

**ÉTUDE SUR LES COÛTS MARGINAUX DE
PRESTATION DE SERVICES DE LONG TERME
APPLIQUÉS À L'ANALYSE DE RENTABILITÉ**

**(S U I V I D E S D É C I S I O N S
D - 2 0 1 3 - 1 0 6 E T D - 2 0 1 5 - 0 4 8)**

INTRODUCTION

1 Dans le cadre de la Cause tarifaire 2015, Société en commandite Gaz Métro (« Gaz Métro ») a
2 présenté le résultat de son étude visant à établir, pour chacun des marchés, les coûts marginaux
3 de prestation de services de long terme (« coûts marginaux ») appliqués à l'analyse de rentabilité
4 (réf. : R-3879-2014, B-0549, Gaz Métro-17, Document 4). Dans un souci d'allègement
5 réglementaire, Gaz Métro n'avait pas jugé nécessaire de s'adjoindre les services d'un expert pour
6 réaliser cette étude.

7 Devant la demande de la FCEI de retenir les services d'un expert pour examiner la preuve
8 déposée par Gaz Métro, la Régie de l'énergie (la « Régie »), dans sa décision D-2015-048,
9 conclut que la question des coûts marginaux est importante et que l'expertise proposée pour
10 l'étude de ce sujet est justifiée. Cependant, la Régie reconnaît que l'équité procédurale nécessite
11 que Gaz Métro ait aussi accès à de l'expertise, ce que l'examen de la question des coûts
12 marginaux dans le cadre du dossier tarifaire 2015 n'aurait pas permis de faire.

13 Ainsi, afin d'accorder le temps nécessaire à un traitement adéquat de la question des coûts
14 marginaux, la Régie a donc reporté l'étude de cet enjeu au présent dossier (R-3867-2013) pour
15 qu'il soit traité de façon concurrente avec la revue des structures tarifaires.

PROPOSITION DE GAZ MÉTRO

16 Gaz Métro s'est adjoint les services de D^r Edwin Overcast de Black & Veatch pour son étude des
17 coûts marginaux. Ce dernier a pris connaissance de l'étude déposée par Gaz Métro dans le cadre
18 de la Cause tarifaire 2015 et a entrepris sa propre évaluation des coûts marginaux devant être
19 appliqués aux analyses de rentabilité.

20 Les résultats de l'analyse effectuée par Black & Veatch diffèrent de ceux déposés par Gaz Métro
21 dans sa pièce B-0549, Gaz Métro-17, Document 4 du dossier R-3879-2014 (pièce qui est
22 reproduite à l'annexe A du présent document). Gaz Métro est cependant en accord avec l'analyse
23 produite par Black & Veatch, présentée à la pièce Gaz Métro-6, Document 2 du présent dossier,
24 et fait sienne l'ensemble de ses conclusions.

**Demande portant sur les coûts marginaux de prestation de services de long terme
appliqués à l'analyse de rentabilité, R-3867-2013**

1 Le tableau suivant présente une comparaison du calcul de la rentabilité par marché estimé en
2 fonction de la méthode proposée par Black & Veatch, de celle déposée par Gaz Métro dans la
3 Cause tarifaire 2015 et de la méthode utilisant le coût de 157 \$. Pour faciliter la comparaison, les
4 calculs ont été établis à partir des données des projets réalisés en 2013, ces données ayant servi
5 de base lors de l'étude précédente de Gaz Métro (page 9 de l'annexe A).

Segment de marché	Nouvelle approche (Black and Veatch)	Nouvelle approche (CT 2015)	157 \$	Avant 157 \$
Résidentiel	9,97 %	9,92 %	8,27 %	9,97 %
CII	21,05 %	20,65 %	21,13 %	21,42 %
VGE	7,71 %	7,66 %	7,87 %	7,88 %
Total	15,36 %	15,13 %	14,81 %	15,58 %

CONCLUSION

6 **Gaz Métro demande à la Régie d'approuver la méthode proposée par Black & Veatch,**
7 **présentée à la pièce Gaz Métro-6, Document 2 du présent dossier, pour déterminer le coût**
8 **marginal de prestation de services de long terme spécifique à chaque projet et d'autoriser**
9 **Gaz Métro à l'utiliser dans l'analyse de la rentabilité d'un projet de raccordement d'un**
10 **client, d'un ajout de charge chez un client existant ainsi que dans l'analyse de la rentabilité**
11 **globale du plan de développement.**

É T U D E S U R L E S C O Û T S M A R G I N A U X D E
P R E S T A T I O N D E S E R V I C E S D E L O N G T E R M E
A P P L I Q U É S À L ' A N A L Y S E D E R E N T A B I L I T É

(S U I V I D E L A D É C I S I O N D - 2 0 1 3 - 1 0 6)

Étude reportée à la phase 2 du dossier R-3867-2013, par la décision D-2015-048.

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	3
2. TRAITEMENT RÉGLEMENTAIRE	4
2.1 Historique 1996 à 2013.....	4
2.2 De 2013 à aujourd'hui	4
3. PROPOSITION DE GAZ MÉTRO	4
3.1 Définition	4
3.2 Méthodologie	5
3.3 Résultats	6
3.4 Champs d'application	8
4. TRAITEMENTS UTILISÉS PAR LES COMPARABLES DE L'INDUSTRIE.....	8
5. IMPACTS SUR LA RENTABILITÉ GLOBALE DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT	8
6. CONCLUSION	10

ANNEXES

1. INTRODUCTION

1 Le plan de développement 2012-2013, présenté dans le cadre de la Cause tarifaire 2013
2 (R-3809-2012) a suscité des préoccupations de la part de la Régie de l'énergie (« la Régie ») sur
3 certains aspects de l'analyse de rentabilité résidentielle dont, notamment, le coût marginal
4 d'opération de long terme utilisé.

5 Dans sa décision D-2013-106, la Régie demandait à Société en commandite Gaz Métro
6 (« Gaz Métro ») :

7 « [27] [...] d'utiliser un coût marginal d'opération de long terme de 157 \$ dans l'analyse de rentabilité
8 du plan de développement résidentiel et CII. Cette valeur pourra être revue dans un prochain
9 dossier tarifaire lorsque le distributeur produira une évaluation de ces coûts. »

10 Dans la Cause tarifaire 2014 (R-3837-2013, B-0096, Gaz Métro-7, Document 3), Gaz Métro a
11 indiqué à la Régie qu'elle effectuerait une étude afin de déterminer le coût marginal d'opération
12 de long terme dont les résultats devraient être présentés dans le cadre de la Cause tarifaire 2015.
13 Gaz Métro avait alors demandé à Pacific Economics Group (« PEG ») de commenter l'utilisation
14 d'un coût marginal d'opération de long terme unique pour tous les marchés et de tenter d'en faire
15 une estimation pour chacun des marchés. Bien que PEG indiquait qu'il était tout à fait en accord
16 avec le fait que les dépenses d'opération de long terme sont moindres pour les petits clients que
17 pour les plus grands clients, les modèles économétriques ne lui permettaient pas de déterminer
18 ces coûts sur la base de marchés distincts (voir l'annexe 1 de la pièce B-0096, Gaz Métro-7,
19 Document 3). Sur la base des analyses décrites à l'annexe 1 de la pièce B-0096, Gaz Métro-7,
20 Document 3, PEG arrivait toutefois à une estimation de 98 \$, en dollars de 2013, pour le marché
21 résidentiel.

22 Le présent document présente le résultat de l'étude de Gaz Métro visant à établir, pour chacun
23 des marchés, le coût marginal d'opération de long terme. Sujet à l'approbation par la Régie, ce
24 coût sera utilisé pour évaluer la rentabilité des projets de raccordement, de développement et
25 d'ajouts de charge chez un client des marchés résidentiel, commercial, institutionnel et industriel
26 (« CII ») et ventes Grandes Entreprises (« VGE »).

2. TRAITEMENT RÉGLEMENTAIRE

2.1 HISTORIQUE 1996 À 2013

1 La dernière mise à jour du coût marginal d'opération de long terme utilisé dans le calcul de la
2 rentabilité des projets résidentiels date de juin 1999 et avait établi le coût à 43 \$ pour la première
3 année et à 41 \$ pour les années subséquentes.

4 Pour ce qui est des marchés CII et VGE, la dernière évaluation date de 1996 alors que le coût
5 marginal d'opération de long terme avait été établi à 248 \$ pour la première année et à 59 \$ pour
6 les années subséquentes.

7 Le coût marginal d'opération de long terme comprenait alors les coûts marginaux et le coût des
8 activités qu'engendre la desserte d'un client. Il incluait également un coût lié à l'ajout éventuel de
9 personnel en fonction de l'atteinte de paliers basés sur le nombre de nouveaux clients.

10 Ces coûts marginaux d'opération long terme ont été utilisés jusqu'à l'entrée en vigueur de la
11 décision D-2013-106, rendue par la Régie le 15 juillet 2013.

2.2 DE 2013 À AUJOURD'HUI

12 Le coût marginal d'opération de long terme de 157 \$ qu'applique Gaz Métro, conformément à la
13 décision D-2013-106, provient d'une étude effectuée sur des entreprises américaines par un
14 expert, Pacific Economics Group (PEG), déposée dans la cadre du dossier du renouvellement du
15 mécanisme incitatif (R-3693-2009, Phase 2). Il représente une moyenne des coûts marginaux
16 d'opération de long terme de ces entreprises, tous marchés confondus.

3. PROPOSITION DE GAZ MÉTRO

3.1 DÉFINITION

17 Gaz Métro soumet, d'entrée de jeu, qu'une distinction s'impose quant au terme *Coût d'opération*
18 utilisé dans son *Revenu requis* puisque dans ce dernier, les dépenses d'opération représentent
19 des coûts avant capitalisation. Pour éviter toute ambiguïté, Gaz Métro utilisera, dans la présente
20 étude, l'appellation « *Coût marginal de prestation de services* », plutôt que « *Coût d'opération* »

1 puisqu'il sera essentiellement question de coûts relatifs à certaines activités découlant de ses
2 dépenses d'exploitation.

3 Le *Coût marginal de prestation de services* se définit comme étant ***l'ensemble des coûts que***
4 ***l'on peut associer au client, une fois qu'il accepte de devenir client chez Gaz Métro. Il est***
5 ***constitué des coûts marginaux qu'il engendre et des coûts internes afférents à l'entretien***
6 ***de ses installations et aux services qui lui sont fournis directement.***

7 Les éléments inclus dans les coûts marginaux sont les coûts additionnels d'émettre une facture,
8 d'encaisser un paiement et, pour un client en téléométrie, d'utiliser une ligne cellulaire. Les coûts
9 internes afférents à l'entretien des installations chez le client se composent principalement des
10 salaires et avantages sociaux des employés effectuant les tâches auxquels vient s'ajouter, dans
11 le cas des employés affectés à l'entretien et à la relève, un coût de vêtement. Les activités
12 d'entretien sont celles liées au compteur, au branchement et à la conduite installés chez le client
13 et les services fournis sont ceux liés à l'enquête de crédit, au traitement de l'aide financière ou au
14 Programme de rabais à la consommation (« PRC »), aux appels des clients, à la relève de
15 compteur, aux mauvaises créances, au recouvrement, au maintien de la clientèle et à
16 l'établissement du contrat.

17 Il est important de clarifier la notion de *coûts internes afférents* nommés dans la définition ci-haut.
18 La venue d'un nouveau client ou un ajout de charge chez un client existant sollicitera du temps
19 de la part des employés qui lui fourniront des services sans toutefois nécessiter l'ajout, à court
20 terme, d'une ressource dans chacun des départements concernés. Conséquemment, ces coûts
21 internes afférents, établis selon divers paramètres, ont été inclus dans le calcul du *Coût marginal*
22 *de prestation de services* afin de tenir compte de l'impact éventuel d'ajouter des clients (ou ajout
23 de charge) sur les coûts de main-d'œuvre de Gaz Métro à moyen et à long terme.

3.2 MÉTHODOLOGIE

24 La méthodologie a consisté à identifier puis à analyser les départements ayant des activités et
25 des coûts en lien direct avec le client. Une série d'entrevues a été effectuée auprès des
26 gestionnaires de centres de coûts afin d'identifier, selon les différents marchés, les activités
27 qu'entraîne un nouveau client ou un ajout de charge chez un client existant. Chaque activité a
28 été quantifiée puis valorisée en fonction du temps consacré à sa réalisation.

1 Les coûts liés à l'entretien du compteur, du branchement et, le cas échéant, de la conduite
2 additionnelle installés chez le client ont également été considérés. Pour ce qui est des compteurs,
3 une analyse des programmes d'entretien a été effectuée afin d'établir les heures d'entretien par
4 type d'équipement, auquel le coût du personnel affecté à ces tâches a été appliqué. Dans le cas
5 des branchements et des conduites installées chez les clients, un coût moyen a été calculé en
6 fonction de l'historique des coûts d'entretien correctif et préventif. Il est à noter que ces coûts sont
7 évalués indépendamment du marché, puisqu'ils varient essentiellement en fonction du type de
8 compteur installé chez le client et du nombre de branchements et de mètres additionnels de
9 conduites inclus dans les projets analysés.

10 Gaz Métro a aussi constaté des différences entre les coûts liés à la prestation de service lors de
11 la première année et lors des années subséquentes dues au fait que certaines des activités
12 surviennent uniquement la première année (par exemple : l'enquête de crédit) alors que d'autres
13 activités sont récurrentes (l'envoi d'une facture, par exemple). Gaz Métro a également constaté
14 que le coût d'une même activité peut varier d'un marché à un autre. Les explications des
15 différences de certains coûts entre les marchés se retrouvent à l'annexe 2.

16 Les activités et les coûts considérés dans l'étude seront revus annuellement afin que l'évaluation
17 de la rentabilité des projets tienne compte de l'évolution des opérations, des coûts et des
18 hypothèses du modèle, dans le temps.

3.3 RÉSULTATS

19 Le modèle proposé introduit la notion d'un coût marginal de prestation de services avec bornes
20 minimale et maximale pour chacun des marchés. Ainsi, la borne minimale s'appliquera au client
21 pour qui les services administratifs fournis, les équipements de mesurage et l'installation sont
22 standards. Au-delà des clients « standards », il y a des clients qui ont des besoins plus spécifiques
23 qui amènent des coûts plus importants menant à une borne maximale. Ce sera notamment le cas
24 si un client nécessite des services administratifs additionnels ou un programme d'entretien plus
25 élaboré des équipements de mesurage ou encore, une aide financière PRC ou l'utilisation d'une
26 ligne téléphonique pour la téléométrie. Les bornes minimales et maximales sont présentées par
27 marché au tableau suivant.

Marché	Année 1		Année 2 et suivantes	
	Coût 2014 Min	Coût 2014 Max	Coût 2014 Min	Coût 2014 Max
Résidentiel	109,30 \$	449,91 \$	62,52 \$	379,30 \$
CII	181,91 \$	626,89 \$	101,61 \$	457,44 \$
VGE	1 625,44 \$	1 969,95 \$	1 561,47 \$	1 905,98 \$

Note : Voir le détail des coûts par marché présenté à l'annexe 1.

1 Par ailleurs, au-delà de la borne maximale, il faut aussi considérer des coûts d'entretien
2 supplémentaires lorsque des branchements ou des mètres additionnels de conduite font partie
3 du projet. Il est difficile d'intégrer ces coûts supplémentaires dans une fourchette puisque ces
4 coûts dépendent des caractéristiques du projet sous étude. Il est à noter, toutefois, que ces coûts
5 supplémentaires ont été considérés dans le calcul du coût moyen pondéré par marché, tel
6 qu'expliqué à la section 5.

7 Par ailleurs, l'étude a également permis d'établir le coût marginal de prestation de services
8 associé à un ajout de charge chez un client existant, présenté au tableau suivant.

Marché	Année 1		Année 2 et suivantes	
	Coût 2014 Min	Coût 2014 Max	Coût 2014 Min	Coût 2014 Max
Résidentiel	36,29 \$	60,12 \$	- \$	- \$
CII	52,62 \$	158,96 \$	- \$	- \$
VGE	36,29 \$	239,60 \$	- \$	186,12 \$

9 Seuls les coûts additionnels liés directement à l'ajout de charge sont pris en compte dans
10 l'analyse de rentabilité. Par exemple, l'ajout de charge ne viendra pas augmenter les coûts de
11 facturation, de relève de compteur ou d'encaissement des paiements d'un client. Par contre, il
12 peut impliquer de préparer un nouveau contrat, d'effectuer une enquête de crédit, de traiter l'aide
13 financière consentie ou, s'il y a lieu, d'ajouter une ligne cellulaire si le client transfère en télémétrie.
14 Seuls les coûts additionnels pertinents à la situation traitée dans l'analyse de rentabilité seront
15 sélectionnés dans le modèle proposé par Gaz Métro.

3.4 CHAMPS D'APPLICATION

1 La méthode proposée permettra d'utiliser, dans les analyses de rentabilité, un coût marginal de
2 prestation de services qui se rapproche davantage des caractéristiques propres aux clients des
3 projets sous analyse. L'utilisation d'un coût plus précis permettra de faire un meilleur appariement
4 entre les revenus anticipés dans l'analyse de rentabilité et les dépenses qui découleront de la
5 réalisation des projets.

6 La méthode proposée exigera de modifier les applications informatiques actuelles utilisées pour
7 les analyses de rentabilité des projets et l'analyse de la rentabilité globale du plan de
8 développement. Ainsi, il faudra prévoir une période d'environ quatre mois, après la décision finale
9 de la Régie pour adapter les applications informatiques affectées.

4. TRAITEMENTS UTILISÉS PAR LES COMPARABLES DE L'INDUSTRIE

10 Gaz Métro a sondé trois des plus grands distributeurs gaziers canadiens afin de comprendre la
11 méthode qu'ils utilisent pour établir le coût marginal de prestation de services de long terme et
12 pour la comparer à la méthode proposée par Gaz Métro.

13 Essentiellement, ils utilisent une méthode similaire à celle utilisée pour leur allocation du coût de
14 service. Toutefois, ils ne retiennent que les coûts qu'ils allouent en fonction du nombre de clients,
15 et ce, indépendamment de la nature marginale ou non de ceux-ci. Le résultat obtenu en utilisant
16 ce type de méthode se rapproche davantage d'un coût moyen que d'un coût marginal.

17 Le modèle proposé par Gaz Métro se concentre davantage sur les coûts marginaux propres au
18 nouveau client et sur l'impact que génère une hausse de la clientèle sur la main-d'œuvre, par le
19 biais des coûts afférents.

5. IMPACTS SUR LA RENTABILITÉ GLOBALE DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT

20 Gaz Métro a effectué le calcul de la rentabilité globale du plan de développement selon la nouvelle
21 méthode. Puisque la méthode proposée inclut des paramètres qui varient selon les spécificités
22 du client (ou du projet sous analyse), une pondération des différents paramètres de coût a été

1 effectuée pour estimer l'impact de la nouvelle méthode sur la rentabilité globale du plan de
2 développement. Afin de refléter le plus fidèlement possible les impacts du modèle, les coûts
3 d'entretien préventifs et correctifs ont été considérés pour les mètres de conduite additionnelle
4 installée. Les proportions utilisées pour pondérer les paramètres spécifiques (par exemple : type
5 de compteurs installés, nombre de mètres additionnels de conduite installée, etc.) ont été établies
6 à partir des données des projets réalisés en 2013.

7 Le tableau suivant représente le coût moyen pondéré par marché qui en résulte.

	Année 1	Année 2 et +
Résidentiel	137,48 \$	70,45 \$
CII	316,07 \$	208,06 \$
VGE	5 276,92 \$	5 212,96 \$
Global	210,10 \$	127,00 \$

Note : Contrairement au tableau de la page 7, ligne 1, le tableau ci-haut inclut les coûts d'entretien qui s'appliquent aux mètres de conduite additionnels figurant au Revenu requis. Étant donné le nombre important de mètres de conduite inclus dans les projets VGE considérés pour cette analyse, l'impact sur le coût moyen pondéré pour ce marché est important.

8 À partir des informations du tableau précédent, un calcul de la rentabilité par marché a été
9 effectué pour estimer l'impact de la méthode proposée sur la rentabilité globale. Le résultat a été
10 comparé à celui obtenu en utilisant le coût 157 \$.

Segment de marché	Nouvelle approche	157 \$	Avant 157 \$
Résidentiel	9,92 %	8,27 %	9,97 %
CII	20,65 %	21,13 %	21,42 %
VGE	7,66 %	7,87 %	7,88 %
Total	15,13 %	14,81 %	15,58 %

11 Comme il est démontré ci-dessus, l'application de la nouvelle méthode aura, toutes choses étant
12 égales par ailleurs, pour effet de détériorer la rentabilité de l'ensemble des marchés par rapport
13 à la méthode utilisée avant l'imposition du coût de 157 \$. Ces résultats sont cohérents avec la
14 prémisses selon laquelle le coût de prestation de services des clients résidentiels est inférieur à
15 celui des autres marchés. Ils permettent également de constater que la méthode proposée

1 permet de distinguer les coûts relatifs à chaque catégorie de client et d'ainsi évaluer la rentabilité
2 de façon plus précise.

6. CONCLUSION

3 Les résultats de la méthode proposée vont permettre d'établir un coût marginal de prestation de
4 services, par projet, pour chacun des marchés, selon les activités que le client génère pour
5 Gaz Métro, tant sur le plan administratif qu'au niveau de l'entretien des équipements et autres
6 éléments qui sont spécifiques à celui-ci.

7 Alors que le modèle utilisé avant le coût de 157 \$ ne faisait pas la distinction entre les différents
8 projets pour un marché donné, le coût de 157 \$ ne faisait aucune distinction entre les différents
9 marchés. De son côté, la nouvelle approche permettra, pour tous les projets, de faire un meilleur
10 appariement des revenus anticipés dans les analyses de rentabilité et des dépenses
11 spécifiquement attribuables au client.

12 Finalement, la méthode proposée fait preuve de transparence : chaque élément de coût rattaché
13 à un client est considéré, mesuré et mis à jour en fonction de l'évolution des opérations

14 **Gaz Métro demande à la Régie d'approuver la méthode proposée pour déterminer le coût**
15 **marginal de prestation de services de long terme spécifique à chaque projet et d'autoriser**
16 **Gaz Métro à l'utiliser dans l'analyse de la rentabilité d'un projet de raccordement d'un**
17 **client, d'un ajout de charge chez un client existant ainsi que dans l'analyse de la rentabilité**
18 **globale du plan de développement.**

ANNEXES

Annexe 1

Détail des coûts par marché

Résidentiel	Année 1		Année 2 et suivantes	
	Min	Max	Min	Max
Envoi de la lettre de confirmation d'abonnement	0,83 \$	0,83 \$	- \$	- \$
Saisie d'un nouveau contrat - Résidentiel	36,29 \$	36,29 \$	- \$	- \$
Coût d'ouverture d'un dossier de facturation	9,66 \$	9,66 \$	- \$	- \$
Coût d'envoi d'une facture	8,36 \$	8,36 \$	8,36 \$	8,36 \$
Coût annuel d'encaissement d'un paiement - Résidentiel	0,74 \$	0,74 \$	0,74 \$	0,74 \$
Coût de traitement d'un appel client standard	12,84 \$	12,84 \$	12,84 \$	12,84 \$
Coût de relève de compteur	6,71 \$	6,71 \$	6,71 \$	6,71 \$
Coût des mauvaises créances - Résidentiel	0,57 \$	0,57 \$	0,57 \$	0,57 \$
Coûts liés au recouvrement et à la perception - Résidentiel	2,43 \$	2,43 \$	2,43 \$	2,43 \$
Entretien préventif - branchement	12,88 \$	12,88 \$	12,88 \$	12,88 \$
Entretien correctif - branchement	17,99 \$	17,99 \$	17,99 \$	17,99 \$
Traitement de la demande PRC - Résidentiel	- \$	23,83 \$	- \$	- \$
Inspection compteur turbine	- \$	31,68 \$	- \$	31,68 \$
Inspection Spin test pour turbine de moins de 12 pouces	- \$	79,20 \$	- \$	79,20 \$
Inspection instruments de télémétrie	- \$	118,79 \$	- \$	118,79 \$
Inspection instruments correcteurs	- \$	87,11 \$		87,11 \$
Total	109,30 \$	449,91 \$	62,52 \$	379,30 \$

1 Note :

2 Ce tableau ne tient pas compte des coûts supplémentaires d'entretien préventif (0,22 \$/mètre) et correctif (0,34 \$/mètre) applicables
3 aux projets qui nécessiteront, selon le Revenu requis, des mètres additionnels de conduite. De plus, la borne maximale ne tient pas
4 compte des coûts d'entretien préventif (12,88 \$) et correctif (17,99 \$) par branchement supplémentaire requis dans le projet.

Annexe 1 (suite)

Détail des coûts par marché

CII	Année 1		Année 2 et suivantes	
	Min	Max	Min	Max
Envoi de la lettre de confirmation d'abonnement	0,83 \$	0,83 \$	- \$	- \$
Coût lié à une enquête de crédit faite à l'interne	17,19 \$	17,19 \$	- \$	- \$
Saisie d'un nouveau contrat - Commercial	52,62 \$	52,62 \$	- \$	- \$
Coût d'ouverture d'un dossier de facturation	9,66 \$	9,66 \$	- \$	- \$
Coût d'envoi d'une facture	8,36 \$	8,36 \$	8,36 \$	8,36 \$
Coût annuel d'encaissement d'un paiement - Commercial et industriel	1,75 \$	1,75 \$	1,75 \$	1,75 \$
Coût de traitement d'un appel client standard	12,84 \$	12,84 \$	12,84 \$	12,84 \$
Coût de relève de compteur	6,71 \$	6,71 \$	6,71 \$	6,71 \$
Coût des mauvaises créances - CII	7,77 \$	7,77 \$	7,77 \$	7,77 \$
Coûts liés au recouvrement et à la perception - CII	33,31 \$	33,31 \$	33,31 \$	33,31 \$
Entretien préventif - branchement	12,88 \$	12,88 \$	12,88 \$	12,88 \$
Entretien correctif - branchement	17,99 \$	17,99 \$	17,99 \$	17,99 \$
Traitement de la demande PRC - Commercial	- \$	32,90 \$	- \$	- \$
Inspection compteur turbine	- \$	31,68 \$	- \$	31,68 \$
Inspection Spin test pour turbine de moins de 12 pouces	- \$	79,20 \$	- \$	79,20 \$
Inspection instruments de télémétrie	- \$	118,79 \$	- \$	118,79 \$
Inspection instruments correcteurs	- \$	87,11 \$	- \$	87,11 \$
Saisie d'un nouveau contrat - Comptes majeurs	- \$	56,25 \$	- \$	- \$
Coûts reliés au maintien de la clientèle - Comptes majeurs	- \$	39,05 \$	- \$	39,05 \$
Total	181,91 \$	626,89 \$	101,61 \$	457,44 \$

1 **Note :**

2 Ce tableau ne tient pas compte des coûts supplémentaires d'entretien préventif (0,22 \$/mètre) et correctif (0,34 \$/mètre) applicables
3 aux projets qui nécessiteront, selon le Revenu requis, des mètres additionnels de conduite. De plus, la borne maximale ne tient pas
4 compte des coûts d'entretien préventif (12,88 \$) et correctif (17,99 \$) par branchement supplémentaire requis dans le projet.

Annexe 1 (suite)

Détail des coûts par marché

VGE	Année 1		Année 2 et suivantes	
	Min	Max	Min	Max
Coûts				
Envoi de la lettre de confirmation d'abonnement	0,83 \$	0,83 \$	- \$	- \$
Coût lié à une enquête de crédit faite à l'interne	17,19 \$	17,19 \$	- \$	- \$
Saisie d'un nouveau contrat - VGE	36,29 \$	36,29 \$	- \$	- \$
Coût d'ouverture d'un dossier de facturation	9,66 \$	9,66 \$	- \$	- \$
Coût d'envoi d'une facture	8,36 \$	8,36 \$	8,36 \$	8,36 \$
Coût annuel d'encaissement d'un paiement - VGE	1,59 \$	1,59 \$	1,59 \$	1,59 \$
Coûts reliés au maintien de la clientèle - VGE	1 197,16 \$	1 197,16 \$	1 197,16 \$	1 197,16 \$
Coût de relève de compteur	6,71 \$	6,71 \$	6,71 \$	6,71 \$
Inspection turbine	31,68 \$	31,68 \$	31,68 \$	31,68 \$
Inspection instruments de télémétrie	118,79 \$	118,79 \$	118,79 \$	118,79 \$
Inspection instruments correcteurs	87,11 \$	87,11 \$	87,11 \$	87,11 \$
Entretien préventif - branchement	12,88 \$	12,88 \$	12,88 \$	12,88 \$
Entretien correctif - branchement	17,99 \$	17,99 \$	17,99 \$	17,99 \$
Inspection spin test pour turbine de moins de 12 pouces	79,20 \$	- \$	79,20 \$	- \$
Inspection spin test pour turbine de 12 pouces et plus	- \$	237,59 \$	- \$	237,59 \$
Télémétrie - Coût d'une ligne cellulaire	- \$	186,12 \$	- \$	186,12 \$
Total	1 625,44 \$	1 969,95 \$	1 561,47 \$	1 905,98 \$

1 **Note :**

- 2 Ce tableau ne tient pas compte des coûts supplémentaires d'entretien préventif (0,22 \$/mètre) et correctif (0,34 \$/mètre) applicables
3 aux projets qui nécessiteront, selon le Revenu requis, des mètres additionnels de conduite. De plus, la borne maximale ne tient pas
4 compte des coûts d'entretien préventif (12,88 \$) et correctif (17,99 \$) par branchement supplémentaire requis dans le projet.

Annexe 2

Explications des différences de certains coûts entre les marchés

1 On remarque, dans les tableaux de l'annexe 1, des différences dans le coût d'une même activité
2 d'un marché à un autre. Ces différences s'expliquent comme suit.

Enquête de crédit

3 Résidentiel : 0,00 \$
4 CII : 17,19 \$
5 VGE : 17,19 \$

6 En vertu des *Conditions de service et Tarif*, aucune enquête de crédit n'est effectuée auprès d'un
7 client résidentiel.

Maintien clientèle

8 Résidentiel : 0,00 \$
9 CII – comptes majeurs : 39,05 \$
10 VGE : 1 197,16 \$

11 Les clients de grande envergure nécessitent du temps de maintien de la part de leur représentant.
12 Les clients VGE nécessitent plus de temps que les clients des comptes majeurs (CII) car leurs
13 besoins sont différents. Par exemple, les conseillers VGE vont suivre de très près les
14 déséquilibres énergétiques de chacun des clients en raison de l'importance des volumes en
15 cause. Le conseiller VGE, agit en tant que guichet unique pour la clientèle VGE et, à ce titre,
16 traite souvent les problématiques concernant le mesurage ou la facturation. Également, la
17 complexité liée aux tarifs industriels, au gaz d'appoint et au tarif d'équilibrage est spécifique aux
18 clients VGE.

Inspection des compteurs et des instruments correcteurs

19 Les plans d'entretien varient en fonction des types de compteurs et des instruments de mesurage
20 installés chez le client. Les coûts présentés dans la borne maximale représentent les
21 équipements de plus grande capacité et de technologie plus complexe pouvant être installés dans
22 chacun des marchés. Ainsi, le coût maximal pour le résidentiel et le CII est le coût lié à une turbine

1 de moins de douze pouces alors que celui pour le VGE est lié à une turbine de plus de douze
2 pouces.

Temps de saisie d'un nouveau contrat

3 Résidentiel : 36,29 \$
4 CII -commercial : 52,62 \$
5 CII -comptes majeurs : 108,87 \$ (voir note)
6 VGE : 36,29 \$

7 Note : Le coût de traitement d'un nouveau contrat CII est constitué du temps de saisie d'un contrat commercial de
8 base (52,62 \$) et du temps de saisie additionnel qu'occasionne un contrat de compte majeur (56,25 \$).

9 La complexité des contrats et les validations additionnelles à faire du côté des comptes majeurs
10 expliquent la différence dans le temps consacré à un compte commercial et à un compte majeur.

Coût d'une ligne cellulaire - télémétrie

11 Résidentiel : 0,00 \$
12 CII : 0,00 \$
13 VGE : 186,12 \$

14 Gaz Métro doit assumer le coût d'utilisation d'une ligne cellulaire pour la télémétrie lorsqu'il n'est
15 pas possible d'utiliser la ligne téléphonique du client VGE, en raison de la distance entre
16 l'emplacement du compteur et celle-ci.