

**RÉPONSE DE GAZIFÈRE INC. À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE L’ACEF DE L’OUTAOUAIS
 RELATIVE À LA FERMETURE RÉGLEMENTAIRE DES LIVRES POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} JANVIER 2011 AU
 31 DÉCEMBRE 2011, À L’APPROBATION DU PLAN D’APPROVISIONNEMENT POUR L’EXERCICE 2013 ET À LA
 MODIFICATION DES TARIFS DE GAZIFÈRE INC. À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2013**

Q.1

Références :

(i) R-3802-2012, GI-1, Document 1, page 7

Coûts associés au projet du nouveau système téléphonique de Gazifère :

Description	Coûts	Remarques
Équipements, logiciel et abonnements	260 700 \$	Achat des équipements technologiques Cisco, ainsi que du logiciel et des abonnements requis pour opérer le système. Un montant de 133 370\$ est associé à la composante « logiciel ».
Honoraires professionnels	99 450 \$	Configuration du système téléphonique, installation des équipements et logiciel, formation des employés et soutien local lors de l’implantation
Gestion de projet et services informatiques	181 000 \$	Gestionnaire de projet pour la phase d’achat du système et l’implantation. Soutien technique pour l’intégration du système téléphonique au réseau informatique de Gazifère et aux bases de données.
Contingence	54 115 \$	10 % des coûts estimés
Total	595 265 \$	

(ii) R-3802-2012, GI-2, Document 1, page 2

Description	Coûts	Remarques
Gestionnaire de projet	80 000\$	Gestionnaire de projet chargé de coordonner la mise en fonction du nouveau système téléphonique pour une période estimée de six mois (comprend le travail effectué de la sélection du système téléphonique à sa mise en fonction).
Personnes ressources d’Enbridge Gas Distribution (EGD) spécialisées en informatique	81 000\$	Soutien technique pour l’intégration du nouveau système téléphonique aux systèmes informatiques d’EGD que Gazifère utilise dans ses opérations quotidiennes. Ce montant comprend également la collaboration de spécialistes en télécommunication, en réseaux et serveurs informatiques et en administration de bases de données.
Personnes ressources du fournisseur, Advanced Utilities (CIS Infinity)	10 000\$	Soutien technique requis pour l’intégration du nouveau système téléphonique à l’application CIS Infinity.
Frais de transport et d’hébergement	10 000\$	Dépenses liées aux frais de transport, d’hébergement et de repas pour les personnes ressources d’EGD et d’Advanced Utilities, en provenance de Toronto, lors de leurs séjours à Gatineau.
Total	181 000\$	

(iii) GI-16, Document 1, page 5

«Puisque le coût de service de ces investissements, d’une valeur monétaire importante, ne fait pas partie de la formule d’indexation du mécanisme incitatif, Gazifère doit ajouter au calcul du revenu requis de distribution l’impact sur le coût de service de ce projet et ce, afin d’assurer qu’elle récupère l’ensemble de ces coûts dans ses tarifs. En effet, un projet d’investissement supérieur à 450 000\$ ne fait pas partie des opérations courantes de Gazifère..»

Demande :

- a) Pour son projet du nouveau système téléphonique, veuillez indiquer si Gazifère a procédé par appel d’offre pour déterminer le coût des *Équipements, logiciels et abonnements* ou bien par simple estimation.
- b) S’il s’agissait d’une simple estimation, alors veuillez indiquer sur quelle base cette estimation a été faite.
- c) Veuillez indiquer : (i) une fourchette pour cette catégorie de coûts en comparant Gazifère à d’autres distributeurs nord-américains et (ii) comment Gazifère peut-elle s’assurer que ces équipements sont facturés au meilleur prix du marché ?

Original : 2012-09-21

- d) Pour la composante *Honoraires professionnels* du coût du projet, veuillez indiquer comment a été établi le montant de 99 450 \$ (s’il s’agissait d’une estimation d’un fournisseur, veuillez indiquer si un appel d’offre a été lancé à cet effet et déposer le devis correspondant, s’il y a lieu).
- e) Pour la composante *Gestion de projet et services informatiques* d’un montant de 181 000 \$, veuillez indiquer selon quel(s) critère(s) le Distributeur décide d’intégrer dans ce montant les coûts associés au « Soutien technique pour l’intégration du système téléphonique au réseau informatique de Gazifère et aux bases de données » et non dans les montants des *Honoraires professionnels*.
- f) Pourquoi Gazifère considère-t-elle les personnes-ressources d’Enbridge Gas Distribution spécialisées en informatique comme des ressources internes, le montant de 81 000 \$ associé à leur soutien technique ayant été dissocié du montant de 99 450 \$ des *Honoraires professionnels*?
- g) Veuillez expliquer : (i) comment Gazifère a procédé pour retenir les services de soutien technique du personnel d’EGD (appel d’offre ou simplement un devis) et (ii) comment peut-elle s’assurer que ces services sont facturés au meilleur prix du marché?
- h) Veuillez préciser les critères de Gazifère de choix d’internalisation (à l’intérieur de Gazifère) et d’externalisation (sous-traitance) des services informatiques.

Réponse 1a) à 1h) :

Gazifère tient à rappeler que la demande d’autorisation préalable du projet de remplacement du système téléphonique a déjà fait l’objet d’un examen. La Régie a d’ailleurs approuvé ce projet dans sa décision D-2012-111 et Gazifère a déjà débuté le processus pour entamer le remplacement de son système téléphonique. Ceci étant dit, pour calculer l’impact sur le coût de service du projet de remplacement du système téléphonique dans le cadre du présent dossier, Gazifère a utilisé les coûts associés à ce projet pour un montant de 595 265\$ tel retrouvé dans la demande d’autorisation préalable approuvée par la Régie.

Q.2

Référence :

- (i) GI-17, Document 2.3.5, page 1 : Le tableau montre que le Distributeur n’attribue aucun revenu ou avantage chiffrable au projet de remplacement du système téléphonique.
- (ii) R-3802-2012, GI-1, Document 1, page 4 et 5 :
« Les objectifs visés par le remplacement du système téléphonique sont les suivants:

- se doter d’une technologie fiable, performante, capable d’évoluer selon les besoins de l’entreprise;
- s’assurer de la disponibilité d’un soutien technique adéquat;
- se doter de meilleurs outils de gestion des ressources et des données statistiques;
- maintenir un temps de réponse conforme aux exigences de la Régie; et
- améliorer le service à la clientèle grâce à une technologie récente, offrant de nouvelles fonctionnalités.

[...]

En 2011, Gazifère a constaté à quel point son système était fragile lorsqu’elle a dû procéder à cinq mises hors service de son système téléphonique pour corriger un problème technique survenu à la suite d’un changement mineur à son menu téléphonique. Avant cet incident et depuis 2010, Gazifère a été confrontée à huit reprises à des situations problématiques associées à son système téléphonique, dont quatre ont nécessité le déploiement de mesures d’urgence pour rétablir rapidement le service téléphonique. Inévitablement, ces situations mettent à risque la capacité de Gazifère de répondre aux appels d’urgence de ses clients dans les délais prescrits, puisque la mise en place de son plan d’urgence entraîne un léger délai. Également, dans de telles situations, la clientèle de Gazifère éprouve certains inconvénients puisqu’aucun appel de facturation ne peut être traité dans de telles circonstances afin de prioriser les appels d’urgence ».

Demande

A. Pour chacun des objectifs et groupe d’objectifs suivants visés par le remplacement du système téléphonique, veuillez répondre aux questions correspondantes:

- « se doter d’une technologie fiable, performante, capable d’évoluer selon les besoins de l’entreprise » :
 - a) Pour cet objectif, veuillez identifier les besoins du Distributeur avec lesquels l’actuel système téléphonique n’est pas capable d’évoluer et en chiffrer les conséquences en termes de coûts d’opportunité en lien notamment avec la fiabilité et la performance.

Réponse 2Aa) :

Par cet objectif, Gazifère faisait principalement référence à l’aspect technologique du système téléphonique. La technologie du système actuel étant désuète, elle ne permet aucune amélioration ou ajout de fonctionnalités. Le nouveau système téléphonique permettra à l’entreprise d’évoluer et de répondre à des besoins futurs en ayant en place un système utilisant une technologie fiable, performante et à jour permettant d’offrir un service de qualité à la clientèle.

Gazifère n’est pas en mesure et n’a pas chiffré les conséquences en termes de coûts d’opportunité. D’ailleurs, Gazifère tient à souligner que, dans sa décision D-2012-111, la Régie a autorisé le remplacement du système téléphonique basé sur un critère de nécessité et constaté que le projet n’amène aucun revenu ou économie de coûts.

- « s’assurer de la disponibilité d’un soutien technique adéquat »;
 - « se doter de meilleurs outils de gestion des ressources »;
 - « maintenir un temps de réponse conforme aux exigences de la Régie »; et
 - « améliorer le service à la clientèle grâce à une technologie récente, offrant de nouvelles fonctionnalités ».
- b) Sur une période de 5 ans (2011-2015), veuillez donner une évaluation et une estimation prévisionnelle, en nombre de jours ou d’heures, du temps annuel d’indisponibilité (passée et future) du soutien technique dû à la désuétude de l’actuel système téléphonique;

Réponse 2Ab) :

Tel que précisé dans la demande d’autorisation préalable, Gazifère désire s’assurer de la disponibilité d’un soutien technique adéquat et n’a aucunement mentionné que le système en place avait démontré une indisponibilité du soutien technique. Elle a plutôt indiqué qu’elle constate que le fournisseur déploie de moins en moins d’effort dans l’acquisition de connaissances sur le système actuel ou dans la recherche de solutions adéquates lors des demandes de soutien technique de Gazifère. Le soutien technique a toujours existé mais il était devenu inadéquat. En conséquence, aucune évaluation ou estimation prévisionnelle du temps d’indisponibilité ne peut être effectuée.

- c) Veuillez en chiffrer les conséquences en termes de perte de clients et de baisse de revenus (\$);

Réponse 2Ac) :

Gazifère ne croit pas avoir perdu de clients ou subir une baisse de revenus en lien avec la désuétude de son système téléphonique.

- d) Veuillez établir un estimé du nombre de clients potentiels qu’il n’était pas et ne serait pas possible d’approcher avec le système téléphonique actuel et en chiffrer les conséquences en termes de manque à gagner (coût d’opportunité (\$)).

Réponse 2Ad) :

Tel que mentionné dans la demande d’autorisation préalable, le déploiement des mesures d’urgence lors de pannes téléphoniques a pu occasionner des inconvénients aux clients qui

tentaient de rejoindre Gazifère concernant leur facture étant donné que, dans de telles circonstances, les appels liés à la facturation ne sont pas traités. Il est impossible pour Gazifère de quantifier le nombre d'appels manqués en lien avec la facturation lors de telles pannes. Toutefois, il est fort probable que ces mêmes clients qui n'ont pu rejoindre Gazifère au moment de la panne ont été en mesure d'obtenir l'information nécessaire une fois le service rétabli. Ultiment, le nombre de clients qui n'ont pu nous rejoindre se chiffre probablement à zéro.

Pour ce qui est des appels faits par Gazifère pour approcher un client, même avec l'ancien système, Gazifère a toujours été en mesure de rejoindre ces clients. Les conséquences en termes de manque à gagner sont nulles.

- B. Veuillez donner un estimé de la part du montant d'investissement dans ce projet qui permettra de préserver et/ou d'augmenter le nombre de clients du Distributeur sur la durée de vie du nouveau système téléphonique à implanter.

Réponse 2B :

Gazifère tient à préciser que le projet de remplacement du système téléphonique a déjà été approuvé par la Régie. Ce nouveau système n'influencera pas la préservation ou l'augmentation du nombre de clients. Ce n'est pas le système téléphonique qui permet d'ajouter des clients ou d'en assurer la rétention. La projection des additions de clients nettes des pertes serait la même en 2013 avec ou sans le nouveau système téléphonique.

- C. Veuillez calculer l'impact de l'autre part du montant d'investissement sur le coût de service du Distributeur (reproduire les tableaux de la pièce GI-17, Document 2.3.5).

Réponse 2C :

S/O

Q.3

Référence :

GI-16, Document 2, page 4

« Gazifère se conforme aux PCGR canadiens depuis le début du mécanisme incitatif et les données actuarielles démontrent que le régime de retraite de Gazifère

Original : 2012-09-21

GI-24
Document 1
Page 6 de 27
Requête 3793-2012

était en position excédentaire et ce, jusqu’au 31 décembre 2011. La position déficitaire du régime ainsi que le changement de normes comptables sont deux événements précis dans le temps qui entraînent la nécessité d’ajouter à la formule les coûts y afférents à titre de facteur exogène ».

Demande :

Veillez indiquer si, dans le cas de nouvelles fluctuations du marché financier, le déficit du régime de retraite de Gazifère s’amplifiait davantage, le Distributeur demanderait-il de nouveau l’inclusion d’un montant additionnel comme facteur exogène? Si oui, veuillez démontrer le critère ponctuel de l’établissement du facteur Z.

Réponse 3 :

Il est important de noter que le calcul du facteur Z associé aux avantages postérieurs à l’emploi sera, pour le restant du terme du mécanisme incitatif actuel, mis à jour à chaque année. Les montants inclus au revenu requis de distribution des années 2013, 2014 et 2015 reflèteront donc les résultats les plus récents calculés par Mercer qui tiendront compte des fluctuations dans les marchés financiers. Veuillez vous référer à la pièce GI-17, document 2.4, quant au calcul du facteur Z pour l’année témoin 2013, et à la pièce GI-23, documents 1.5 et 1.6, quant aux calculs estimés du facteur Z selon les données fournies à ce jour par Mercer pour les années 2014 et 2015 et déposées comme pièce GI-16, documents 2.3 à 2.6.

Pour protéger les clients et le distributeur contre les fluctuations des marchés financiers, il serait opportun de créer un compte d’écart associé aux avantages postérieurs à l’emploi qui permettrait de capter la différence entre les montants inclus dans les tarifs à cet égard et les montants réels de l’année témoin. Considérant que les fluctuations des marchés sont hors du contrôle du distributeur, un tel mécanisme serait approprié. Gazifère demande donc la création d’un compte d’écart associé aux avantages postérieurs à l’emploi et ce, à partir de l’année témoin 2013. Les montants retrouvés en fin d’année dans le compte d’écart seront liquidés dans le cadre de dossiers tarifaires subséquents.

Q.4

Référence :

GI-16, Document 2, page 4

« Puisqu’en 2011 Gazifère n’avait pas à contribuer et qu’elle utilisait la méthode des déboursés, l’année de base de la formule (année 2010) n’a pas été ajustée pour inclure d’éventuelles contributions. Gazifère n’aurait pu prévoir des montants à cet égard en 2010 lors du renouvellement de son mécanisme incitatif. Suite à la position déficitaire du régime de retraite et au changement des normes comptables, Gazifère demande, dès le 1^{er} janvier 2013, l’inclusion de la charge

Original : 2012-09-21

GI-24
Document 1
Page 7 de 27
Requête 3793-2012

additionnelle associée aux avantages postérieurs à l’emploi dans le calcul du revenu requis de distribution et ce, selon la méthode actuarielle ».

Demande :

En 2011, Gazifère, n’ayant pas eu à contribuer pour le régime de retraite, était-elle tout de même consciente qu’un éventuel changement du contexte financier pourrait générer un déficit pour son régime de retraite? Un tel changement était-il prévisible en 2011?

Réponse 4 :

At the time Gazifère was setting its IR formula in 2010, the pension plan was in a surplus position and Gazifère was not aware that by the end of 2011 the entire surplus would be eroded to a deficit position. Had Gazifère known this was going to happen there would have been consideration to include a mechanism to capture the costs in the formula during the renewal of the IR mechanism. However, since Gazifère was not aware that these costs would arise it is utilizing the Z-factor which is a mechanism to capture unknown elements such as this one.

Q.5

Référence :

GI-19, Document 1, page 4.

« Pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011, Gazifère a effectué 106 conversions de résidences alimentées au mazout, soit 55 conversions de plus qu’en 2010. Cette importante augmentation est principalement attribuable à la compétitivité du gaz naturel et aux nombreux efforts promotionnels effectués par Gazifère. ».

Demande :

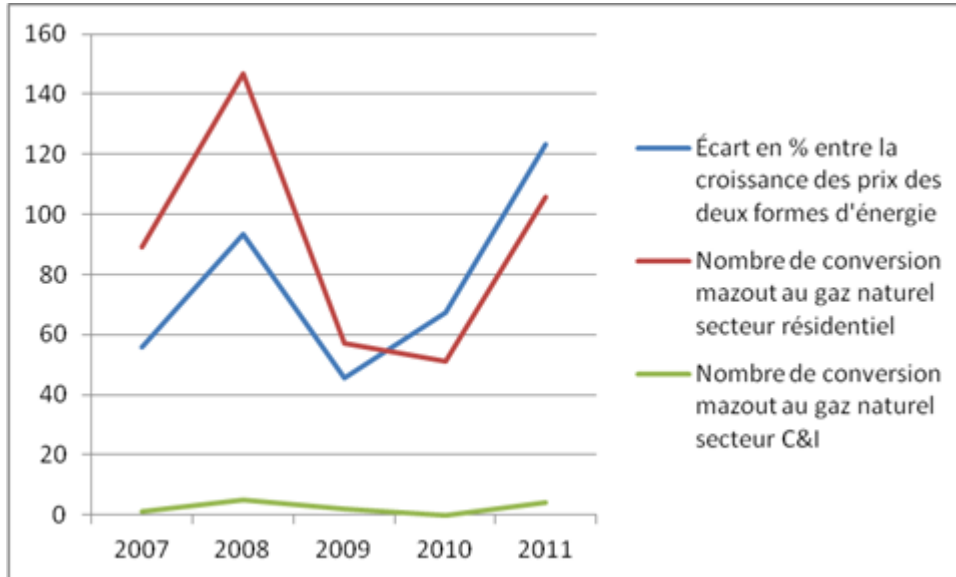
- a) Veuillez présenter, pour les 5 dernières années, l’évolution de la compétitivité chiffrée du gaz naturel ainsi que l’évolution des efforts promotionnels du Distributeur et veuillez faire le rapprochement avec le nombre de conversions réalisées et en déduire le poids de chacun des deux facteurs sur la conversion.

Réponse 5a) :

Le graphique suivant témoigne de l’influence de la compétitivité du gaz naturel sur le nombre de conversions réalisées dans le secteur résidentiel. Plus précisément, la compétitivité du gaz naturel est corrélée avec un $R^2 = 0,631$ (la variation du nombre de conversions est expliquée à 63,1 % par sa relation linéaire avec l’écart entre la croissance des prix du mazout léger et du gaz naturel).

Original : 2012-09-21

GI-24
Document 1
Page 8 de 27
Requête 3793-2012



Pour déterminer le poids des autres facteurs pouvant influencer la réalisation d'une conversion, il faudrait commander la réalisation d'un sondage à cet effet. Cette solution est coûteuse et non requise de l'avis de Gazifère, particulièrement dans un contexte où l'on sait que la compétitivité du gaz naturel constitue la principale source d'influence.

- b) Veuillez indiquer si le Distributeur procède régulièrement à l'évaluation des retombées de chacune des activités promotionnelles accomplies. Si oui, veuillez déposer les résultats des évaluations disponibles.

Réponse 5b) :

Gazifère ne procède pas à l'évaluation des retombées de ses activités promotionnelles.

Q.6

Référence :

- (i) GI-19, Document 1, page 2

« Le taux de participation aux programmes du secteur résidentiel est de 93 %, soit 1 200 participants. Les dépenses représentent 18 549 \$, soit 134 % du budget prévu. Quant aux économies de gaz naturel, elles se sont chiffrées à 37 276 m 3 , soit 86 % de ce qui avait été prévu initialement.

Original : 2012-09-21

GI-24
Document 1
Page 9 de 27
Requête 3793-2012

À la lumière de ces résultats, il est évident que la participation des coopératives d’habitation et des organismes à vocation sociocommunautaire aux programmes qui leur sont destinés demeure un défi et une préoccupation pour l’entreprise. Selon le plan de communication 2013, Gazifère entreprendra des partenariats avec plusieurs acteurs influents dans le milieu communautaire. Dans l’immédiat, Gazifère entend initier des pourparlers avec différentes associations et explorer les possibilités qui s’offrent à elle en matière d’accompagnement et de promotion de son offre.». Nos soulignés.

(ii) GI-19, Document 1, page 13 : Programme Thermostats programmables – Marché Existant - Achat, location et communautaire (PTP-MÉ-ALC) : Le nombre prévu de participants est de seulement 3.

(iii) GI-10, Document 1, page 4 : Programme Thermostats programmables – Marché Existant - Achat, location et communautaire (PTP-MÉ-ALC) :

« Quant à la performance du volet communautaire du programme, Gazifère souhaite réitérer que la clientèle visée par ce programme est composée de ménages à faible revenu qui ont participé au premier volet du programme Éconologis du Bureau de l’efficacité et de l’innovation énergétiques (BEIE). La projection de Gazifère pour ce programme est également tributaire des informations reçues par le BEIE. Par conséquent, Gazifère est à l’entière merci des actions entreprises par le BEIE pour assurer l’atteinte de ses objectifs ». Nos soulignés.

(iv) GI-19, Document 1, page 14 : Programme Aide financière à la rénovation – Coopératives d’habitation et organismes à vocation sociocommunautaire (PAFR-CH&OVSC) : Le nombre prévu de participants est de seulement 2 et l’aide financière offerte par Gazifère est de 2\$/m³ économisé.

(v) GI-19, Document 1, page 15 : Programme Récupérateur de chaleur des eaux de douche – Coopératives d’habitation et organismes à vocation sociocommunautaire (PRCED-CH&OVSC) : Le nombre prévu de participants est de seulement 2 et l’aide financière offerte par Gazifère est de 2\$/m³ économisé.

Demande

a) Quelles mesures spéciales et structurantes le Distributeur compte-t-il entreprendre en 2013 en vue de relever le défi concernant la participation des organismes à vocation socio-communautaires aux programmes qui leur sont dédiés ?

Réponse 6a) :

La pièce GI-19 document 4 propose une stratégie de communication proactive qui regroupe plusieurs intentions de partenariat permettant de rejoindre les organismes à vocation sociocommunautaire et à nouveau les coopératives d’habitations.

b) Veuillez élaborer sur les barrières rencontrées par le Distributeur dans l’atteinte des objectifs du programme PTP-MÉ-ALC pour ce qui est en lien avec les informations détenues par le

BEIE et quelles solutions le Distributeur voit-il pour palier au problème de communication ou de dissymétrie d'information entre lui et le BEIE?

Réponse 6b) :

Il n'existe aucun problème de communication ou de dissymétrie de l'information entre Gazifère et le BEIE. L'entente conclue entre les deux parties explique clairement les responsabilités de chacun. La responsabilité de Gazifère se résume à l'administration du deuxième volet du programme *Éconologis*.

- c) Veuillez concilier les objectifs de 2 et 3 participants seulement, fixés pour les programmes PAFR-CH & OVSC, PRCED-CH&OVSC et PTP-MÉ-ALC et la reconnaissance par le Distributeur que la participation des coopératives d'habitation et des organismes à vocation sociocommunautaire aux programmes qui leur sont destinés constitue un défi et une préoccupation pour l'entreprise.

Réponse 6c) :

Les objectifs de participation aux programmes destinés aux ménages à faible revenu comme pour tous les autres programmes du PGEÉ 2013 sont des objectifs que Gazifère estime réalistes. Les projections pour les programmes *Aide à la rénovation – Coopératives d'habitations et organismes à vocation sociocommunautaire* et *Récupérateur de chaleur des eaux de douche - Coopératives d'habitations et organismes à vocation sociocommunautaire* ont été établies en considérant les nombreux efforts encourus depuis leurs introductions de même qu'en anticipant les retombées des efforts qui seront investis en 2013.

Considérant que jusqu'à présent aucun client ne s'est prévalu des programmes *Aide à la rénovation – Coopératives d'habitations et organismes à vocation sociocommunautaire* et *Récupérateur de chaleur des eaux de douche - Coopératives d'habitations et organismes à vocation sociocommunautaire*, Gazifère a effectivement choisi d'être prudente lors de l'établissement de ces projections pour ces deux programmes.

Gazifère estime que l'établissement d'une stratégie de communication destinée spécifiquement à cette clientèle devrait permettre l'atteinte des résultats escomptés.

- d) Pour chacun de ces programmes, le Distributeur a-t-il réalisé une évaluation du potentiel d'économie d'énergie et fixé un calendrier et un plan d'exploitation du potentiel technico-économique?

Réponse 6d) :

Non. Considérant les coûts associés à ce type d'évaluation, Gazifère n'entrevoit pas en commander la réalisation.

- e) Veuillez justifier le choix du Distributeur d'une aide financière en $\$/m^3$ économisé, plutôt qu'en $\$/$ unité installée, pour les programmes PRCED-CH&OVSC et PAFR-CH&OVSC. L'aide en $\$/m^2$ d'unité installée (fenêtre ou porte-fenêtre) ou en $\$/m^2$ rénové (pour les travaux d'isolation) est elle envisageable pour ces volets des programmes? Veuillez élaborer sur ce moyen de calcul de l'aide financière.

Réponse 6e) :

Il est plus adéquat pour le programme *Aide à la rénovation – Coopératives d'habitations et organismes à vocation sociocommunautaire* d'avoir une aide financière en $\$/m^3$ économisé plutôt qu'en $\$/$ unité installée, puisque la liste des mesures qui pourraient être admissibles à une aide financière serait très longue, les bâtiments étant souvent différents. La difficulté avec une aide financière en $\$/$ unité installée dans un programme de rénovation serait d'avoir à répondre à davantage de questions sur les mesures admissibles ou non admissibles et les clients pourraient trouver fastidieux de chercher les bonnes mesures qui s'appliquent à leur situation.

Par contre, pour le programme *Récupérateur de chaleur des eaux de douche - Coopératives d'habitations et organismes à vocation sociocommunautaire*, il pourrait être possible d'envisager une aide financière en $\$/$ unité installée plutôt qu'en $\$/m^3$ économisé, puisque le coût incrémental peut être lié au nombre de récupérateurs installés pour desservir une coopérative ou encore à la dimension du récupérateur. Gazifère envisagera cette possibilité lors de l'élaboration de son prochain PGEÉ.

- f) Pour chacun de ces 2 programmes, à combien est estimée la marge de manœuvre du Distributeur par rapport à l'aide financière?

Réponse 6f) :

La rentabilité du programme est un facteur important quant à la décision de maintenir ou de modifier une aide financière. Le surcoût de la mesure et le prix actuel du gaz naturel ne laissent pas vraiment de marge de manœuvre à Gazifère pour modifier les paramètres actuels de ces programmes.

Q.7

Référence :

- (i) GI-19, Document 1, page 18 . Programme Récupérateur de chaleur des eaux de douche : Le nombre prévu de participants est de 50.
- (ii) GI-10, Document 1, pages 5 et 6. Programme Récupérateur de chaleur des eaux de douche :

« Une discussion avec l’entrepreneur responsable de ce service nous a permis d’identifier deux principales raisons pour lesquelles les clients sollicités n’optent pas pour l’installation d’un récupérateur de chaleur des eaux de douche. D’une part, certains clients affirment trouver l’aide financière peu intéressante considérant les coûts associés à l’achat et à l’installation du système. D’autre part, certains clients n’ont pas directement accès à la colonne de drain et n’envisagent pas d’entreprendre les travaux nécessaires pour effectuer une telle installation. Considérant ces informations, Gazifère examinera, lors de son prochain dossier tarifaire, l’opportunité d’augmenter l’aide financière associée à ce programme.

Gazifère demeure toutefois enthousiaste à l’égard de ce programme puisque le marché de la nouvelle construction semble être plus prometteur. Bien que les résultats pour l’année 2011 ne démontrent pas encore l’intérêt des constructeurs à cette technologie, Gazifère estime que des retombées pour le programme sont à prévoir au cours des prochaines années. Actuellement, deux entrepreneurs en construction envisagent sérieusement la possibilité d’inclure ce système dans leurs projets domiciliaires. Gazifère travaille en partenariat avec ces constructeurs pour assurer la réalisation de cette intention. Gazifère veillera également à outiller tous les acteurs de première ligne (ex. : représentants en vente de maisons) qui sont susceptibles d’assurer le succès de l’implantation d’une telle innovation ». Nos soulignés.

(iii) GI-19, Document 1, pages 18 et 19. Programme Récupérateur de chaleur des eaux de douche :

« L’aide financière pour ce programme est de 200 \$.

En fermeture des livres 2011, à la pièce GI-10, document 1, Gazifère affirmait qu’elle examinerait la possibilité d’augmenter l’aide financière associée à ce programme. Or, en raison de la non-rentabilité actuelle du programme, Gazifère a choisi de ne pas modifier son offre.

Statut réglementaire, suivi et évaluation

Ce programme a été approuvé par la décision D-2006-58. L’évaluation de ce programme était prévue au cours de l’année financière 2013, mais est décalée en 2014 en raison d’un nombre insuffisant de participants». Nos soulignés.

Demande :

- a) Veuillez préciser si les 50 participants prévus au programme Récupérateur de chaleur des eaux de douche sont ceux qui résulteront des actions qui seront entreprises sur le marché de la nouvelle construction ou sur le marché existant ou encore sur les deux (veuillez préciser et justifier les parts, le cas échéant).

Réponse 7a) :

Effectivement, la projection de 50 participants correspond aux installations anticipées dans le marché de la nouvelle construction. Le programme demeure offert dans le marché existant.

- b) Veuillez confirmer que la non-rentabilité du programme était bien connue quand le Distributeur songeait, en fermeture des livres, à augmenter l’aide financière associée au programme.

Réponse 7b) :

Effectivement, le programme *Récupérateur de chaleur des eaux de douche* était non rentable lors de la fermeture des livres 2011. Cependant, à ce moment, Gazifère ne connaissait pas la non-rentabilité globale du PGEÉ 2013.

Gazifère se réserve toujours la possibilité de proposer une augmentation de l’aide financière dans le cadre d’un dossier tarifaire subséquent. Le projet-pilote conduit par Hydro-Québec pourrait d’ailleurs conduire à une diminution des coûts incrémentaux en raison de l’augmentation de la demande pour ce type de système.

- c) L’évaluation du programme repoussée en 2014 est-elle aussi derrière la renonciation à augmenter cette aide financière?

Réponse 7c) :

Non. Gazifère a reporté l’évaluation des programmes *Récupérateur de chaleur des eaux de douche* et *Récupérateur de chaleurs des eaux de douche – coopératives d’habitations et organismes à vocation sociocommunautaire* en raison du nombre insuffisant de participants.

La méthodologie d’évaluation adoptée par Gazifère comprend la réalisation d’un sondage auprès des participants et des non-participants, la réalisation d’une analyse de la consommation des participants et le croisement des données recueillies. Sans un nombre suffisant de participants, Gazifère ne peut procéder à l’évaluation des programmes.

- d) Si oui en (c), alors comment cette évaluation pourrait-elle être faite dans le cas où l’objectif de 50 participants ne serait pas atteint dans sa totalité ou même en partie?

Réponse 7d) :

Non applicable.

- e) Ne serait-il pas utile qu’une augmentation de l’aide financière soit autorisée dès 2013 en vue de favoriser davantage la participation au programme et de rendre plus significatifs les résultats de l’évaluation?

Réponse 7e) :

Si Gazifère avait jugé approprié de proposer une augmentation de l’aide financière en 2013, elle l’aurait fait.

Selon Gazifère, il ne serait pas souhaitable de proposer une augmentation de l’aide financière pour attirer plus de participants et permettre l’évaluation du programme plus rapidement. C’est plutôt l’évaluation du programme qui permettra d’identifier les changements requis aux paramètres actuels, dont l’aide financière.

Q.8

Référence :

GI-19, Document 1, pages 20 et 21.

Programme Système combo : - Destiné aux principaux constructeurs d’habitations de la région.
- Le nombre prévu de participants est de 15.
- L’aide financière est de 500 \$.

Demande :

- a) Veuillez indiquer pourquoi la participation au programme a été limitée à certains constructeurs et non ouverte à tous, y compris les auto-constructeurs (ceux qui construisent ou rénovent leur propre maison) et les propriétaires qui sont en mesure de convertir leurs systèmes de chauffage en Système combo?

Réponse 8a) :

Gazifère n’a pas de réticence à élargir son programme aux auto-constructeurs de même qu’aux propriétaires qui souhaitent convertir leur système de chauffage (marché existant).

- b) Veuillez indiquer si la conversion vers cette technologie est techniquement possible ainsi que ses différentes formes et préciser les conditions de sa rentabilité?

Réponse 8b) :

Il est effectivement possible pour un client dans le marché existant de remplacer sa fournaise et son chauffe-eau par un Système combo. Les coûts associés à ce remplacement représentent un important investissement considérant notamment le coût d’acquisition du nouvel appareil, le raccordement de la plomberie et de la canalisation de gaz naturel.

- c) Le ventilo-convecteur (fonctionnant à l'électricité), par la consommation électrique de son moteur, peut-il annuler les gains d'efficacité du chauffe-eau à condensation?

Réponse 8c) :

Les gains d'efficacité ont été calculés à partir d'un système combo avec chauffe-eau à accumulation standard, dans lequel il y a aussi un ventilo-convecteur. Il n'y a donc pas de gain ou de perte lié à l'utilisation du ventilo-convecteur. Les gains d'efficacité se font au niveau de :

- **l'efficacité de combustion supérieure avec un chauffe-eau instantané à condensation;**
- **l'annulation des pertes dues au maintien de production de chaleur entre deux utilisations;**
- **la diminution des pertes liées aux parois lors de l'utilisation d'un chauffe-eau à accumulation standard.**

- d) Sur quelle base a été estimé le nombre 15 projeté de participants au programme?

Réponse 8d) :

Ce nombre correspond aux projections établies par le conseiller en développement de marchés du secteur résidentiel de Gazifère. Cette projection a été définie selon les intentions des entrepreneurs en construction de la région.

- e) Veuillez indiquer le coût initial (prix de marché) du Système combo en distinguant, si possible, le prix du ventilo-convecteur et le prix du chauffe-eau à condensation.

Réponse 8e) :

Basé sur l'information obtenue des partenaires d'affaires de Gazifère, le prix de marché d'un système combo se décompose de la façon suivante :

- **Ventilo-convecteur : 1100 \$**
- **Chauffe-eau instantané à condensation : 2400 \$**

Ces prix n'incluent pas les coûts associés à l'installation.

- f) Veuillez justifier l'écart dans le montant de l'aide financière par rapport au montant offert par Gaz Metro (550 \$).

Réponse 8f) :

Puisque Gazifère n'a pas un nombre de clients aussi important que Gaz Métro ou Enbridge Gas Distribution sur lesquels elle peut répartir ses investissements en efficacité énergétique, les aides financières sont fixées de façon à ce que l'impact sur les non participants ne soit pas indu. Par conséquent, les aides financières sont souvent moindres que celles des autres distributeurs de gaz naturel desquels elle s'inspire. C'est l'approche qui a été utilisée pour fixer ce montant d'aide financière.

Q.9

Référence :

GI-21, Document 1, page 2.

Usage Domestique - Définition :

« DOMESTIC USE

Utilization of the natural gas service for applications related exclusively to the occupation of a personal residence or of apartments in a housing cooperative or non-profit housing organization, or to the use of common areas in a condominium, each containing no more than six dwelling units ».

Demande :

- a) Veuillez indiquer s'il existe, parmi les clients de Gazifère, des exploitations agricoles (terres, bâtiments et équipements servant à la culture des végétaux ou à l'élevage des animaux, à l'exclusion de toute activité industrielle ou commerciale, telles que définies par Hydro-Québec) ?

Réponse 9a) :

Non.

- b) Si oui en (a), ces clients font-ils partie du tarif 1 ou du tarif 2 ?

Réponse 9b) :

S/O.

- c) Sachant qu'Hydro-Québec traite ces clients comme faisant partie du tarif D (usage domestique), le Distributeur a-t-il des objections à redéfinir l'usage domestique pour y inclure les exploitations agricoles en s'alignant sur la définition d'Hydro-Québec?

Réponse 9c) :

S/O.

Q.10

Référence :

(i) GI-21, Document 1.3, page 1., ligne 2.4, colonne 6.

L’allocation du revenu requis additionnel du Distributeur pour l’année témoin 2013 entre les classes tarifaires occasionne avec les ajustements proposés une augmentation du taux unitaire de la composante Distribution de 9,1%.

(ii) GI-21, Document 1, page 5.

« A.13 Adjustments are made to the revenue responsibilities of each rate class if the initial allocation of deficiency in stage 1 does not achieve important rate design objectives. These objectives include avoidance of rate shock, market acceptance, competitive position, appropriate relationships between rates, and acceptable revenue to cost “(R/C)” ratios ». Nos soulignés.

(iii) GI-21, Document 1, page 6.

« The transfer of the larger volume institutional customers from Rate 2 to Rate 1 has eroded the revenue to cost ratios from the 2012 levels. The Company is proposing to make an upward adjustment of \$152.7K in revenues to Rate 2 and a \$127.3K downward adjustment to Rate 1 relative to the allocated deficiency in Stage 1 for each rate class to begin the improvement to the revenue to cost ratios. A downward adjustment to revenues of 0.5K to Rate 3 and 10K to Rate 5 brings down their revenue to cost ratios closer to the 2012 level. Rate 9 revenue to cost ratio has improved to 1.41 from the 2012 level of 1.52 following a downward adjustment of 15K.

The rate impacts depicted in the chart below are relative to the July 1, 2012 Pass-On rates which are based on the 2012 final distribution rates and July 1, 2012 gas costs.

Table 1: Proposed Adjustments and Rate Increase for 2013 ».

Demande:

- a) Veuillez reproduire les tableaux 1 (GI-21, Document 1) ainsi que les pièces GI-21, Document 1.2 et GI-21, Document 1.3 en excluant les ajustements indiqués à la référence (iii).

Please reproduce Table 1 (GI-21, Document 1) and exhibits GI-21, document 1.2 and GI-21, Document 1.3, excluding the adjustments specified in Reference (iii).

Réponse 10a):

Please see below a version of Table 1, from exhibit GI-21, document 1 and the updated exhibits GI-21, document 1.2 and document 1.3 filed under exhibit GI-24, document 1.1, based on the assumption that no adjustments have been made to the forecast revenues for each rate class.

Table 1: No Adjustments to Forecast Revenues

	<u>Total</u>	<u>Rate 1</u>	<u>Rate 2</u>	<u>Rate 3</u>	<u>Rate 4</u>	<u>Rate 5</u>	<u>Rate 9</u>
Adjustments (\$'000)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Proposed 2013 R/C Ratio – Distribution Only	1.00	1.54	0.83	2.15	n/a	2.00	1.46
Fiscal 2012 R/C Ratio – Distribution Only	1.00	1.46	0.86	1.98	n/a	1.68	1.52
% increase on total bill of a T-service customer	4.2%	2.8%	5.5%	1.2%	n/a	1.7%	1.8%
% increase on total bill of a sales customer	2.9%	1.8%	4.3%	0.8%	n/a	n/a	n/a
2013 Delivery Volumes (10 ⁶ m ³)	164.0	67.7	63.5	.4	n/a	14.2	18.3
2012 Delivery Volumes (10 ⁶ m ³)	162.6	59.5	70.3	.4	n/a	14.2	18.3

- b) Veuillez indiquer dans quel(s) dossier(s) tarifaire(s) le ratio R/C du tarif 2 avait connu une hausse supérieure ou égale à la hausse proposée pour 2013?

Please indicate in which rate case filing (s) the R / C ratio of rate 2 had resulted from increases greater than or equal to the proposed increase for 2013?

Réponse 10b):

There have been no rate case filings within Gazifère’s CPBR period where the Company has requested an increase to Rate 2 equal to or greater than those proposed for its 2013 application.

- c) Selon le Distributeur, à partir de quel seuil du ratio R/C est-il possible de parler de choc tarifaire?
According to the Distributor, at what level of R / C ratio is it possible to speak of rate shock?

Réponse 10c):

Revenue to cost ratios measure the amount of forecast revenue to be recovered from a rate class relative to the amount of costs allocated to the rate class from the Company’s fully allocated cost study (“FACS”). The Company attempts to set revenue to cost ratios as close to 1 as possible. The FACS results are used as a guide for rate design, however, maintaining revenue to cost ratios year over year or improving them for all rate classes is not always feasible. Other competing rate design objectives such as rate impacts and rate stability may lead revenue to cost ratios to change on an annual basis.

Adjustments to revenues which are made to improve revenue to cost ratios are not performed in isolation. The Company looks at the revenue to cost ratios as well as the year over year rate impact when setting rates.

Q.11

Référence :

- (i) GI-22, Document 1, page 1, note 5 :

«Total Revenues excluding the distribution per Gazifère’s Rates as of July 1st, 2012: 25 563,4»

Demande :

- a) Veuillez confirmer que le montant en question est plutôt de 25 536 et non 25 563,4.

Réponse 11 :

Le montant est bel et bien 25 563,4.

Original : 2012-09-21

Q.12

Référence :

(i) GI-16, Document 1, page 9:

« La firme Opinion Search constate une disparité entre les deux étapes du calcul de pondération des résultats et propose la modification suivante : pour la première étape du calcul, plutôt que de pondérer à partir du poids de l’échantillon (nombre de répondants), la firme recommande d’effectuer cette première étape en utilisant le poids de la population (nombre de clients) de chacun des quatre segments de clientèle (clientèles résidentielle et CII, ayant et n’ayant pas reçu de service). Cette façon de procéder permettra d’obtenir un résultat pondéré pour les clientèles résidentielles et CII pour chacune des quatre vagues du sondage.

Voici ci-dessous le tableau présentant la première étape du calcul.

	Segments	Pourcentage de satisfaction obtenu pour la vague	Population
Clientèle résidentielle	N’ayant pas reçu de service	a%	x ⁽¹⁾
	Ayant reçu un service	b%	y ⁽²⁾
Résultat pondéré clientèle résidentielle		$((a\% * x) + (b\% * y)) / (x+y)$	ab% pondéré résidentielle pour la vague
Clientèle CII	N’ayant pas reçu de service	c%	x ⁽¹⁾
	Ayant reçu un service	d%	y ⁽²⁾
Résultat pondéré clientèle CII		$((a\% * x) + (b\% * y)) / (x+y)$	cd% pondéré CII pour la vague

Demande :

- a) Veuillez confirmer que pour l’évaluation de la satisfaction de la clientèle, la méthode recommandée par la firme *Opinion Search* accorde finalement la même valeur, fiabilité ou crédibilité aux réponses des répondants ayant reçu un service qu’à celles des répondants n’ayant reçu aucun service.

Réponse 12a) :

La nouvelle méthode de calcul de pondération proposée par Opinion Search suggère de pondérer les résultats obtenus selon la taille de chacun des segments de marché. Dans les résultats pondérés finaux du sondage, la valeur, la fiabilité ou la crédibilité aux réponses des répondants sera donc en proportion de la taille du segment de marché auquel ils appartiennent. Par exemple, pour la clientèle résidentielle, la taille du segment n’ayant pas reçu un service étant plus grande que celle du segment ayant reçu un service, leur représentation sera proportionnelle dans les résultats du sondage.

Original : 2012-09-21

GI-24
Document 1
Page 21 de 27
Requête 3793-2012

- b) Veuillez confirmer qu’avec la méthode de la firme *Opinion Search*, l’avis d’un répondant qui a vécu une expérience l’ayant mis en contact direct avec Gazifère (communication avec un préposé du centre d’appel, rendez-vous avec une équipe de travail, service rendu par un technicien) vaut autant que l’avis d’un répondant n’ayant pas été en relation avec le service à la clientèle du Distributeur durant l’année à l’étude.

Réponse 12c) :

Veillez vous référer à la réponse à la question 12 a).

Q.13

Référence :

- (i) GI-16, Document 1, page 10:

« Les paramètres permettant de déterminer la taille de chacun des segments de clientèles n’ayant pas été programmés en début d’années 2012, puisque non requis dans la méthode de calcul approuvée dans la décision D-2011-186, ne sont pas disponibles. En effet, il est impossible d’accéder rétroactivement à ces informations dans le système d’information client de Gazifère et de modifier les deux premières vagues du sondage en cours pour l’année 2012.

Gazifère propose donc de mettre en place cette nouvelle méthode de calcul de pondération des résultats pour le sondage de satisfaction de la clientèle dès l’année témoin 2013 ».

- (ii) GI-12, Document 1, page 7: Réponse de Gazifère à la DDR-1 de la Régie, phase 1.

Demande :

- 5.1 Veuillez fournir les résultats du sondage 2011 pour chacun des trois points évalués et pour les deux segments du marché, résidentiel et CII, sous la forme du tableau de la référence (ii).

Réponse 5.1 :

Points évalués dans le sondage de satisfaction de la clientèle	Clientèle résidentielle (n=466)	Clientèle CII (n=22)	Résultat total (n=488)
Qualité du service des préposés du centre d'appels	96,96%	97,72%	96,99%
Disponibilité, flexibilité et ponctualité de nos équipes de travail	91,36%	90,90%	91,34%
Qualité du service rendu par les techniciens	92,58%	87,49%	92,35%
Résultat total	93,63%	92,04%	93,57%

Demande :

- a) Veuillez indiquer si le Distributeur enregistre et/ou conserve les communications ou échanges écrits avec les répondants du sondage de 2011 de sorte à pouvoir identifier de nouveau les répondants, au besoin.

Réponse 13a) :

Non.

- b) Si oui en (a), le Distributeur a-t-il tenté d'établir un croisement des 97 répondants identifiés avec les moyens suivants pour en arriver à déterminer le nombre de répondants ayant reçu un service de Gazifère (c.-à.-d. les services pour lesquels l'on cherche à évaluer la satisfaction des répondants) et, par déduction, ceux n'ayant reçu aucun service ? :
- (i) Bordereaux et autres documents retraçant les interventions de techniciens du Distributeur en 2011;
 - (ii) Liste des appels téléphoniques reçus en 2011 par les préposés du centre d'appel du Distributeur;

- (iii) Historique des rendez-vous pris par les équipes de travail du Distributeur avec les clients visités.

Réponse 13b)(i), (ii), (iii) :

S/O.

Q.14

Référence :

- (i) GI-16, Document 6, page 27: modifications apportées au texte des tarifs

« | La facture est transmise par tout moyen choisi par le distributeur, notamment par la
poste, à moins que le client ne demande au distributeur de la transmettre
électroniquement.
»

Demande :

- a) Veuillez préciser si le client peut opter pour les deux modes de transmission de sa facture (par la poste et par moyen électronique).

Réponse 14 :

Oui en effectuant la demande le client peut obtenir la transmission de sa facture par la poste et par moyen électronique.

Q.15

Référence :

- (i) GI-16, Document 1, page 14:

«[...] afin d’assurer un service fiable et sécuritaire à sa clientèle, les analyses préliminaires effectuées à ce jour confirment qu’un renforcement majeur d’un secteur du réseau de distribution de Gazifère est inévitable et devra être opérationnel au plus tard pour la période hivernale 2017-2018.

De ce fait, Gazifère demande à la Régie l’autorisation de créer un compte de frais reportés hors base de tarification portant intérêt afin d’y comptabiliser les montants qui seront encourus, dès l’année 2013, pour entamer la planification de ce futur renforcement d’importance de son réseau de distribution et initier les études d’ingénierie, environnementales et géotechniques y afférentes.

Il est important de souligner que la réalisation d’un projet de cette envergure nécessite quelques années de planification ainsi que la réalisation d’études de faisabilité et de travaux préparatoires.

Selon les premières projections du service d’ingénierie d’EGD, quelques options sont envisagées dont certaines tiennent compte d’une éventuelle traversée de rivière ». Nos soulignés.

(ii) GI-16, Document 1, page 15:

«Selon Gazifère, considérant l’ampleur et la complexité de la tâche, il est primordial que la planification du projet débute dès 2013. En effet, Gazifère doit d’abord et avant tout s’assurer d’offrir un service fiable et sécuritaire à sa clientèle, mais également être en mesure de recueillir toutes les informations nécessaires pour déposer, en temps opportun, une demande d’autorisation préalable en vertu de l’article 73 de la Loi sur la Régie de l’énergie. »

Demande :

- a) Veuillez confirmer que les dépenses projetée dès 2013 sont plutôt attribués à un avant projet et non à un projet au sens de l’article 73 de la *Loi sur la Régie de l’énergie* (la LRÉ).

Réponse 15a) :

Les dépenses que Gazifère entend encourir à partir de l’année témoin 2013 sont directement liées à la planification du futur renforcement d’importance de son réseau de distribution et ce, dans le but d’initier les études d’ingénierie, environnementales et géotechniques requises à cet égard. Ces dépenses feront partie intégrante des coûts du projet de renforcement qui sera déposé à la Régie dans le cadre d’une demande d’autorisation préalable future en vertu de l’article 73 de la *Loi sur la Régie de l’énergie*.

- b) Veuillez indiquer en vertu de quel article de la LRÉ le Distributeur demande-t-il l’autorisation de créer un compte de frais reportés hors base de tarification portant intérêt ?

Réponse 15b) :

Les articles pertinents de la loi sont les suivants: article 31, alinéa 1, paragraphe 5 et article 32, paragraphe 3.1.

- c) Veuillez expliquer pour quelle(s) raison(s) le Distributeur n’a pas déposé en vertu de l’article 73 de la LRÉ une demande d’autorisation pour procéder au « renforcement majeur [et inévitable] d’un secteur [de son] réseau de distribution » appuyé par ses analyses préliminaires.

Réponse 15c) :

Considérant l’ampleur du projet, Gazifère n’est présentement pas en mesure de déposer une telle demande d’autorisation préalable à la Régie. Des analyses plus détaillées sont requises avant d’être en mesure de déterminer l’option qui sera retenue et déposée à la Régie pour approbation.

- d) Veuillez déposer les analyses préliminaires dont il est question en référence (i) et qui concernent le renforcement majeur et inévitable d’un secteur du réseau de distribution au plus tard pour l’hiver 2017-2018.

Réponse 15d) :

The Gazifère distribution system has been experiencing customer additions and load growth over the past 5 – 10 years that has incrementally reduced the existing piping system capacity. Gazifère works with the Enbridge Gas Distribution Long Range Planning group to monitor and review system capacity on an ongoing basis. Part of this review is to propose preliminary options for system reinforcement once a need for reinforcement is identified. This is what has been completed to date and this is what Gazifère refers to when it says “preliminary analysis”. This review/preliminary analysis has confirmed a need for a significant reinforcement to support peak system load for the 2017/2018 winter season.

Gazifère cannot file anything at this time as the next step is to complete more detailed analysis of the alternatives identified in order to be able to prepare the required evidence necessary to support a request for approval by the Régie.

- e) Veuillez préciser si l’option de la troisième traversée de la rivière de l’Outaouais constitue réellement le fond du projet de renforcement du réseau ou si elle constitue plutôt une option parmi d’autres, avec la même chance de réalisation.

Réponse 15e) :

Les analyses préliminaires effectuées à ce jour confirment qu’un renforcement majeur du réseau de distribution de Gazifère est inévitable et nécessaire. Parmi les options que Gazifère analyse présentement, certaines se traduisent par une traversée de rivière.

Q.16

Référence :

- (i) GI-16, Document 8, page 1:

«Le programme de francisation de Gazifère a été remis à l’Office dans les six mois de la réception de l’avis. L’Office prévoit procéder à son analyse et faire connaître sa décision en septembre 2012.

Le programme de francisation de Gazifère établit 24 priorités d’action, regroupées sous les thèmes suivants :

- Les ressources humaines et tout document relatif à l’emploi
- Les documents relatifs à la paye et aux avantages sociaux
- La formation des employés

- Les communications entre les services internes et avec les actionnaires
- Les activités des opérations
- Les technologies de l’information
- Les communications avec les fournisseurs et entrepreneurs
- Les communications avec le public ».

Demande :

- a) Veuillez indiquer si, à ce jour, l’Office québécois de la langue française a rendu sa décision concernant le programme de francisation de Gazifère.

Réponse 16a) :

Non. La réponse de l’Office québécois de la langue française est attendue pour la fin septembre 2012.

Q.17

Référence :

- (i) GI-16, Document 8, page 3:

«En août 2012, au moment du dépôt de la présente preuve, Gazifère est en attente de l’approbation de son programme de francisation déposé à l’Office. Conséquemment, ne sachant pas si l’Office approuvera son programme, ni les changements qui pourraient être requis, Gazifère n’est toujours pas en mesure d’effectuer une estimation raisonnable des coûts découlant des différentes activités que comportera son programme de francisation, tel qu’approuvé ».

Demande :

- a) Veuillez indiquer le coût du programme de francisation de Gazifère, tel que déposé auprès de l’Office.

Réponse 17a) :

Gazifère tient à préciser que d’ici la décision de l’Office et avant que Gazifère n’ait fait un choix parmi les différentes options explorées pour assurer la généralisation du français dans ses activités, toute estimation des coûts reliés à la francisation n’est nécessairement que provisoire et partielle.

Veuillez vous référer à la réponse à la question 14.2 de la Régie, pour une estimation des coûts du programme de francisation tel que déposé auprès de l’Office.