

---

**RÉPONSE DE GAZIFÈRE INC. A LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS  
NO 1 DE LA FÉDÉRATION CANADIENNE DE L'ENTREPRISE  
INDÉPENDANTE (FCEI) PORTANT SUR LA DEMANDE RELATIVE À LA  
FERMETURE RÉGLEMENTAIRE DES LIVRES POUR LA PÉRIODE DU 1ER  
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 1ER  
JANVIER 2013**

**DOSSIER R-3793-2011 PHASE II**

---

**Évolution du nombre de clients résidentiels sans chauffage**

**Question 1**

**Références :**

- (i) R-3758-2011, GI-28, Document 1.1
- (ii) R-3793-2012, GI-18, Document 1.1

**Préambule :**

À la référence (iii), Gazifère indique :

Au dossier tarifaire 2012, Gazifère prévoyait 2 940 clients résidentiels sans chauffage au mois de janvier et 2 969 en décembre, pour une croissance prévue d'environ 29 clients en 2012.

Dans sa demande tarifaire 2013, Gazifère prévoit 3 169 clients résidentiels sans chauffage en janvier 2013. Ainsi, cette dernière prévision suppose une croissance de 229 clients résidentiels sans chauffage en 2012, soit huit fois plus que la prévision initiale et près de 30% de la croissance totale du secteur résidentiel en 2012.

Dans sa demande tarifaire 2013, Gazifère prévoit l'ajout de 58 clients résidentiels sans chauffage entre janvier et décembre.

**Questions :**

1.1 Veuillez présenter le nombre réel de clients résidentiels sans chauffage sur une base mensuelle depuis le 31 décembre 2009 jusqu'à la donnée la plus récente et en expliquer l'évolution.

**Réponse 1.1 :**

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Janvier</b>		2 849	3 007	3,111
<b>Février</b>		2 838	3 008	3,136
<b>Mars</b>		2 830	3 010	3,142
<b>Avril</b>		2 877	3 016	3,142
<b>Mai</b>		2 849	3 023	3,142
<b>Juin</b>		2 875	3 034	3,147
<b>Juillet</b>		2 871	3 037	3,152
<b>Août</b>		2 928	3 043	
<b>Septembre</b>		2 916	3 055	
<b>Octobre</b>		2 914	3 057	
<b>Novembre</b>		2 919	3 073	
<b>Décembre</b>	2 896	2 905	3 098	

**Le nombre de clients résidentiels sans chauffage provient de la base de données du système de facturation de Gazifère. En septembre 2009, Gazifère a changé son système de facturation. Depuis la mise en service de ce nouveau système, Gazifère a remarqué, en examinant et analysant les données réelles, une incohérence dans l'extraction des données quant au nombre de clients sans chauffage entre l'ancien et le nouveau système.**

**Après avoir analysé cette incohérence, Gazifère a effectué des ajustements dans l'extraction des données et ce, à partir du mois de janvier 2011. On remarque d'ailleurs une augmentation de 102 clients au mois de janvier 2011 comparativement au nombre de clients en décembre 2010. Cette croissance s'explique principalement par le fait que Gazifère a effectué certains ajustements au niveau de l'extraction des données et non par des additions de clients. En effet, les**

données 2009 et 2010 ne peuvent être corrigées rétroactivement pour être comparables aux données 2011.

En effectuant la projection volumétrique de l'année témoin 2013, Gazifère a donc travaillé avec des données corrigées afin de projeter le nombre de clients sans chauffage, ce qui n'a pas été le cas lors de la projection volumétrique de l'année 2012 étant donné que Gazifère en était toujours à sa première année d'exploitation avec son nouveau système de facturation et que l'incohérence au niveau de l'extraction n'avait pas encore été détectée et corrigée.

Conséquemment, il est difficile de comparer la prévision 2013 avec celle de 2012. L'évolution au niveau de cette clientèle ne peut être interprétée comme étant huit fois plus que la prévision initiale. En effet, Gazifère prévoit 68 additions de clients sans chauffage pour l'année témoin 2013 (voir la réponse à la question 2.4 ci-dessous).

1.2 De façon plus spécifique, veuillez expliquer l'évolution rapide mentionnée en préambule.

**Réponse 1.2 :**

**Voir la réponse à la question 1.1.**

1.3 Veuillez indiquer si les 200 ajouts de clients additionnels se répartissent entre de nombreux immeubles ou se concentrent dans quelques immeubles.

**Réponse 1.3 :**

**Voir la réponse à la question 1.1.**

1.4 Veuillez indiquer si la nature de l'usage et le niveau de consommation des clients ajoutés récemment sont semblables à ceux des clients sans chauffage existants.

**Réponse 1.4 :**

**Selon Gazifère, rien ne porte à croire que la nature de l'usage et le niveau de consommation des clients ajoutés récemment seraient différents de ceux des clients existants sans chauffage.**

1.5 Pour la cohorte de clients résidentiels sans chauffage ajoutés en 2010, veuillez présenter le volume moyen par client sur une base mensuelle à partir de janvier 2011 et jusqu'à la donnée la plus récente.

**Réponse 1.5 :**

**Gazifère tient à préciser qu'elle n'a pas ajouté plus de clients sans chauffage en 2010 ou en 2011 par rapport aux années passées. Voir la réponse à la question 1.1.**

**Gazifère n'est pas en mesure de fournir le volume moyen des clients ajoutés en 2010. Par contre, à titre d'information voici ci-dessous le volume moyen historique par client pour la totalité des clients résidentiels sans chauffage sur une base mensuelle des années 2010 et 2011.**

	<b>2010</b> <b>m<sup>3</sup></b>	<b>2011</b> <b>m<sup>3</sup></b>
<b>Janvier</b>	<b>90.14</b>	<b>93.11</b>
<b>Février</b>	<b>93.39</b>	<b>89.46</b>
<b>Mars</b>	<b>74.25</b>	<b>78.53</b>
<b>Avril</b>	<b>52.84</b>	<b>63.48</b>
<b>Mai</b>	<b>44.55</b>	<b>51.64</b>
<b>Juin</b>	<b>30.23</b>	<b>35.68</b>
<b>Juillet</b>	<b>33.71</b>	<b>23.35</b>
<b>Août</b>	<b>30.93</b>	<b>23.31</b>
<b>Septembre</b>	<b>27.61</b>	<b>24.11</b>
<b>Octobre</b>	<b>23.40</b>	<b>28.03</b>
<b>Novembre</b>	<b>49.49</b>	<b>45.98</b>
<b>Décembre</b>	<b><u>78.67</u></b>	<b><u>60.45</u></b>
	<b>627.21</b>	<b>617.13</b>

1.6 Pour la cohorte de clients résidentiels sans chauffage ajoutés en 2011, veuillez présenter le volume moyen par client sur une base mensuelle à partir de janvier 2012 et jusqu'à la donnée la plus récente.

**Réponse 1.6 :**

**Voir la réponse à la question 1.5.**

## Rentabilité du développement

### Question 2 :

#### Références :

- (i) R-3758-2011, GI-26, Document 2.1
- (ii) B-53
- (iii) B-53 - GI-16, Document 3.1, pp 7 à 11
- (iv) B-53 - GI-16, Document 3.1, p 1

#### Questions :

2.1 Veuillez élaborer sur les perspectives de croissance de la clientèle résidentielle sans chauffage au cours des prochaines années et sur la rentabilité de ces ajouts de clients.

#### Réponse 2.1 :

**La croissance de la clientèle résidentielle sans chauffage va sûrement se maintenir au courant des prochaines années et même possiblement s'accroître si Gazifère réussit à percer davantage le marché du multi-logement.**

**Il est très important de souligner que lorsque Gazifère effectue le calcul de l'analyse de rentabilité du développement dans le cadre d'un dossier tarifaire, ce calcul démontre la rentabilité globale des investissements que cette dernière prévoit effectuer au cours d'une année témoin mais que la décision d'investissement ne s'arrête pas nécessairement à ce calcul.**

**Au cours d'une année témoin, avant de procéder à l'ajout de clients, Gazifère effectue des calculs de rentabilité sur l'investissement nécessaire associé à l'ajout de clients directement lié à un projet ou encore directement lié à une conversion de résidence/commerce alimenté au mazout. Si les calculs démontrent que le projet ou la conversion est non rentable, Gazifère ne procédera pas à l'investissement en capital lié au projet ou à la conversion sans exiger une contribution financière permettant d'assurer sa rentabilité.**

**Donc, Gazifère tient à préciser que tout investissement effectivement fait au courant d'une année doit passer le test de rentabilité.**

2.2 Veuillez indiquer le volume moyen par client prévu pour les ajouts de clients résidentiels sans chauffage dans l'analyse de rentabilité du développement de 2012 (référence (i)).

**Réponse 2.2 :**

**Le volume moyen pour ces clients en 2012 est de 630 m<sup>3</sup>.**

2.3 Veuillez indiquer le volume moyen par client prévu pour les ajouts de clients résidentiels sans chauffage dans l'analyse de rentabilité du développement de 2013 (référence (ii)).

**Réponse 2.3 :**

**Le volume moyen pour ces clients en 2013 est de 618 m<sup>3</sup>.**

2.4 Veuillez refaire la pièce B-53 en excluant de l'analyse les revenus et les coûts associés aux clients résidentiels sans chauffage. Veuillez expliquer les modifications apportées.

**Réponse 2.4 :**

**Veillez vous référer à la pièce GI-25, document 1.1.**

**Les modifications apportées consistent à une élimination des additions de clients résidentiels sans chauffage qui se chiffrent à 68. Veuillez vous référer à la pièce GI-18, document 1.1, ligne 1, où à la fin décembre 2013, le nombre de clients totalise 3 227 alors qu'au début janvier 2013, ce nombre est de 3 159 (veuillez noter qu'à la pièce GI-18, document 1.1, colonne 1, on y retrouve 3 169 clients qui correspond au nombre de clients à la fin janvier 2013). Les additions de client au secteur résidentiel de 907, telles que retrouvées à la pièce GI-25, document 1.1, ligne 10, colonne 4, correspondent alors aux additions de clients de 975 telles que retrouvées à la pièce GI-16, document 3.1, ligne 10, colonne 4 moins les 68 clients résidentiels sans chauffage ci-haut mentionnés.**

**Également, les investissements en capital ont été réduits afin de refléter la réduction des additions de clients. Le montant des investissements en capital selon le scénario excluant les clients résidentiels sans chauffage, se chiffre à 1 476 572\$ en ce qui à trait aux branchements et à 152 387\$ en ce qui a trait aux compteurs, et ce, tel que démontré à la pièce GI-25, document 1.1, lignes 17 et 18 respectivement. Des**

**réductions de 105 808\$ pour les branchements et de 9 030\$ pour les compteurs ont été effectuées aux investissements liés à la clientèle résidentielle sans chauffage.**

**Les investissements quant aux conduites principales et aux postes de mesurages ne sont pas affectés par l'absence de cette clientèle. Gazifère aura tout de même à investir dans ces actifs afin de permettre l'addition des autres clients.**

2.5 Veuillez ventiler la ligne D (Effective Project Revenue Requirement) de la référence (iii) (coût du gaz, O&M, amortissement, coût du capital, taxes, etc.).

**Réponse 2.5 :**

**Veillez vous référer à la pièce GI-25, document 1.2.**

2.6 Veuillez ventiler la ligne 20 (Annual Revenues) de la référence (iv) (coût du gaz, distribution, transport et équilibrage, etc.).

**Réponse 2.6 :**

Breakdown of Annual Revenue line (Dollars)

	Year 1	Year 2	Year 3	Year 4	Year 5-55
Distribution *	314,289	628,578	628,578	628,578	628,578
Transportation	76,000	152,001	152,001	152,001	152,001
Gas Supply	181,557	363,113	363,113	363,113	363,113
<b>Total</b>	<b>571,846</b>	<b>1,143,691</b>	<b>1,143,691</b>	<b>1,143,691</b>	<b>1,143,691</b>

*\* Distribution revenue consists of the revenue from the customer charge, block delivery charge including distribution and load balancing charges.*

**Qualité de service aux clients commerciaux**

**Question 3**

**Références :**

- (i) R-3724-2010, GI-16, Document 1.5, p. 1

Original : 2012-09-21

GI-25  
Document 1  
Page 7 de 12  
Requête 3793-2012

- (ii) R-3758-2011, GI-13, Document 1.5, p. 1
- (iii) R-3793-2012, GI-5, Document 1.5, p. 1
- (iv) R-3793-2012, GI-16, Document 1, p. 8
- (v) R-3758-2011, B-173

**Préambule :**

À la référence (i), Gazifère rapporte un indice de satisfaction de 92,7% pour la clientèle commerciale en 2009.

À la référence (ii), Gazifère rapporte un indice de satisfaction de 97,6% pour la clientèle commerciale en 2010.

À la référence (iii), Gazifère rapporte un indice de satisfaction de 92,0% pour la clientèle commerciale en 2011.

À la référence (iv), Gazifère rapporte un indice de satisfaction préliminaire de 85,8% pour la clientèle commerciale en 2012. Pour la clientèle ayant reçu un service, le taux est de 78,5%.

**Questions :**

3.1 Veuillez expliquer la décroissance du résultat du sondage de qualité de service en 2012.

**Réponse 3.1 :**

**Pour l'année 2012, à la demande de la Régie, Gazifère a modifié à plusieurs égards son sondage de satisfaction de la clientèle. Le nombre de questions a été modifié, des questions sur la perception générale et sur l'évaluation des équipes terrain ont été ajoutées. Les segments de marché « n'ayant reçu aucun service » sont désormais sondés pour les clientèles résidentielle et CII.**

**Également, dans le but de sonder plus précisément la personne qui a réellement expérimenté la prestation de service dans l'entreprise, en 2012, Gazifère a quelque peu modifié sa méthode de sondage auprès de la clientèle commerciale, ayant reçu un service. Selon la situation dans l'entreprise, le sondeur a pu morceler le questionnaire par section. Conséquemment, différentes personnes d'une même entreprise ont pu contribuer à remplir un même questionnaire.**

**De ce fait, il est très difficile de comparer les résultats de 2012 avec ceux des années précédentes.**



3.2 Selon Gazifère, cette décroissance s'explique-t-elle par l'utilisation d'une mesure différente ou par une véritable détérioration de la satisfaction de la clientèle?

**Réponse 3.2 :**

**L'utilisation de mesures différentes explique la différence observée dans les résultats du sondage de satisfaction en 2012. Veuillez vous référer à la réponse à la question 3.1.**

3.3 Concernant les 44 clients commerciaux ayant reçu un service, la FCEI constate que s'il a été déterminé que 34 d'entre eux sont satisfaits, le taux de satisfaction devrait être de 77,3% et que si 35 d'entre eux sont satisfaits, le taux de satisfaction devrait être de 79,5%. Veuillez expliquer le taux de satisfaction obtenu de 78,5%.

**Réponse 3.3 :**

**Le résultat final de 78,5 % s'obtient en prenant la moyenne arithmétique du résultat de chacune des questions du sondage. Voici le détail du calcul pour la clientèle CII ayant reçu un service:**

Question	# de clients satisfaits	# de répondants à la question	Résultat
<b>Perceptions générales</b>			
Question #1	39	42	92.9%
Question #2	35	39	89.7%
Question #3	39	41	95.1%
<b>Évaluation centre d'appels</b>			
Question #4	33	36	91.7%
Question #5	29	36	80.6%
<b>Évaluation équipes technique</b>			
Question #6	24	26	92.3%
Question #7	24	26	92.3%
Question #8	25	26	96.2%
<b>Évaluation équipes terrain</b>			
Question #9	1	3	33.3%
Question #10	1	3	33.3%
Question #11	2	3	66.7%
Résultat final - CII ayant reçu un service (moyenne arithmétique)			78.5%

Selon ce calcul, Gazifère accorde le même poids à chacune des questions peu importe le nombre de répondants. Puisque très peu de clients commerciaux sont assujettis à un service initié par Gazifère où on évalue les équipes terrain, peu de clients seront sondés dans une année quant aux questions 9 à 11 du sondage. Conséquemment, le résultat de 78,5% est grandement influencé par l'évaluation de seulement 3 clients. Selon Gazifère, il est donc préférable de calculer le résultat final du segment de marché en pondérant le résultat de chaque question en fonction du nombre de répondants. En procédant ainsi, le résultat final pour les clients CII ayant reçu un service passerait donc de 78,5% à 89,7% et le résultat final du sondage de satisfaction de la clientèle dans son ensemble, révisé suite aux questions 7.1 et 7.2 de la Régie, passerait de 96,9% (voir GI-23, document 1.7) à 96,6% (voir GI-25, document 1.3).

Gazifère propose donc d'ajouter une précision supplémentaire à son calcul de sondage de satisfaction de la clientèle pour 2012 et 2013 en pondérant les résultats de chacune des questions en fonction du nombre de répondants.

3.4 Veuillez présenter le calcul qui permet de convertir les réponses des clients au sondage (référence (v)) en pourcentages obtenus (référence iv).

**Réponse 3.4 :**

**Veuillez vous référer à la réponse à la question 3.3.**

3.5 Gazifère juge-t-elle qu'un taux d'insatisfaction de plus de 20% chez les clients ayant reçu un service constitue un niveau acceptable?

**Réponse 3.5 :**

**Veuillez vous référer à la réponse à la question 3.7.**

3.6 Quel est l'objectif que se fixe Gazifère pour 2013 relativement au taux de satisfaction chez les clients commerciaux ayant reçu un service?

**Réponse 3.6 :**

Gazifère ne s'est pas fixé d'objectif de satisfaction spécifique à sa clientèle commerciale ayant reçu un service. Gazifère a plutôt un objectif de satisfaction global pour l'ensemble de sa clientèle établi à 90%, tel que prévu dans son mécanisme incitatif.

3.7 En vous référant aux questions du sondage, veuillez indiquer quelles sont les sources d'insatisfaction rapportées par les clients commerciaux ayant reçu un service en 2012.

**Réponse 3.7 :**

Chez Gazifère, les prestations de service sont livrées par les mêmes équipes de préposés qu'elles soient destinées à la clientèle résidentielle ou CII.

Pour mesurer le niveau de satisfaction des clientèles « Ayant reçu un service », qu'elle soit résidentielle ou CII, le nouveau sondage de satisfaction de la clientèle de Gazifère comprend quatre sections distinctes : évaluation des perceptions générales, évaluation des performances des préposés au centre d'appels, évaluation des performances des équipes techniques et évaluation des performances des équipes terrain.

À la première section du sondage des clients « Ayant reçu un service », mesurant les perceptions générales, la moyenne des résultats après la deuxième vague pour la clientèle résidentielle est de 94,3 % et celle pour la clientèle CII est de 92,6 %, soit une différence de 1,7 %.

À la deuxième section, évaluant les performances des préposés au centre d'appels, la moyenne des résultats est de 90,6 % pour la clientèle résidentielle et de 86,2 % pour la clientèle CII. Cet écart de 4,4 % entre les résultats des deux types de clientèles s'explique principalement du fait que le genre de questions en provenance de la clientèle CII, reliées à une grande diversité et complexité d'installations disponibles sur le marché, oblige parfois le préposé du centre d'appels à référer les clients aux partenaires d'affaires de Gazifère, ceux-ci étant spécialisés dans les équipements qu'utilisent les clients. Le préposé n'est donc pas toujours en mesure de répondre aux préoccupations du client.

À la troisième section du sondage, évaluant les performances des équipes techniques, la moyenne des résultats est de 93,7 % pour la clientèle résidentielle et de 93,6 % pour la clientèle CII, soit une mince différence de 0,1 %.

C'est au niveau de la quatrième section du sondage, évaluant les performances des équipes terrain, que l'écart entre les résultats des deux clientèles est plus important. En effet, la clientèle résidentielle s'est dite satisfaite à 100 % des performances des équipes terrain, tandis que la clientèle CII, elle, a donné une appréciation de 44,4 % à cette section.

Considérant que les activités et les procédures des équipes terrains sont les mêmes pour desservir les deux types de clientèles, Gazifère ne met pas en cause la qualité de sa prestation de service mais explique cet écart entre les deux résultats par le fait que ses travaux exécutés sur le terrain – travaux de remplacement de conduites, travaux reliés à son programme d’entretien prévu sur son réseau ainsi que les échanges de compteurs planifiés conformément aux exigences de Mesures Canada – ont un impact tout à fait différent pour chacune des clientèles. Chez un client résidentiel par exemple, l’impact découlant d’un remplacement de compteur est minime. Cependant, pour un client CII, par exemple un restaurant ou un centre sportif, selon la complexité des installations et du rallumage de leurs appareils, cette interruption de service pourra éventuellement durer plusieurs heures. Pour ces clients, cette interruption de service, même prévue à l’avance, représente de nombreux inconvénients à gérer et souvent aura un impact important sur la qualité de leurs propres prestations de service.

Étant donné que pour la première moitié de l’année 2012, Gazifère n’a effectué que 16 interventions terrain (initiées par Gazifère) auprès de la clientèle CII, on peut conclure que de façon générale la clientèle commerciale « Ayant reçu un service » est satisfaite. En effet, si on ne tient compte que des 3 premières sections du sondage, les clients commerciaux « Ayant reçu un service » sont satisfaits à 91,4%. Pour corriger cette distorsion dans les résultats, Gazifère propose de pondérer les résultats de chacune des questions en fonction du nombre de répondants. Veuillez vous référer à la réponse à la question 3.3.