

# D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

---

D-2012-083

R-3793-2012

18 juillet 2012

---

**PRÉSENTES :**

Louise Rozon

Lise Duquette

Françoise Gagnon

Régisseurs

---

**Gazifère Inc.**

Demanderesse

et

**Intervenants dont les noms apparaissent ci-après**

---

**Décision relative à la phase 1 – Fermeture réglementaire des livres pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011**

*Demande de Gazifère Inc. relative à la fermeture réglementaire des livres pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011, à l'approbation du plan d'approvisionnement pour l'exercice 2013 et à la modification des tarifs à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013*



**Intervenants :**

- Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (ACEFO);
- Association des consommateurs industriels de gaz (ACIG);
- Groupe de recherche appliquée en macroécologie (GRAMÉ);
- Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (S.É./AQLPA).

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>5</b>
1.1 Demande .....	5
1.2 Conclusions recherchées .....	6
<b>2. OPINION DE LA RÉGIE .....</b>	<b>7</b>
2.1 Excédent de rendement .....	7
2.2 Indices de qualité et de performance .....	10
2.3 Sondage de satisfaction de la clientèle .....	11
2.4 Partage de l'excédent de rendement .....	13
2.5 Compte d'ajustement du coût du gaz naturel .....	14
2.6 Traitement des comptes de stabilisation .....	15
2.7 Programmes 2011 du Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ) .....	18
2.8 Suivi des projets .....	20
2.9 Suivi des décisions antérieures .....	22
<b>DISPOSITIF .....</b>	<b>23</b>

## 1. INTRODUCTION

### 1.1 DEMANDE

[1] Le 20 avril 2012, Gazifère Inc. (Gazifère ou le distributeur) dépose à la Régie de l'énergie (la Régie), en vertu des articles 31 (1°) (5°), 32, 34, 48, 49, 72 et 73 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*<sup>1</sup> (la Loi), de l'article 1 du *Règlement sur les conditions et les cas requérant une autorisation de la Régie de l'énergie*<sup>2</sup> et de l'article 4 du *Règlement sur la teneur et la périodicité du plan d'approvisionnement*<sup>3</sup>, une demande relative à la fermeture réglementaire de ses livres pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011, à l'approbation de son plan d'approvisionnement pour l'exercice 2013, à la modification de ses tarifs et à l'approbation de certaines autres conditions auxquelles le gaz naturel sera fourni, transporté ou livré aux consommateurs à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013.

[2] Le 2 mai 2012, la Régie rend sa décision D-2012-054, par laquelle, notamment, elle accueille la proposition de Gazifère de procéder à l'examen de la demande en deux phases et fixe l'échéancier pour le dépôt des demandes d'intervention. La première phase porte sur la fermeture réglementaire des livres et la deuxième sur le plan d'approvisionnement et la modification des tarifs à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013. Dans cette même décision, la Régie établit également les enjeux et fixe la procédure et l'échéancier de traitement de la phase 1.

[3] Le 14 mai 2012, la Régie rend sa décision D-2012-057, par laquelle, notamment, elle accorde le statut d'intervenant à l'ACEFO, l'ACIG, le GRAME et S.É./AQLPA.

[4] Le 1<sup>er</sup> juin 2012, Gazifère dépose une demande amendée relativement à la phase 1.

[5] Les 7 et 8 juin 2012, le GRAME et S.É./AQLPA déposent leurs observations<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. R-6.01.

<sup>2</sup> R.R.Q., c. R-6.01, r. 2.

<sup>3</sup> R.R.Q., c. R-6.01, r. 8.

<sup>4</sup> Pièces C-GRAME-0007 et C-SÉ-AQLPA-0010.

[6] Le 13 juin 2012, Gazifère informe la Régie qu'elle n'entend pas répliquer à ces observations<sup>5</sup>. La demande visée par la phase 1 est prise en délibéré à compter de cette date.

[7] La présente décision porte sur la phase 1 de la demande de Gazifère.

## 1.2 CONCLUSIONS RECHERCHÉES

[8] Les conclusions recherchées par Gazifère pour la phase 1, selon la demande amendée du 1<sup>er</sup> juin 2012<sup>6</sup>, sont les suivantes :

**« DANS LE CADRE DE LA PHASE I DU PRÉSENT DOSSIER :**

**ACCUEILLIR** la demande de fermeture réglementaire des livres;

**PRENDRE ACTE** de l'excédent de rendement de la Demanderesse, au montant de 457 368\$, avant impôts, pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 31 décembre 2011;

**PRENDRE ACTE** de l'atteinte par Gazifère d'un indice global de performance de 96,73% dans le cadre de son mécanisme de partage de l'excédent de rendement pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 31 décembre 2011;

**DÉCLARER** Gazifère en droit de conserver un montant de 336 249 \$, conformément au mécanisme de partage approuvé dans la décision D-2010-112;

**AUTORISER** la Demanderesse à porter le solde de l'excédent de rendement, au montant de 121 119 \$, dans un compte rémunéré pour remboursement à ses clients dans le cadre de la cause tarifaire 2013;

**AUTORISER** la Demanderesse à liquider les variations de l'année 2011 comptabilisées au compte ajustement du coût du gaz naturel, au montant de (148 430)\$, dans le cadre d'une future demande d'ajustement du coût du gaz naturel;

---

<sup>5</sup> Pièce B-0036.

<sup>6</sup> Pièce B-0016.

**AUTORISER** la Demanderesse à inclure le montant comptabilisé dans le compte de stabilisation du gaz naturel perdu pour l'année 2011, se chiffrant à 160 927\$, avant impôts, dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2013 à titre d'exclusion;

**AUTORISER** la Demanderesse à inclure dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2013, à titre d'exclusion, le montant de 47 840\$ avant impôts, correspondant au montant comptabilisé dans le compte de stabilisation de la température pour l'année 2011, amorti de façon linéaire sur une période de cinq ans;

**PRENDRE ACTE** des résultats du PGEÉ 2011 et des explications de la Demanderesse justifiant les écarts par rapport aux prévisions;

**AUTORISER** la Demanderesse à mettre fin au suivi du projet CIS; »  
[soulignés de Gazifère]

## 2. OPINION DE LA RÉGIE

### 2.1 EXCÉDENT DE RENDEMENT

[9] En ce qui a trait au taux de rendement sur la base de tarification, la Régie constate que le taux réel, établi selon la moyenne des 13 soldes, est de 7,56 % pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011, comparativement au taux autorisé de 7,13 %<sup>7</sup>.

[10] La Régie note que le nombre moyen de clients est de 0,3 % inférieur à la projection présentée au dossier tarifaire 2011 mais supérieur de 2,8 % par rapport à l'année 2010. La hausse du nombre moyen de client par rapport à l'exercice précédent est attribuable aux marchés résidentiel et commercial<sup>8</sup>. Les volumes de ventes normalisés sont, par contre, en hausse de 5 883 10<sup>3</sup>m<sup>3</sup> ou de 3,7 % par rapport aux projections. Cette hausse est due à une

---

<sup>7</sup> Pièce B-0019, lignes 16 et 17.

<sup>8</sup> Pièce B-0011, GI-2, document 1.2, lignes 24 à 27.

augmentation de 69,5 % des livraisons au marché industriel - service interruptible par rapport à la projection faite au dossier tarifaire 2011<sup>9</sup>.

[11] Gazifère explique cette augmentation des livraisons industrielles de gaz naturel en service interruptible par le choix qu'a fait un client d'utiliser le gaz naturel comme principale source d'énergie plutôt que le mazout, ainsi que par le fait qu'un autre client a opéré son usine durant toute l'année plutôt que partiellement durant l'année précédente. Le distributeur souligne qu'il a apporté certaines améliorations à sa méthode de prévision pour ce secteur de marché et que ces améliorations devraient avoir un impact à la baisse sur les écarts entre les ventes réelles et les prévisions dès l'année 2012<sup>10</sup>.

[12] Le bénéfice brut réglementé sur ventes de gaz naturel s'élève à 23 082 k\$ pour 2011, soit une baisse de 457 k\$ ou 1,9 % par rapport à celui de l'exercice financier 2010. Gazifère indique que cette baisse provient de la diminution tarifaire approuvée pour l'année témoin 2011 et de la diminution des volumes de ventes aux secteurs commercial et industriel<sup>11</sup>.

[13] La Régie observe que les charges d'exploitation réelles de 2011 s'élèvent à 10 769 k\$ comparativement au montant de 11 277 k\$ constaté en 2010, soit une baisse de 508 k\$ ou 4,5 %<sup>12</sup>. Gazifère explique cette baisse principalement par les éléments suivants<sup>13</sup> :

- Une augmentation de 297,8 k\$ des frais liés au service à la clientèle, gestion des travaux et répartition. Cette hausse découle de l'impact d'une pleine année de lecture des compteurs sur une base mensuelle, de l'ajout d'un nouveau poste au service d'installation et d'entretien du réseau, d'un comblement d'un poste au service à la clientèle ainsi que par des ajustements et augmentations salariales accordées en 2011;
- Une diminution de 208,4 k\$ des coûts liés aux affaires réglementaires. Les frais d'études externes qui ont été engagés en 2010 pour le renouvellement du mécanisme incitatif, la mise à jour des taux d'amortissement et la révision du taux de rendement ne sont plus requis en 2011;

---

<sup>9</sup> *Ibid.* aux lignes 15 et 19.

<sup>10</sup> Pièce B-0029, réponse 4.1.

<sup>11</sup> Pièce B-0019, ligne 3.

<sup>12</sup> Pièce B-0019, ligne 7.

<sup>13</sup> Pièce B-0020.



- Un amortissement de 416,5 k\$ en 2011 du solde des comptes de frais reportés (CFR) de redressement transférés en ajustement au revenu requis de base, conformément à la décision de la Régie<sup>14</sup>;
- Une diminution de 855,6 k\$ des comptes différés à la suite de la radiation du solde des CFR de redressement;
- Une diminution de 327,0 k\$ de l'amortissement des comptes de stabilisation.

[14] Quant à la charge d'amortissement des immobilisations, elle totalise 4 521 k\$ en 2011, soit une diminution de 146 k\$ ou 3,1 % par rapport au montant comptabilisé en 2010. Cette diminution découle de la modification des taux d'amortissement approuvée par la Régie pour 2011<sup>15</sup>.

[15] Les taxes municipales et autres s'élèvent à 644 k\$ en 2011, soit une diminution de 78 k\$ ou 10,8 %, comparativement à 2010. Gazifère indique que la taxe sur le capital a été éliminée en 2011<sup>16</sup>.

[16] Le résultat global pour 2011 est un excédent de rendement, après impôts, de 327 475 \$ ou de 457 368 \$, avant impôts<sup>17</sup>.

[17] La base de tarification moyenne des 13 soldes pour l'exercice 2011 se chiffre à 77 016 k\$ en 2011, soit une hausse de 1 638 k\$ ou 2,2 % comparativement au montant réel de 75 378 k\$ pour l'exercice financier 2010<sup>18</sup>. Cette hausse est attribuable à l'effet combiné des augmentations de la valeur nette des immobilisations pour un montant de 3 124 k\$, du compte d'ajustement du coût du gaz naturel de 804 k\$ et des diminutions des comptes différés de 760 k\$ approuvés par la Régie, de l'auto-assurance de 22 k\$, des comptes de stabilisation de la température et du gaz naturel perdu de 1 383 k\$ et du fonds de roulement de 125 k\$. Gazifère explique l'augmentation de la valeur nette réglementée des immobilisations par l'inclusion du projet de renforcement du Chemin Pink pour une année complète en 2011 et des projets d'extension et de modification du réseau effectués en 2011 pour desservir 986 nouveaux clients.

---

<sup>14</sup> Décision D-2010-112, dossier R-3724-2010, paragraphes 161 et 162.

<sup>15</sup> Pièce B-0019, ligne 8.

<sup>16</sup> Pièce B-0019, ligne 19.

<sup>17</sup> Pièce B-0026, page 1 de 2, lignes 15 et 21.

<sup>18</sup> Pièce B-0023.

[18] **Après examen des pièces au dossier, la Régie établit à 77 016 553 \$ la base de tarification moyenne de l'exercice 2011. Elle prend acte de l'excédent de rendement pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011, au montant de 327 475 \$, après impôts, ou de 457 368 \$, avant impôts.**

[19] Par ailleurs, la Régie constate que le solde de la dette à court terme, au montant de 5 283 999 \$ au 31 décembre 2011, correspond au solde moyen des montants journaliers des découverts bancaires présentés aux états de banque au cours du mois de décembre 2011<sup>19</sup>. Elle constate également que c'est sur cette base que Gazifère calcule le coût moyen de la dette à court terme<sup>20</sup>. **La Régie demande à Gazifère d'expliquer, lors de la phase 2 du présent dossier, pourquoi elle utilise le découvert bancaire comme proxy de la dette à court terme. Par ailleurs, la Régie demande à Gazifère de fournir, pour les prochains dossiers de fermeture, une conciliation de chaque composante de la base de tarification avec les états financiers vérifiés.**

## **2.2 INDICES DE QUALITÉ ET DE PERFORMANCE**

[20] Lors de la reconduction du mécanisme incitatif de Gazifère pour une période de cinq ans, soit du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 31 décembre 2015, la Régie a accepté la proposition de cette dernière de reconduire les cinq indices de qualité de services et la pondération égale de 20 % de ces indices dans le calcul du pourcentage global de réalisation ainsi que les seuils proposés qui permettent à Gazifère d'accéder au partage des gains de productivité. La Régie limite la valeur maximale de chacun de ces indices à 100 % et le poids maximal de chacun à 20 %<sup>21</sup>.

[21] Pour l'exercice 2011, Gazifère réalise un résultat global de 96,73 % pour les cinq indices de qualité de service, tels que présentés au tableau suivant.

---

<sup>19</sup> Pièce B-0029, réponse 3.1.

<sup>20</sup> Pièce B-0011, GI-4, document 1, note 5, page 2 de 2.

<sup>21</sup> Décision D-2010-112, dossier R-3724-2010, paragraphes 218 et 230.

**Tableau 1**  
**Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2011**

<b>Indices de qualité</b>	<b>Indices de performance</b>	<b>Performance réelle en 2011</b>
Entretien préventif	Respect du programme d'entretien préventif	100,00 %
Rapidité de réponse aux situations d'urgence	Réponse à l'intérieur d'un délai maximal de 35 minutes	99,03 %
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage des compteurs lus selon la politique	97,62 %
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins	93,42 %
Satisfaction de la clientèle	Pourcentage du niveau de satisfaction envers la prestation de service	93,57 %
Indice global (moyenne pondérée)		96,73 %

*Source : pièce B-0011, GI-5, document 1, page 1.*

**[22] La Régie prend acte de l'atteinte par Gazifère d'un indice global de performance de 96,73 % dans le cadre de son mécanisme de partage de l'excédent de rendement pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011.**

### **2.3 SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**

[23] Conformément à la décision de la Régie<sup>22</sup>, Gazifère présente les premiers résultats de son nouveau sondage de satisfaction de la clientèle.

<sup>22</sup> Décision D-2011-186, dossier R-3758-2011, paragraphe 108.

[24] Gazifère précise que le nouveau questionnaire approuvé par la Régie a été utilisé pour compléter la première vague du sondage de satisfaction de la clientèle pour l'année témoin 2012. Elle présente les résultats suivants pour cette première vague du sondage :

**Tableau 2**  
**Résultats de la première vague du sondage de satisfaction de la clientèle pour 2012**

Segment	Segments	Nombre de répondants	Pourcentage obtenu
Clientèle résidentielle	N'ayant pas reçu de service	24	97,2%
	Ayant reçu un service	24	96,1%
	Total	48	
	Résultat pondéré clientèle résidentielle	$((24*97,2%) + (24*96,1%))/48$	96,6% pondéré résidentiel

Segment	Segments	Nombre de répondants	Pourcentage obtenu
Clientèle CII	N'ayant pas reçu de service	23	94,1%
	Ayant reçu un service	21	86,1%
	Total	44	
	Résultat pondéré clientèle CII	$((23*94,1%) + (21*86,1%))/44$	90,3% pondéré CII

Segments	Nombre de clients moyen	Pourcentage obtenu
Résidentiel	34 796	96,6%
CII	3 121	90,3%
Total	37 917	
	Résultat pondéré final $((34\ 796*96,6%) + (3\ 121*90,3%))/37\ 917$	96,1%

Source : pièce B-0017.

[25] Gazifère informe la Régie que la réalisation du sondage auprès des segments de marché résidentiel, ayant reçu un service ou non, et du segment de marché commercial, institutionnel et industriel (CII) n'ayant pas reçu de service s'est déroulée sans complication. En ce qui a trait au segment de marché CII ayant reçu un service, le distributeur précise que les questionnaires ont été scindés en différentes parties afin de s'adresser précisément à la personne-ressource de l'entreprise qui a expérimenté la prestation de son service. Il prévoit reprendre la même approche pour la deuxième vague de son sondage de ce segment de marché CII<sup>23</sup>.

[26] La Régie prend note des résultats préliminaires du nouveau sondage de satisfaction de la clientèle et s'en déclare satisfaite. Elle constate toutefois que les poids utilisés pour la pondération des résultats des clientèles résidentielle et CII sont calculés à partir de l'échantillon alors que le résultat final est pondéré à partir des poids réels tirés de la population de clients. Elle s'attend à des précisions de Gazifère à cet égard lors de l'examen de la phase 2 du présent dossier.

[27] La Régie prend acte du fait que Gazifère sera en mesure de déposer, à la phase 2 du présent dossier, les résultats préliminaires de son nouveau sondage de satisfaction de la clientèle pour l'exercice 2012, avec des précisions sur la population, le nombre de répondants et la marge d'erreur statistique pour chaque segment du marché<sup>24</sup>.

## **2.4 PARTAGE DE L'EXCÉDENT DE RENDEMENT**

[28] La Régie constate que le bénéfice net réglementé de Gazifère de 3 130 877 \$<sup>25</sup>, après impôts, permet à cette dernière de réaliser, pour l'exercice 2011, un taux de rendement, avant partage, de 10,163 % sur l'avoir de l'actionnaire, soit 106 points de base de plus que le taux de 9,10 % autorisé par la Régie<sup>26</sup>.

---

<sup>23</sup> Pièce B-0029, réponse 6.1.

<sup>24</sup> Pièce B-0029, réponse 6.2.

<sup>25</sup> Pièce B-0026, page 1, ligne 11.

<sup>26</sup> Décision D-2010-147, dossier R-3724-2010, paragraphe 169.

[29] La Régie note que l'excédent de rendement, après impôts, au montant de 327 475 \$, est établi en fonction d'un rendement autorisé de 2 803 403 \$<sup>27</sup>, lequel est calculé sur la base d'une structure de capital autorisée de 55 % de dette à long terme, 5 % de dette à court terme et 40 % d'avoir des actionnaires, conformément à sa décision<sup>28</sup>.

[30] Tel qu'indiqué à la section précédente, l'indice global de performance du distributeur pour l'exercice financier 2011 est supérieur à 90 %. Gazifère peut donc partager l'excédent de rendement selon le mécanisme de partage des gains approuvé par la Régie dans sa décision D-2010-112<sup>29</sup>. Ce mécanisme prévoit que les premiers 100 points de base au-dessus du rendement autorisé devront être partagés à 75 % / 25 % entre, respectivement, le distributeur et les clients. Les 250 points de base suivants sont partagés à parts égales et les gains au-delà des 350 points de base sont crédités en entier aux clients.

**[31] Ainsi, conformément au mécanisme incitatif, la Régie autorise Gazifère à conserver une somme de 336 249 \$ de l'excédent de rendement, avant impôts, de 457 368 \$ réalisé au terme de l'exercice 2011. Elle autorise Gazifère à porter le solde de l'excédent de rendement au montant de 121 119 \$, avant impôts, dans un compte rémunéré pour remboursement à ses clients dans le cadre du dossier tarifaire 2013<sup>30</sup>.**

## 2.5 COMPTE D'AJUSTEMENT DU COÛT DU GAZ NATUREL

[32] La Régie note que l'allocation du compte d'ajustement du coût du gaz naturel et le calcul de la récupération et du remboursement total, par type de client, pour l'année 2011 sont conformes à ses décisions antérieures et aux dispositions tarifaires de Gazifère. La liquidation des comptes d'ajustement du coût du gaz naturel, dans le cadre de l'ajustement de tarif trimestriel du distributeur, permet d'éviter des ajustements multiples sur la facture du client dans le courant de l'année. Cette méthode permet également de simplifier la facturation aux clients.

---

<sup>27</sup> Pièce B-0035, lignes 13 et 15.

<sup>28</sup> Décision D-2010-112, dossier R-3724-2010, paragraphe 46.

<sup>29</sup> Dossier R-3724-2010, paragraphe 212.

<sup>30</sup> Pièce B-0026, page 1, ligne 40.

[33] La Régie autorise Gazifère à liquider les variations de l'année 2011 comptabilisées au compte d'ajustement du coût du gaz naturel, au montant de (148 430) \$, dans le cadre d'une future demande d'ajustement du coût du gaz naturel.

## 2.6 TRAITEMENT DES COMPTES DE STABILISATION

### 2.6.1 COMPTES DE STABILISATION DE LA TEMPÉRATURE

[34] Les transactions de l'exercice 2011 relatives au compte de stabilisation de la température sont présentées au tableau suivant<sup>31</sup>.

**Tableau 3**  
**Compte de stabilisation de la température**

	Avant impôts	Après impôts
Solde au 1 <sup>er</sup> janvier 2011 <sup>32</sup>	622 391 \$	439 771 \$
Normalisation 2008 – an 2 de l'amortissement sur 5 ans selon D-2009-090	43 977 \$	30 388 \$
Normalisation 2009 – an 1 de l'amortissement sur 5 ans selon D-2010-112	34 344 \$	23 731 \$
Normalisation 2011 – sera amorti sur 5 ans à partir de 2013	239 201 \$	171 268 \$
Solde au 31 décembre 2011	939 913 \$	665 158 \$

[35] Gazifère demande l'inclusion, dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2013, d'un montant de 47 840 \$ correspondant à l'an 1 de l'amortissement sur cinq ans du solde, avant impôts, de 239 201 \$ du compte de stabilisation de la température 2011.

<sup>31</sup> Pièce B-0011, GI-3, document 1.1, page 1.

<sup>32</sup> Le solde de 890 121 \$ au 31 décembre 2010, tel qu'approuvé par la Régie dans sa décision D-2011-105 (paragraphe 37, dossier R-3758-2011), a été ajusté par Gazifère pour retirer les CFR de redressement, ramenés à zéro au 31 décembre 2010, conformément à la décision D-2010-112 (paragraphe 161, dossier R-3724-2010).

[36] **La Régie autorise Gazifère à inclure dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2013, à titre d'exclusion, un montant de 47 840 \$ correspondant au solde, avant impôts, comptabilisé dans le compte de stabilisation de la température amorti sur cinq ans.**

## **2.6.2 COMPTES DE STABILISATION DU GAZ NATUREL PERDU**

### **2.6.2.1 Gaz naturel perdu et gaz naturel non facturé**

[37] Dans sa décision D-2011-186<sup>33</sup>, la Régie accepte la demande de Gazifère de mettre en place une nouvelle méthode comptable pour évaluer le gaz naturel non facturé, dès la fermeture réglementaire des livres 2011, dans l'éventualité où l'outil présentement envisagé par Gazifère pour estimer le volume de gaz naturel non facturé de tous ses clients en fin de mois ainsi que le revenu s'y attachant, permette de générer des résultats fiables d'ici la fin de l'année témoin 2011.

[38] Gazifère indique ne pas avoir été en mesure d'obtenir des résultats raisonnables pour générer le revenu attribuable au gaz naturel non facturé de la fin de l'année 2011 avec le nouvel outil<sup>34</sup>. Elle présente donc la répartition mensuelle du gaz naturel perdu selon la méthode approuvée par la Régie dans sa décision D-2008-144<sup>35</sup>.

[39] En 2011, le gaz naturel perdu réel correspond à 1,33 % des achats<sup>36</sup>. Ce taux est plus élevé que le taux de 0,91 % autorisé par la Régie dans sa décision D-2010-147<sup>37</sup>.

---

<sup>33</sup> Dossier R-3758-2011, paragraphe 89.

<sup>34</sup> Pièce B-0008, note 1.

<sup>35</sup> Dossier R-3665-2008, pages 19 à 21.

<sup>36</sup> Pièce B-0007, GI-3, document 1.2.1.

<sup>37</sup> Dossier R-3724-2010, paragraphe 288.



[40] Conformément à la décision D-2010-112<sup>38</sup>, Gazifère dépose une analyse des causes du gaz naturel perdu et présente les actions qu'elle pose pour minimiser le taux de gaz naturel perdu et le maintenir en deçà du seuil de 1 %<sup>39</sup>.

[41] Selon Gazifère, l'utilisation d'une estimation dans l'établissement du taux de gaz perdu constaté en fin d'année constitue le facteur majeur pouvant expliquer le taux élevé de gaz naturel perdu en 2011. Elle explique qu'une surestimation du gaz naturel non facturé à la fin d'une année crée une sous-estimation du gaz naturel perdu pour cette même année mais a un effet contraire sur l'année subséquente, puisque le gaz naturel non facturé à la fin d'une année est reporté dans le calcul du gaz naturel perdu total de l'année subséquente. Elle souligne que la comparaison du taux de gaz naturel perdu 2010 (0,29 %) avec celui de 2011 (1,33 %) montre une fluctuation assez importante qui peut s'expliquer par une erreur d'estimation en 2010 qui affecte le résultat de 2011.

[42] Gazifère indique qu'il n'y a pas eu d'évènement hors de l'ordinaire en 2011 (bris ou mises en service de nouvelles conduites) qui pourrait expliquer un taux de gaz naturel perdu plus élevé que les années précédentes. La Régie est satisfaite de l'analyse de Gazifère justifiant le taux élevé de gaz naturel perdu en 2011.

**[43] Par ailleurs, la Régie demande à Gazifère de mettre en place sa nouvelle méthode comptable pour évaluer le gaz naturel non facturé en fin de mois, dès la présente année tarifaire. Elle s'attend à ce que Gazifère présente la répartition mensuelle du gaz naturel perdu selon cette nouvelle méthode dans le dossier de fermeture réglementaire des livres 2012.**

### **2.6.2.2 Amortissement du compte de stabilisation du gaz naturel perdu**

[44] En ce qui a trait au compte de stabilisation du gaz naturel perdu, la Régie résume ainsi les transactions de l'exercice 2011<sup>40</sup>.

---

<sup>38</sup> Dossier R-3724-2010, page 21.

<sup>39</sup> Pièce B-0008.

<sup>40</sup> Pièce B-0011, GI-3, document 1.2, page 1.

**Tableau 4**  
**Compte de stabilisation du gaz naturel perdu**

	Avant impôts	Après impôts
Solde au 1 <sup>er</sup> janvier 2011 <sup>41</sup>	220 135 \$	150 244 \$
Gaz naturel perdu 2009 récupéré en totalité en 2011	(407 112) \$	(281 314) \$
Gaz naturel perdu 2011 - sera récupéré en totalité en 2013	160 927 \$	115 224 \$
Solde au 31 décembre 2011	26 049 \$	15 846 \$

[45] Gazifère demande à la Régie d'autoriser que le montant, avant impôts, de 160 927 \$, comptabilisé dans le compte de stabilisation du gaz naturel perdu pour l'année 2011, soit inclus dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2013 à titre d'exclusion.

**[46] La Régie autorise Gazifère à inclure dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2013, à titre d'exclusion, un montant de 160 927 \$ correspondant au solde, avant impôts, comptabilisé dans le compte de stabilisation du gaz naturel perdu pour l'année 2011.**

## **2.7 PROGRAMMES 2011 DU PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (PGEÉ)**

[47] Le PGEÉ atteint 135 % de ses objectifs volumétriques en 2011. Les économies ont atteint 431 092 m<sup>3</sup> par rapport à des prévisions de 318 673 m<sup>3</sup>. Ces résultats comprennent 94 919 m<sup>3</sup> pour le secteur résidentiel et 336 173 m<sup>3</sup> pour le secteur CII. Le budget dépensé a été de 344 378 \$, ce qui correspond à 74 % du budget prévu et autorisé par la Régie qui était de 468 151 \$.

---

<sup>41</sup> Le solde de 723 448 \$ au 31 décembre 2010, tel qu'approuvé par la Régie dans sa décision D-2011-105 (paragraphe 38, dossier R-3758-2011), a été ajusté par Gazifère pour retirer les CFR de redressement, ramenés à zéro au 31 décembre 2010, conformément à la décision D-2010-112 (paragraphe 161, dossier R-3724-2010).

[48] Le dépassement des objectifs volumétriques provient principalement de deux programmes du secteur commercial et institutionnel (C&I): « Appui aux initiatives – Optimisation énergétique des bâtiments » (167 723 m<sup>3</sup> réalisé vs 63 604 m<sup>3</sup> prévu) et « Chaudière à condensation » (149 948 m<sup>3</sup> réalisé vs 79 122 m<sup>3</sup> prévu). Ces deux programmes produisent 74 % des économies totales du PGEÉ et 95 % des économies dans le secteur commercial.

[49] Au secteur résidentiel, 77 % des économies proviennent du programme « Trousse de produits économiseurs d'eau chaude ». Le volet abaissement de la température du chauffe-eau de ce programme compte, à lui seul, pour 46 % des économies du secteur résidentiel, sans aucun coût, puisqu'il s'agit d'une mesure à coût nul.

[50] Au niveau budgétaire, Gazifère n'a utilisé que 60 % des montants prévus au chapitre du tronc commun, ce qui représente une économie de près de 100 000 \$. Elle explique cet écart par le départ d'une employée en congé de maternité, la réduction du nombre de déplacements à l'extérieur de la ville et l'allègement du mandat du consultant.

[51] Au secteur résidentiel, le distributeur n'a dépensé que 37 % du budget prévu. Cet écart est dû à l'absence de participation aux deux programmes dédiés aux coopératives d'habitation et à la clientèle sociocommunautaire. Au secteur C&I, c'est 125 % du budget qui a été utilisé. Ce dépassement est dû à une participation et des économies unitaires plus importantes que prévues dans le programme « Chaudière à condensation » et à une participation plus grande que prévue au programme « Études de faisabilité ».

[52] La Régie note que plusieurs programmes ou volets de programmes du PGEÉ ont eu une participation nulle en 2011.

[53] La Régie constate que le PGEÉ est plus rentable que prévu (733 799 \$ vs -16 705 \$). Elle note que cette augmentation de rentabilité provient des programmes « Appui aux initiatives - Optimisation énergétique » et « Chaudières à condensation » du secteur CII et des dépenses de tronc commun moins importantes que prévues.

[54] Deux programmes du secteur CII, « Chauffe-eau efficace-grand réservoir et petit réservoir » et « Études de faisabilité », affichent des rentabilités réelles négatives. Dans ce dernier cas, le distributeur indique que la non-rentabilité provient du fait qu'aucune mesure comportementale ou avec une période de recouvrement de l'investissement inférieure à un an n'a été identifiée et quantifiée dans le cadre des études admises à ce programme en 2011

et, qu'en conséquence, les économies d'énergie attribuées à ce programme pour cette période sont nulles.

**[55] La Régie prend acte des résultats du PGEÉ 2011 et des explications de Gazifère justifiant les écarts par rapport aux prévisions.**

## **2.8 SUIVI DES PROJETS**

### **2.8.1 PROJET CUSTOMER INFORMATION SYSTEM (CIS)**

[56] Conformément à la décision D-2011-105<sup>42</sup>, Gazifère dépose un suivi des charges d'exploitation du système CIS pour l'année 2011.

[57] Gazifère indique que les charges d'exploitation réelles 2011 affichent un écart favorable total de 56 802 \$ par rapport aux dernières estimations qu'elle a fournies dans le cadre de la fermeture des livres 2010. Le distributeur souligne que les écarts au niveau de certains postes d'activités sont circonstanciels et temporaires, notamment :

- Un écart favorable de 18 827 \$ aux deux postes « CIS Infinity support and maintenance » et « System Infrastructure Hosting Costs and downstream applications technical support » s'explique par la difficulté d'estimer les charges annuelles attribuables au service de soutien technique externe car ces dernières peuvent varier considérablement d'une année à l'autre. Gazifère souligne que ces charges sont directement reliées aux défis que rencontre l'entreprise et à la complexité des problèmes techniques qui peuvent survenir au cours d'une année. En 2011, elle a fait appel au service de soutien technique externe moins souvent que prévu;
- Un écart favorable de 9 742 \$ au poste « Licenses and support for Software Tools and Package » en raison du retard dans l'implantation de la facture en ligne en 2011. Gazifère souligne que cet écart est temporaire, puisque les coûts prévus pour 2012 liés au support de cette fonctionnalité se chiffrent à 12 000 \$;
- Un écart favorable de 16 425 \$ au poste « Annual educational conference, training and other » en raison des coûts de formation encourus en 2011 moins importants que prévus. Gazifère souligne toutefois que ces coûts peuvent varier considérablement

---

<sup>42</sup> Dossier R-3758-2011, paragraphe 69.

d'une année à l'autre, en fonction de l'entretien du système, de son évolution et des améliorations continues apportées au système de facturation. Elle souligne notamment que la formation de ses employés est primordiale et critique vu l'évolution très rapide du domaine informatique et considère que le budget de 42 720 \$ accordé à la formation demeure réaliste pour les années à venir<sup>43</sup>.

[58] Gazifère soumet que l'estimation fournie dans le cadre de la fermeture des livres 2010 pour l'exploitation et l'entretien de son système d'informations client, totalisant environ 518 000 \$<sup>44</sup>, demeure toujours raisonnable et doit être maintenu.

[59] La Régie est satisfaite des explications de Gazifère sur les écarts des charges d'exploitation réelles de 2011 par rapport aux dernières estimations que cette dernière a fournies dans le cadre de la fermeture de ses livres 2010.

[60] **La Régie autorise Gazifère à mettre fin au suivi du projet CIS.**

## **2.8.2 PROJET DE RENFORCEMENT DU CHEMIN PINK**

[61] Gazifère présente les données pertinentes au suivi du projet de renforcement du Chemin Pink, conformément à la décision de la Régie<sup>45</sup>.

[62] Gazifère justifie l'augmentation de 576 924 \$ des frais de conduites par les faits suivants :

- La quantité de roc présente lors de la construction a été approximativement 30 % plus élevée que prévue initialement, faisant ainsi augmenter les frais liés aux travaux d'excavation, à l'utilisation d'équipements lourds et à la main-d'œuvre;
- Les coûts réels pour les frais de conduites de distribution plus élevés que prévus dans la demande d'autorisation préalable en raison du raccordement d'un client industriel non prévu dans cette demande.

---

<sup>43</sup> Pièce B-0012.

<sup>44</sup> Dossier R-3758-2011, pièce B-0036.

<sup>45</sup> Décision D-2010-063, dossier R-3722-2010, paragraphe 28.

[63] Par ailleurs, les frais de poste de mesurage sont d'environ 26 k\$ moins élevés que prévus dans la demande d'autorisation préalable et la baisse d'environ 24 k\$ des frais de branchement résulte d'additions de clients moins élevées que prévues dans les secteurs résidentiel et commercial.

[64] Bien que le nombre total de clients ait diminué par rapport à la prévision initiale, les volumes annuels au 31 décembre 2011 sont supérieurs aux attentes, notamment dans les secteurs commercial et industriel. Il en résulte que la valeur actuelle nette et le taux de rendement interne du projet, après impôts, sont supérieurs aux prévisions<sup>46</sup>.

[65] **La Régie prend acte des données présentées en suivi par Gazifère pour son projet de renforcement du Chemin Pink.** Elle constate que la rentabilité économique du projet s'est améliorée à la suite du raccordement d'un client industriel, malgré des additions de clients moins élevées et des coûts d'investissement plus élevés que prévus.

## 2.9 SUIVI DES DÉCISIONS ANTÉRIEURES

[66] Conformément à la demande de la Régie<sup>47</sup>, Gazifère fournit les données réelles et celles autorisées par la Régie pour la première année de son mécanisme incitatif renouvelé, soit l'année 2011<sup>48</sup>.

[67] La Régie constate que les revenus et les coûts de distribution par mètre cube de ventes de gaz naturel et par client sont moins élevés que prévus en 2011.

---

<sup>46</sup> Pièce B-0011, GI-7, document 2 et GI-7, document 2.1.

<sup>47</sup> Guide de dépôt de Gazifère disponible sur le site internet de la Régie.

<sup>48</sup> Pièce B-0027.

**Tableau 5**  
**Revenus et coûts de distribution par mètre cube et par client**

	Fermeture 2011	Dossier tarifaire 2011
Revenus de distribution par m <sup>3</sup> (¢/m <sup>3</sup> )	13,11	13,84
Revenus de distribution par client (\$/client)	583,76	592,81
Coûts de distribution par m <sup>3</sup> (¢/m <sup>3</sup> )	13,03	13,84
Coûts de distribution par client (\$/client)	580,51	592,81

Source : pièce B-0027.

[68] **Pour ces motifs,**

**La Régie de l'énergie :**

**ACCUEILLE** la demande de Gazifère relative à la fermeture réglementaire des livres 2011;

**ÉTABLIT** à 77 016 553 \$ la base de tarification moyenne de l'exercice 2011;

**PREND ACTE** de l'excédent de rendement de Gazifère, au montant de 457 368 \$, avant impôts, pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011;

**PREND ACTE** de l'atteinte par Gazifère d'un indice global de performance de 96,73 % dans le cadre de son mécanisme de partage de l'excédent de rendement pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011;

**DÉCLARE** Gazifère en droit de conserver un montant de 336 249 \$ de l'excédent de rendement, avant impôts, conformément au mécanisme de partage approuvé dans la décision D-2010-112;

**AUTORISE** Gazifère à porter le solde de l'excédent de rendement au montant de 121 119 \$, avant impôts, dans un compte rémunéré pour remboursement à ses clients dans le cadre du dossier tarifaire 2013;

**AUTORISE** Gazifère à liquider les variations de l'année 2011 comptabilisées au compte d'ajustement du coût du gaz naturel, au montant de (148 430) \$, dans le cadre d'une future demande d'ajustement du coût du gaz naturel;

**AUTORISE** Gazifère à inclure le montant comptabilisé dans le compte de stabilisation du gaz naturel perdu pour l'année 2011, se chiffrant à 160 927 \$, avant impôts, dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2013 à titre d'exclusion;

**AUTORISE** Gazifère à inclure dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2013, à titre d'exclusion, le montant de 47 840 \$, avant impôts, correspondant au montant comptabilisé dans le compte de stabilisation de la température pour l'année 2011, amorti de façon linéaire sur une période de cinq ans;

**PREND ACTE** des résultats du PGEÉ 2011 et des explications de Gazifère justifiant les écarts par rapport aux prévisions;

**AUTORISE** Gazifère à mettre fin au suivi du projet CIS;

**ORDONNE** à Gazifère de se conformer à l'ensemble des autres éléments décisionnels contenus dans la présente décision.

Louise Rozon  
Régisseur

Lise Duquette  
Régisseur

Françoise Gagnon  
Régisseur



**Représentants :**

- Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (ACEFO) représentée par M<sup>e</sup> Stéphanie Lussier;
- Association des consommateurs industriels de gaz (ACIG) représentée par M<sup>e</sup> Guy Sarault;
- Gazifère Inc. (Gazifère) représentée par M<sup>e</sup> Louise Tremblay;
- Groupe de recherche appliquée en macroécologie (GRAME) représenté par M<sup>e</sup> Geneviève Paquet;
- Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (S.É./AQLPA) représenté par M<sup>e</sup> Dominique Neuman.