuellement par la moyenne pondérée des pourcentages obtenus pour les différents types de questionnaires et ce, par catégorie de clientèle. Ces résultats pourront être disponibles séparément. »

Gazifère tient à préciser que le résultat sera calculé en utilisant la moyenne pondérée pour tenir compte du poids réel des clientèles résidentielle, commerciale, industrielle et institutionnelle.

8.2 Veuillez expliquer pourquoi Gazifère n'a pas choisi de segmenter sa clientèle selon le type de clients (résidentiel, commercial, industriel et institutionnel) pour les fins de son sondage de satisfaction tout en adaptant le questionnaire pour évaluer la satisfaction des clients ayant reçu un service?

Réponse 8.2 :

Veillez vous référer à la réponse à la question 8.1 du présent document.

8.3 Selon les informations contenues à la référence (ii), le nombre de clients de la clientèle commerciale et industrielle s'élevait à 2 936 au moment de la fermeture 2010, ce qui représentait 8 % de l'ensemble. Selon le plan de l'échantillon, 24 clients commerciaux seront interrogés pour le sondage de satisfaction, soit 4 % de l'échantillon de 600 clients. Veuillez justifier le choix d'interroger seulement 24 clients de la clientèle commerciale. Veuillez commenter sur la façon dont le distributeur verra à s'assurer de la validité statistique des résultats provenant d'un échantillon de cette taille.

Réponse 8.3 :

Tel que mentionné à la réponse à la question 8.1, 24 clients CII seront inclus dans l'échantillon des 300 clients de la clientèle générale. Au total, 48 clients CII seront donc sondés parmi les 600 questionnaires complétés, représentant 8 % de l'échantillon total.

8.4 Les résultats concernant les questions posées à l'ensemble de l'échantillon seront-ils pondérés pour tenir compte du poids réel des clientèles résidentielle, commerciale, industrielle et institutionnelle respectivement? Si non, veuillez expliquer comment le distributeur verra à s'assurer que les clientèles sont représentées dans l'échantillon selon leur poids respectif réel dans la clientèle totale?

Réponse 8.4 :

Oui. Tel que spécifié à la réponse à la question 8.1, les résultats de chacun des questionnaires seront pondérés en tenant compte du poids réel de chaque type de questionnaire.

8.5 Selon les informations de la référence (iii), le sondage de satisfaction sera complété en quatre vagues d'appels téléphoniques prévues en avril, juin, septembre et novembre 2012. Veuillez fournir les raisons qui justifient cet étalement du sondage sur quatre périodes de l'année. Veuillez indiquer combien de questionnaires seront complétés durant chacun de ces quatre périodes de sondage?

Réponse 8.5 :

Plusieurs raisons motivent cette façon de faire de Gazifère.

Pour les types de questionnaire comprenant la prestation de service initiée par le client ou par Gazifère, par courtoisie envers ses clients et afin d'obtenir une bonne évaluation de leur part, le distributeur souhaite effectuer son sondage à un moment se rapprochant le plus possible de la prestation de service. En effet, le client est plus susceptible de se souvenir des détails et, par le fait même, d'évaluer la prestation de service s'il vient de recevoir le service.

Également, le fait de répartir le sondage en plusieurs vagues permet à Gazifère de suivre et d'évaluer régulièrement sa prestation de service, ainsi que la perception générale de ses clients. En procédant de cette façon, Gazifère est en mesure d'apporter rapidement les correctifs appropriés, si nécessaire.

Le fait de répartir le sondage en quatre vagues, sur douze mois, permet également à Gazifère d'avoir un meilleur portrait de l'ensemble de sa prestation de service et des activités reliées spécifiquement à chaque saison (saison de chauffage, saison des travaux des équipes sur le terrain, etc.). Encore une fois, Gazifère est en mesure d'apporter rapidement les correctifs appropriés, si nécessaire.

Un quart de l'échantillon total de chaque type de questionnaires devrait être complété à chacune des vagues de sondage.

8.6 Veuillez indiquer si Gazifère sera en mesure de conduire ce sondage de telle sorte que les résultats puissent être présentés à la Régie lors du prochain dossier tarifaire.

Réponse 8.6 :

Si la Régie approuve les modifications proposées par Gazifère, ce nouveau sondage sera appliqué dès l'année témoin 2012. Les résultats finaux ne seront connus qu'en fin d'année 2012. Comme Gazifère le fait présentement, les résultats du sondage seront présentés à la Régie dans le cadre de la fermeture des livres. À ce moment là, tel que demandé par la

Régie dans sa décision D-2010-112 et selon la pièce GI-26, document 7, un rapport de sondage faisant état des résultats sera déposé.

- 9. Références :**
- (i) Pièce B-0082, GI-26, document 7, page 3;
 - (ii) Pièce B-0083, GI-26, document 7.1, page 1;
 - (iii) Pièce B-0083, GI 26, document 7.1, page 2.

Préambule :

(i) « pour les questions offrant les options de réponses suivantes :

Très bien

Bien

Insatisfaisant

Mauvais

Gazifère établit que le seuil d'atteinte des résultats est 'très bien et bien'. »

(ii) « Concernant maintenant votre facture, comment évaluez-vous la disposition et la clarté des informations qui vous y sont transmises? » [Nous soulignons]

(iii) « Dans l'ensemble, ces travaux ont été complétés à votre satisfaction et dans des délais raisonnables ». [Nous soulignons]

Demandes :

9.1 À la référence (i), Gazifère présente l'échelle de satisfaction utilisée pour certaines questions d'appréciation générale. Veuillez expliquer comment la qualification « *insatisfaisant* » se distingue de la qualification « *mauvais* ». Veuillez expliquer pourquoi Gazifère n'a pas opté pour une échelle plus traditionnelle telle que : très satisfaisant, assez satisfaisant, peu satisfaisant, pas du tout satisfaisant?

Réponse 9.1 :

Gazifère n'a aucune objection à opter pour une échelle de satisfaction plus traditionnelle.

9.2 Aux références (ii) et (iii), Gazifère présente des questions d'appréciation qui semblent mesurer deux dimensions du service dans un même énoncé (voir nos soulignés). Veuillez justifier cette approche et, s'il y a lieu, indiquer quelles seraient les objections de Gazifère à utiliser une formule par laquelle seulement une dimension du service est mesurée par chaque affirmation.

Réponse 9.2 :

Gazifère remarque que les questions aux références (ii) et (iii) peuvent être reformulées pour n'inclure qu'une seule dimension du service plutôt que deux.

En effet, pour ce qui est de la référence (ii), les deux dimensions du service incluses dans la question ne font allusion qu'à la clarté de l'information. Gazifère propose donc de modifier la question et de la remplacer par : « *Concernant maintenant votre facture, comment évaluez-vous la clarté des informations qui vous y sont transmises ?* »

Pour ce qui est de la référence (iii), il est vrai que la question tente d'évaluer deux dimensions plutôt différentes. Gazifère propose donc de scinder la question et de la remplacer par les deux questions suivantes : « *Dans l'ensemble, ces travaux ont été complétés à votre satisfaction?* » et « *Selon vous, ces travaux ont été complétés dans des délais raisonnables?* ».

- 10. Références :**
- (i) Dossier R-3724-2010, pièce B-1, GI-2, document 1, page 21;
 - (ii) Dossier R-3724-2010, décision D-2010-112, page 60;
 - (iii) Pièce B-0084, GI-26, document 8, page 1.

Préambule :

(i) Lors de sa demande de renouvellement du mécanisme incitatif, Gazifère propose de conserver les indices de qualités de services existants, notamment la réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins.

(ii) Dans sa décision D-2010-112, la Régie accepte la proposition de Gazifère de reconduire les cinq indices de qualité de services, la pondération égale de 20 % de ces indices dans le calcul du pourcentage global de réalisation et les seuils proposés pour le partage des gains de productivité.

(iii) « *Gazifère demande de modifier le délai maximal de rapidité de réponse aux appels téléphoniques pour que celui-ci passe de 30 secondes à 60 secondes.* » Elle considère que cette modification lui permettra de mieux gérer les appels quotidiens et de contribuer au bien être des préposés de son centre d'appels.

Demandes :

10.1 Veuillez fournir un tableau présentant les résultats de l'indice de rapidité de réponse aux appels téléphoniques depuis 2006.

Réponse 10.1 :

**INDICE DE PERFORMANCE
RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES 2006-2010**

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| <i>% d'atteinte (30 secondes ou moins)</i> | 95,96% | 96,86% | 97,25% | 89,75% | 91,29% |

Gazifère désire commenter ces résultats. La demande de Gazifère de passer de 30 secondes ou moins à 60 secondes ou moins n'est aucunement motivée par le respect ou non de cet indice. Gazifère reconnaît qu'elle a été en mesure d'atteindre généralement cet indice durant les 5 dernières années. En effet, Gazifère a atteint un résultat de 90% ou plus à 4 reprises au cours de ces années.

La vraie motivation derrière cette demande provient du niveau de stress élevé imposé aux préposés du centre d'appels afin d'assurer le respect d'un tel paramètre. Il est évident que le paramètre actuel qui requiert une réponse aux appels téléphoniques dans 30 secondes ou moins est très exigeant et il dépasse largement ce que l'on peut constater chez les autres fournisseurs de services ainsi que les autres compagnies d'utilité publique réglementées par la Régie.

Il est important de réitérer que Gazifère cherche à offrir un service de haute qualité. L'indice de performance lié à la rapidité de réponse aux appels téléphoniques permet à la Régie de s'assurer que la qualité du service offert par Gazifère ne se détériore pas durant la période du mécanisme incitatif. Toutefois, selon Gazifère et tel que spécifié à la pièce GI-26, document 8, pour offrir un service de haute qualité, il faut à la fois répondre à l'intérieur d'un temps raisonnable et donner suffisamment de temps au préposé pour répondre à toutes les questions et préoccupations du client. En augmentant légèrement le temps d'attente (60 secondes au lieu de 30 secondes), Gazifère obtiendra l'équilibre recherché entre le temps d'attente et la durée de l'appel et ce, encore une fois, dans le but d'offrir un excellent service à sa clientèle. Avec le nouveau paramètre proposé, soit de répondre aux appels téléphoniques dans 60 secondes ou moins, la Régie sera toujours en mesure de s'assurer que la qualité du service offert par Gazifère ne se détériore pas durant le mécanisme incitatif.

10.2 Veuillez justifier la modification d'un paramètre du mécanisme incitatif après son approbation par la Régie.

Réponse 10.2 :

La demande de Gazifère ne vise pas l'ajout ou le retrait d'un des 5 indices de qualité de service faisant partie du calcul du pourcentage global de réalisation de ces indices, tel qu'approuvé par la Régie. Cette demande vise plutôt la modification du paramètre associé à l'un de ces indices. Il est important de noter que cette modification ne change aucunement le principe de base qui sous-tend les indices de qualité de service du distributeur, à savoir le maintien du niveau de qualité de service offert à la clientèle. Gazifère est persuadée que de modifier le délai maximal de rapidité de réponse aux appels téléphoniques de 30 secondes à 60 secondes n'aura aucun impact sur la qualité du service offert à sa clientèle. Au contraire, ce changement va lui permettre de maintenir la qualité de son service à la clientèle à un très haut niveau en lui permettant d'établir l'équilibre entre le temps d'attente et la durée de l'appel tout en contribuant au bien-être de ses préposés du centre d'appels. De plus, Gazifère tient à réitérer que l'obligation de répondre à l'intérieur de 60 secondes ou moins demeure un paramètre très exigeant en comparaison avec les paramètres utilisés par les autres compagnies d'utilité publique réglementées par la Régie.

Dans sa décision D-2007-130, la Régie a approuvé l'ajout d'un 5^{ème} indice de performance relié à la satisfaction de la clientèle et ce, pour l'année témoin 2008, soit au milieu du terme du mécanisme couvrant la période de 2006-2010.

De plus, dans le cadre du présent dossier, la Régie demande à Gazifère de modifier les paramètres associés à son sondage de satisfaction de la clientèle, lequel est utilisé pour mesurer l'indice de satisfaction de sa clientèle qui constitue l'un des indices de qualité de service du distributeur. Dans l'éventualité où la Régie approuvait les changements proposés, ils seront appliqués dès l'année 2012, soit après l'approbation par la Régie du nouveau mécanisme incitatif couvrant la période 2011-2015.

11. Référence : Pièce B-0112, GI-29, document 1, page 45.

Préambule :

Le tableau des cas types du secteur commercial et institutionnel (C&I) montre que le programme « *chaudière à efficacité intermédiaire* » permet une économie de 7 261 m³/an sur une consommation pour le chauffage de l'espace de 65 231 m³/an, pour une économie relative d'environ 11 %.

Le tableau montre également que le programme « *chaudière à condensation* » permet une économie de 1 216 m³/an sur une consommation pour le chauffage de l'espace de 21 613 m³/an, pour une économie relative d'environ 5,6 %.

Demandes :

11.1 Veuillez confirmer que la chaudière à condensation est un appareil plus efficace que la chaudière à efficacité intermédiaire.

Réponse 11.1 :

Techniquement, la chaudière à condensation est un appareil plus efficace que la chaudière à efficacité intermédiaire. À titre illustratif, le programme « *Chaudière à condensation* » de Gaz Métro permet une économie de 5 860 m³/an sur une consommation pour le chauffage de l'espace de 79 001 m³/an, pour une économie relative d'environ 7,4 %. Le programme « *Chaudière à efficacité intermédiaire* » de Gaz Métro permet, quant à lui, une économie relative par rapport à la consommation pour le chauffage de l'espace d'environ 6,7 %.

Veuillez noter que puisque Gazifère n'a pas effectué l'évaluation du programme « *Chaudière à condensation* » à ce jour, le % d'économie par rapport à la consommation pour le chauffage de l'espace utilisé dans le cas-type est le même que Gaz Métro, soit 7,4%.

D'autre part, pour son programme « *Chaudière à efficacité intermédiaire* », les économies unitaires utilisées dans le cas-type découlent de son évaluation et proviennent donc de données réelles.

11.2 Le cas échéant, veuillez expliquer que le programme « *chaudière à condensation* » permette des économies relatives moindres que le programme « *chaudière à efficacité intermédiaire* ».

Réponse 11.2 :

Le programme « *Chaudière à efficacité intermédiaire* » a été évalué alors que le programme « *Chaudière à condensation* » ne l'a pas encore été. Les économies relatives au programme « *Chaudière à efficacité intermédiaire* » proviennent des résultats obtenus de l'analyse de consommation lors de l'évaluation de ce programme et qui ont été validées par les informations recueillies lors des sondages.

- 12. Références :**
- (i) Pièce B-0112, GI-29, document 1, pages 16 et 17;
 - (ii) Pièce B-0090, GI-29, document 2.

Préambule :

En référence (i), Gazifère décrit la méthode utilisée pour évaluer les économies volumétriques réelles. Elle indique avoir pris la consommation totale normalisée des participants par programme 12 mois avant l'implantation de la mesure de l'année pour laquelle les résultats sont rapportés pour établir une consommation moyenne totale par programme.

En référence (ii), Gazifère présente les résultats des programmes du PGEÉ 2011 au 30 juin 2011.

Demandes :

- 12.1 Veuillez indiquer la consommation moyenne des participants 2011 à chaque programme du marché affaires.

Réponse 12.1 :

Le tableau ci-dessous présente la comparaison des consommations totales des programmes C&I où il y a eu des participants du 1^{er} janvier au 30 juin 2011 avec celles des cas-types du PGEÉ 2012. Tel qu'expliqué en référence (i), Gazifère utilise la consommation totale normalisée des participants en prenant leur consommation annuelle réelle moyenne pour toutes les années où des données sont disponibles de janvier 2006 jusqu'au 31 décembre 2010. C'est de cette façon que les niveaux de consommation du PGEÉ 2012 ont été établis. Gazifère est d'avis que le cas-type est beaucoup plus précis en prenant les consommations moyennes réelles des participants sur plusieurs années plutôt que sur une seule année donnée.

| Programmes | Consommation totale PGEE 2012 (m ³ /an) | Consommation moyenne participants 2011 (m ³ /an) |
|--|--|--|
| Secteur commercial et institutionnel (C&I) | | |
| Appui aux initiatives – Optimisation énergétique des bâtiments | 170 486 | 121 201 |
| Chauffe-eau efficace (petit réservoir) | 14 716 | 23 045 |
| Chauffe-eau efficace (grand réservoir) | 32 004 | 105 573 |
| Chaudière à efficacité intermédiaire | 69 618 | 76 606 |
| Chauffe-eau à efficacité intermédiaire | 21 085 | 22 631 |
| Chaudière à condensation | 21 613 | 221 037 |
| Étude de faisabilité | 97 731 | 161 528 |

12.2 Veuillez illustrer le calcul des économies réelles effectué selon la méthode décrite en (i) en prenant pour exemple le programme « chaudière à condensation (volet achat) »

Réponse 12.2 :

En 2011, la consommation totale moyenne des participants a été de 221 037 m³, dont 167 657 m³ pour le chauffage de l'espace. Pour établir les économies unitaires, Gazifère a d'abord utilisé les mêmes proportions économies unitaires/chauffage de l'espace que le programme de Gaz Métro, soit environ 7,4 %, pour des économies unitaires de 12 436 m³, soit 167 657 m³ * 7,4%. En multipliant ce nombre par (1-taux opportunisme), soit 0,89 et le nombre de participants après six mois (3 participants), nous obtenons un total de 33 204 m³.

12.3 Veuillez expliquer comment les économies unitaires présentées en référence (ii) (colonne 2) ont été obtenues pour les programmes du marché affaires.

Réponse 12.3 :

Elles ont été obtenues en revoyant les paramètres des cas-types relatifs à la consommation des participants à partir des données réelles de participation et des caractéristiques de la clientèle visée par les programmes du secteur CI, tel que demandé par la Régie dans sa décision D-2010-147.

Toutefois, les résultats de la colonne 10 à la référence (ii) sont calculés selon la méthode expliquée à la réponse 12.2, telle que le demandait la Régie dans sa décision D-2011-105 quant à la présentation des résultats lors de la fermeture réglementaire des livres. On doit plutôt utiliser les économies unitaires des participants 2011 au lieu des économies unitaires liées à la décision D-2010-147 pour y parvenir. Elles sont présentées ci-dessous, pour les programmes ayant eu des participants en 2011 (les autres économies unitaires étant inchangées) :

| Programmes | Économies unitaires PGEE 2011 données finales (m3/an) | Économies unitaires participants 2011 (m3/an) |
|--|--|---|
| Secteur commercial et institutionnel (C&I) | | |
| Appui aux initiatives – Optimisation énergétique des bâtiments | 15 901 | 10 753 |
| Chauffe-eau efficace (petit réservoir) | 106 | 188 |
| Chauffe-eau efficace (grand réservoir) | 208 | 616 |
| Chaudière à efficacité intermédiaire | 3 336 | 7 990 |
| Chauffe-eau à efficacité intermédiaire | 1 892 | 614 |
| Chaudière à condensation | 6 839 | 12 436 |
| Étude de faisabilité | 2 459 | 5 725 |

Ainsi, les économies unitaires des cas-types inclus dans les dossiers tarifaires seront toujours basées sur les données de participants pour lesquels ces données existent pour toutes les années disponibles (jusqu'au 31 décembre de l'année qui vient de se terminer). Les économies unitaires réelles présentées lors de la fermeture des livres seront déterminées

selon la même méthode, mais uniquement en utilisant les données de consommation totale réelle des participants de l'année en cours, reflétant ainsi des économies unitaires les plus réelles possibles pour l'année en question.

- 13. Références :**
- (i) Pièce B-0112, GI-29, document 1, pages 16 et 17 ;
 - (ii) Pièce B-0090, GI-29, document 2.

Préambule :

En référence (i) :

À la section 4.10, Gazifère indique comment les économies volumétriques réelles sont établies :

« Finalement, dans le cas du programme Appui aux initiatives – Optimisation énergétique des bâtiments, les économies unitaires proviennent des économies rentables recommandées par les firmes d'ingénieurs dans les études de faisabilité. » [Nous soulignons]

En référence (ii), Gazifère présente les résultats des programmes du PGEÉ 2011 au 30 juin 2011. La Régie note que les programmes « Étude de faisabilité » et « Appui aux initiatives – Optimisation énergétique des bâtiments » ont permis des économies réelles respectives de 42 596 m³ et de 287 455 m³.

Demandes :

- 13.1 Veuillez confirmer que les économies réelles des programmes « Appui aux initiatives – Optimisation énergétique des bâtiments » et « Étude de faisabilité » rapportées par Gazifère pour 2011 sont des économies qui ont été implantées. Veuillez élaborer.

Réponse 13.1 :

Présentement, Gazifère évalue les économies d'énergie comme le FEÉ, c'est-à-dire grâce aux études de faisabilité qui sont réalisées dans le cadre de ces programmes. Gazifère croit qu'un client a tout intérêt à implanter des mesures rentables identifiées dans le rapport de la firme d'ingénieurs.

- 13.2 a) Veuillez indiquer comment Gazifère a établi une distinction, entre les mesures, pour allouer les économies volumétriques à l'un ou à l'autre programme compte tenu que toutes les mesures proviennent d'une même étude.

Réponse 13.2a) :

Les mesures ciblées dans le programme « *Étude de faisabilité* » sont liées aux mesures comportementales et à celles dont la PRI est de moins d'un an, mesures non admissibles au programme « *Appui aux initiatives – optimisation énergétique des bâtiments* ».

Gazifère fait la distinction entre les mesures en ayant recours au rapport des firmes d'ingénieurs.

- b) Veuillez indiquer comment Gazifère s'est assuré qu'il n'y ait pas de double comptage.

Réponse 13.2b) :

Tel que spécifié à la réponse 13.2a), les mesures décrites dans les rapports des firmes d'ingénieurs peuvent facilement être identifiées comme des mesures comportementales ou non. Chaque mesure fait état des économies unitaires qui s'y rattachent. Conséquemment, par l'entremise des rapports, Gazifère peut scinder les économies attribuables au programme « *Étude de faisabilité* » de celles attribuables au programme « *Appui aux initiatives – Optimisation énergétique des bâtiments* ». Gazifère est donc parfaitement en mesure d'identifier et de valider les mesures pour lesquelles une aide financière est versée.

Gazifère peut donc confirmer qu'il n'y a pas double comptage dans les données retrouvées à la pièce GI-29, document 2.

- 13.3 Veuillez expliquer comment Gazifère s'assure que les mesures recommandées par les firmes d'ingénieur ont, effectivement, été implantées et produisent des économies réelles que ce soit dans un programme ou dans l'autre.

Réponse 13.3 :

Tel que spécifié à la réponse à la question 13.1, les mesures identifiées dans les rapports des firmes d'ingénieurs sont toutes des mesures rentables. Les clients ont donc tout intérêt à faire l'implantation des mesures recommandées.

Cela étant dit, Gazifère ne s'assure pas à l'heure actuelle que les mesures recommandées par les firmes d'ingénieurs ont, effectivement, été implantées et produisent des économies réelles. Gazifère ne croit pas qu'il soit opportun de dépenser 17 500 \$ ou plus par participant (à la lumière des chiffres avancés par Gaz Métro dans le document GM-9,

document 5 du dossier R-3752-2011) dans le mesurage d'actions en efficacité énergétique qui bénéficient d'une aide maximale de 10 000 \$ et qui a réellement été en moyenne de 4 971\$ entre 2008 et 2010.

13.4 Veuillez indiquer si Gazifère a versé des aides financières pour toutes les économies rentables recommandées dont il est question dans la citation en référence. Veuillez expliquer le processus d'établissement et de versement de l'aide financière.

Réponse 13.4 :

Gazifère confirme qu'une aide financière a été versée pour toutes les économies rentables recommandées par les firmes d'ingénieurs depuis l'implantation de ce programme. En effet, en 2011, les 6 participants au programme « *Appui aux initiatives – Optimisation énergétique des bâtiments* » ont reçu l'aide financière en fonction des économies rentables recommandées par les firmes d'ingénieurs. Ces aides financières se chiffrent au 30 juin 2011 à 37 274\$ pour ces 6 participants qui ont généré 287 455 m³ d'économies d'énergie.

Gazifère étudie les rapports des firmes d'ingénieurs, révisé les économies rattachées aux diverses mesures en regard de son expérience passée et pose des questions au besoin sur certaines économies. Une fois que Gazifère a obtenu les réponses à ses questions, et les modifications au rapport le cas échéant, l'aide financière est versée selon les modalités prévues au programme. En ce sens, Gazifère paie sur la base des estimations des ingénieurs comme le fait Gaz Métro.

- 14. Références :**
- (i) Pièce B-0112, GI-29, document 1, page 11;
 - (ii) Pièce B-0112, GI-29, document 1, pages 32 à 41;
 - (iii) Pièce B-0112, GI-29, document 1, page 45.

Préambule :

En référence (i), Gazifère présente les cas types des programmes « *Appui aux initiatives-Optimisation énergétique des bâtiments* » et « *Chaudière à efficacité intermédiaire* ».

En référence (ii), Gazifère indique, dans la description de chacun des programmes du secteur C&I (sauf pour le programme « *Chauffe-eau efficace* ») que les cas types sont inspirés de programmes similaires du FEÉ, de Gaz Métro ou d'Enbridge Gas Distribution.

En référence (iii), Gazifère présente les paramètres des cas types des programmes du secteur C&I.

Demandes:

14.1 Veuillez préciser, pour chacun des deux programmes mentionné en référence (i), les paramètres des cas types qui ont été établis à partir des données de l'évaluation menée par Gazifère et les paramètres établis selon les cas types des programmes de Gaz Métro.

Réponse 14.1 :

| Programmes | Consommation totale | Chauffage espace | Chauffage base | Efficacité standard | Haute efficacité | Économies unitaires | Taux d'opportunisme | Coût incrémental | Contribution participant | Aide financière Gazifère | Durée de la mesure |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------|------------------|----------------------|---------------------|------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|
| | (m ³ /an) | (m ³ /an) | (m ³ /an) | (%) | (%) | (m ³ /an) | (%) | (\$) | (\$) | (\$) | (années) |
| Secteur C&I | | | | | | | | | | | |
| Appui aux initiatives – Optimisation énergétique des bâtiments | GI | PR FEE | PR FEE | - | - | GI | GI | PR FEE | PR FEE | GI | FEE |
| Chaudière à efficacité intermédiaire | GI | PR GM | PR GM | GM | GM | GI | GI | GI | GI | GI | GM |

Légende :

GI : données de Gazifère

GM ou FEÉ : données de Gaz Métro ou du FEÉ

PR GM ou PR FEÉ : même données que Gaz Métro ou du FEÉ mais au prorata de la consommation totale des participants de Gazifère

14.2 Veuillez préciser pour tous les autres programmes du secteur C&I les paramètres des cas types établis à partir de données propres à Gazifère.

Réponse 14.2 :

| Programmes | Consommation totale | Chauffage espace | Chauffage base | Efficacité standard | Haute efficacité | Économies unitaires | Taux d'opportunité | Coût incrémental | Contribution participant | Aide financière Gazifère | Durée de la mesure |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------|------------------|----------------------|--------------------|------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|
| | (m ³ /an) | (m ³ /an) | (m ³ /an) | (%) | (%) | (m ³ /an) | (%) | (\$) | (\$) | (\$) | (années) |
| Secteur C&I | | | | | | | | | | | |
| Chauffe-eau efficace (petit réservoir) | GI | PR GM | PR GM | GM | GM | PR GM | GM | GI | GI | GI | GI |
| Chauffe-eau efficace (grand réservoir) | GI | PR GM | PR GM | GM | GM | PR GM | GM | GI | GI | GI | GI |
| Chauffe-eau à efficacité intermédiaire | GI | PR GM | PR GM | GM | GM | PR GM | GM | PR GM | PR GM | GI | GM |
| Chauffe-eau à condensation | GI | PR GM | PR GM | GM | GM | PR GM | GM | GI | GI | GI | GM |
| Chaudière à condensation | GI | PR GM | PR GM | GM | GM | PR GM | GM | GI | GI | GI | GM |
| Étude de faisabilité | GI | PR GM | PR GM | - | - | PR GM | GM | GI | GI | GI | GM |
| Unité de chauffage à l'infrarouge | GI | PR GM | PR GM | GM | GM | PR GM | GM | PR GM | PR GM | GI | GM |
| Hotte à débit variable | GI | PR GM | PR GM | - | - | PR GM | GM | PR GM | PR GM | GI | GM |
| Thermostats programmables | GI | PR EGD | PR EGD | - | - | PR EGD | EGD | EGD | EGD | EGD | EGD |

Légende :

GI : données de Gazifère

GM ou FEÉ : données de Gaz Métro ou du FEÉ

EGD: données de Enbridge Gas Distribution

PR GM ou PR FEÉ : même données que Gaz Métro ou du FEÉ mais au prorata de la consommation totale des participants de Gazifère

PR EGD: même données que Enbridge Gas Distribution mais au prorata de la consommation totale des participants de Gazifère

15. Référence : Pièce B-0096, GI-31, document 1, page 3 de 4.

Préambule :

Gazifère soumet que :

« Rate 5 revenue to cost ratio has increased to 1.68 from the 2011 level of 1.59 and Rate 9 revenue to cost ratio has increased from 1.28 in 2011 to 1.54. However, no adjustments were applied to Rates 5 and 9, given the moderate T-service rate increases for these rate classes. »
[Nous soulignons]

Demande :

15.1 Veuillez élaborer sur le lien entre les ajustements des ratios revenu/coût des tarifs 5 et 9 et l'augmentation des taux du service-T.

Réponse 15.1:

As stated in the evidence at Exhibit GI-31, document 1, page 3, A.7, the Company did not apply any adjustments to Rates 5 and 9 given the moderate T-Service rate increases for these rate classes.

Rate adjustments cannot be made in isolation, looking at a single element, such as revenue to cost ratio. An adjustment to rates to achieve a certain rate design objective such as improvement of the revenue to cost ratios must be looked at in the context of all rate design objectives including resulting rate impacts to all rate classes.

In order to improve the revenue to cost ratios for Rates 5 and 9, a downward adjustment to their proposed revenues / rates would be required which would also reduce their proposed rate increase. To offset this downward adjustment to rates, an equal upward adjustment to Rates 1, 2 and 3 would be required in order to still recover the entire 2012 revenue requirement. As indicated at exhibit GI-31, document 1, page 3, A.7, any further adjustment in rates beyond those proposed for Rates 1, 2 and 3 would in the Company's view produce inappropriate rate impacts (i.e. too low for some rate classes and too high for others) given the level of revenue deficiency for 2012.