

Régie de l'énergie du Québec

R-3793-2012

Gazifère - Demande pour la fermeture réglementaire des livres de Gazifère Inc. pour la période du 1er janvier 2011 au 31 décembre 2011, demande d'approbation du plan d'approvisionnement et demande de modification de ses tarifs à compter du 1er janvier 2013.

Demande de renseignements n°.1 de l'ACEF de l'Outaouais

Préparée par :

Mounir Gouja, PhD

Pour

l'ACEF de l'Outaouais

109, rue Wright,

Gatineau (Qué.)

J8X 2G7

Le 11 septembre 2012



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 reliées 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 ?
- 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.

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.

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

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 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'amplifierait 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.

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 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?

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.
- 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.

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 m³, soit 86 % de ce qui avait été prévu initialement.

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 ?
- 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?
- 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.
- 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?
- e) Veuillez justifier le choix du Distributeur d'une aide financière en \$/m³ économisé, plutôt qu'en \$/unité installée, pour les programmes PRCED-CH&OVSC et PAFR-CH&OVSC. L'aide en \$/ m² d'unité installée (fenêtre ou porte-fenêtre) ou en \$/m² 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.
- f) Pour chacun de ces 2 programmes, à combien est estimée la marge de manœuvre du Distributeur par rapport à l'aide financière?

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

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?
- b) Veuillez indiquer si la conversion vers cette technologie est techniquement possible ainsi que ses différentes formes et préciser les conditions de sa rentabilité?
- 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?
- d) Sur quelle base a été estimé le nombre 15 projeté de participants au programme?
- 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.
- f) Veuillez justifier l'écart dans le montant de l'aide financière par rapport au montant offert par Gaz Metro (550 \$).

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) ?

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

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).
- 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?

- c) Selon le Distributeur, à partir de quel seuil du ratio R/C est-il possible de parler de choc tarifaire?

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.

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 clientèles (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.

- 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.

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.
- 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.

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).

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).
- 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 ?
- 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.
- 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.
- 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.

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.

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.