

**RÉPONSE DE GAZIFÈRE INC. À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 4 DE LA RÉGIE DE
L'ÉNERGIE RELATIVE À LA FERMETURE RÉGLEMENTAIRE DES LIVRES POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER}
JANVIER 2014 AU 31 DÉCEMBRE 2014, À LA FIXATION DU TAUX DE RENDEMENT SUR L'AVOIR DE
L'ACTIONNAIRE POUR LES ANNÉES TÉMOINS 2016 ET 2017, À L'APPROBATION DU PLAN
D'APPROVISIONNEMENT ET À LA MODIFICATION DES TARIFS DE GAZIFÈRE INC. À COMPTER DU
1^{ER} JANVIER 2016**

CHARGES D'EXPLOITATION

1. **Référence :** Pièce B-0131, p. 1.

Préambule :

Gazifère présente le sommaire des salaires et autres charges d'exploitation pour la période 2014-2016. Les charges d'exploitation sont regroupées par service ou fonction de l'entreprise. Les charges relatives aux avantages sociaux sont présentées dans le service « Administration ».

La Régie constate que seul le poste comptable « Salaires » est présenté distinctement, selon la nature de la charge.

Demandes :

1.1 Veuillez indiquer si d'autres charges que les salaires sont comptabilisées selon leur nature, ex. : charges relatives aux régimes de retraite, services professionnels, services externes, publicité, etc.

Réponse 1.1 :

Oui.

1.2 Le cas échéant, veuillez fournir le sommaire des charges d'exploitation présenté distinctement selon leur nature, pour la période 2010-2016 (cinq années historiques, l'année de base 2015 et l'année témoin 2016).

Réponse 1.2 :

Veuillez vous référer à la pièce GI-39, document 3.1.

1.3 Veuillez présenter distinctement les charges reliées aux régimes de retraite des autres avantages sociaux. Veuillez présenter un sous-total pour la rémunération, soit les salaires et avantages sociaux (incluant les charges reliées aux régimes de retraite).

Réponse 1.3 :

Veillez vous référer à la pièce GI-39, document 3.1.

- 1.4 Pour chaque service de l'entreprise, veuillez présenter les effectifs prévus et réels par catégorie d'employés, pour la période 2010-2016. Veuillez préciser s'il s'agit d'employés ou de postes équivalent temps complet.

Réponse 1.4 :

Gazifère ne peut répondre avec toute la précision voulue à la question de la Régie telle que posée. En effet, Gazifère ne fait pas de budget en ETC en début d'année. Sauf exception, Gazifère prévoit que l'ensemble du personnel en place sera présent et s'il advient qu'il y ait du mouvement de personnel (départs, maladies, etc.), Gazifère tient en compte qu'elle devra nécessairement remplacer la ressource qui quitte le plus rapidement possible.

De par les ressources limitées de l'entreprise, Gazifère ne peut se priver des ressources qui sont en place. Lorsqu'une situation de départ non prévue se produit, cela résulte nécessairement en charge de travail additionnelle chez les collègues du service. Dans les plus grands services, comme le service à la clientèle, les employés à temps partiel peuvent alors effectuer quelques heures additionnelles pour compenser temporairement en attendant que le recrutement s'effectue. Dans les autres services, il existe peu de redondance entre les différents postes. Par incidence, lorsqu'il y a un départ ou un arrêt de travail, ce sont alors les autres services qui doivent venir en renfort pour permettre à l'entreprise de poursuivre ses opérations. Or, ces tâches additionnelles peuvent être supportées temporairement, mais dû à la surcharge que cela occasionne, l'entreprise tente de combler le plus rapidement possible le poste.

De plus, pour chaque comblement de poste, des situations particulières sont présentes. Par exemple, certaines nouvelles ressources doivent finaliser les projets dans lesquels ils travaillent déjà avant de se joindre à Gazifère occasionnant ainsi un certain délai, sans compter les délais occasionnés par le processus d'embauche afin de dénicher la meilleure ressource disponible. Ainsi, Gazifère ne budgétise pas de périodes de vacances de ses employés puisque cela n'est pas soutenable à long terme et qu'elle cherche à combler les postes qui deviennent vacants le plus rapidement possible. Mais comme il n'est pas possible de prévoir toutes les situations, il arrive que certains postes restent temporairement vacants. Lorsqu'un poste reste vacant pour une période plus longue, cela s'explique habituellement par une révision de la nature du poste ou de l'organisation du travail d'un groupe. C'est le cas par exemple avec le poste vacant aux opérations en 2015, période requise pour modifier et adapter le poste aux besoins du groupe, alors que les tâches jusqu'alors effectuées par un technicien sont désormais effectuées par nos entrepreneurs.

Par ailleurs, lorsque le départ est prévisible, l'entreprise peut superposer des individus sur un poste temporairement afin de permettre un transfert des connaissances entre les individus. Cela est possible dans le cas de transition connue, que ce soit dans un cas de changement de position dans l'entreprise ou en situation de prise de retraite. À titre d'exemple, les ETC du service des budgets et des affaires réglementaires a été supérieur à 3 en 2014, afin de permettre un chevauchement entre l'ancien et le nouveau directeur du service.

Afin de répondre le mieux possible à la demande de la Régie, Gazifère produit les ETC qui sont présentés en tant que dépenses d'opération pour la période de 2010 à 2016 en mode réel (prévision pour 2015, budget pour 2016). Comme Gazifère ne travaille généralement pas avec ces données, beaucoup de manipulations ont dû être accomplies. Cela dit, les données permettent d'avoir une idée suffisamment claire de l'évolution de la situation sur la période. De plus, Gazifère a été en mesure de présenter les budgets pour les ETC pour les années 2013 à 2016. Cependant, l'exercice se complique grandement pour la période de 2010 à 2012 et il n'a pas été possible de recueillir les données requises.

Les informations requises en plus de celles demandées à la question 1.5 sont présentées à la question 1.5.

1.5 Pour la période 2010-2016, veuillez présenter l'évolution des postes vacants pour chaque service de l'entreprise (nombre de postes vacants, raison, délai de comblement, etc.).

Réponse 1.5

Affaires réglementaires

			R2010	R2011	R2012	R2013	R2014	2015 (4+8)	Cause 2016
Affaires réglementaires	<u>Réel</u>	ETC (1) - Cadres	2.71	3.00	3.00	2.71	3.08	3.00	4.00
		ETC (1) - Non Cadres	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	<u>Prévus</u>	ETC (1) - Cadres	n/d	n/d	n/d	3.00	3.00	3.00	4.00
		ETC (1) - Non Cadres	n/d	n/d	n/d	0.00	0.00	0.00	0.00
	<u>Écarts</u>	ETC (1) - Cadres	n/d	n/d	n/d	0.29	-0.08	0.00	0.00
		ETC (1) - Non Cadres	n/d	n/d	n/d	0.00	0.00	0.00	0.00

En 2010 et 2013, il y a eu une période de vacance sur un poste en attente de comblement.

En 2014, un chevauchement a été en place temporairement durant une certaine période pour permettre l'intégration du nouveau directeur.

En 2016, l'ajout d'un ETC représente l'ajout d'un analyste sénior.

Service de l'administration

			R2010	R2011	R2012	R2013	R2014	2015 (4+8)	Cause 2016
Administration	<u>Réel</u>	ETC (1) - Cadres	5.13	5.00	5.00	4.92	5.00	5.58	6.00
		ETC (1) - Non Cadres	0.17	0.79	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	<u>Prévus</u>	ETC (1) - Cadres	n/d	n/d	n/d	5.00	5.00	5.50	6.00
		ETC (1) - Non Cadres	n/d	n/d	n/d	1.00	1.00	1.00	1.00
	<u>Écarts</u>	ETC (1) - Cadres	n/d	n/d	n/d	0.08	0.00	-0.08	0.00
		ETC (1) - Non Cadres	n/d	n/d	n/d	0.00	0.00	0.00	0.00

Cadres

- En 2010, le poste en ajout (0,13) représente un chevauchement au niveau du directeur général au moment de son remplacement.
- En 2013, l'écart de 0,08 représente l'impact d'un départ inattendu et le délai de comblement.
- Pour 2015 et 2016, la hausse du nombre d'ETC représente l'ajout du poste de chef d'équipe, comptabilité financière.

Non cadres

- Le 0,17 et le 0,79 de 2010 et 2011 représentent un délai de comblement pour un poste.

Services des ventes et communications

			R2010	R2011	R2012	R2013	R2014	2015 (4+8)	Cause 2016
Vente et communication	<u>Réel</u>	ETC (1) - Cadres	4.00	4.33	5.00	5.00	4.02	5.00	6.00
		ETC (1) - Non Cadres	3.50	3.13	3.29	4.00	4.00	4.08	4.00
	<u>Prévus</u>	ETC (1) - Cadres	n/d	n/d	n/d	5.00	5.00	5.00	6.00
		ETC (1) - Non Cadres	n/d	n/d	n/d	4.00	4.00	4.00	4.00
	<u>Écarts</u>	ETC (1) - Cadres	n/d	n/d	n/d	0.00	0.98	0.00	0.00
		ETC (1) - Non Cadres	n/d	n/d	n/d	0.00	0.00	-0.08	0.00

Cadres

- La croissance de 2010 à 2012 représente l'ajout d'une ressource dédiée au développement du secteur résidentiel (représentant vente secteur résidentiel);
- La réduction en 2014 représente l'effet d'un départ de deux postes en cours d'année et le délai de comblement;

- L'ajout en 2016 représente l'ajout d'une ressource au niveau du service des communications.

Non-cadres

- L'écart de 2010 à 2012 (comparativement à 4 ETC) représente une série de délais de comblement. La hausse de 0,08 en 2015 représente une période de chevauchement entre deux postes.

Service des opérations

			R2010	R2011	R2012	R2013	R2014	2015 (4+8)	Cause 2016
Opération et entretien	<u>Réel</u>	ETC (1) - Cadres	3.60	4.23	4.10	4.20	3.85	4.71	4.85
		ETC (1) - Non Cadres	7.82	7.59	8.18	8.68	8.30	7.54	7.67
	<u>Prévus</u>	ETC (1) - Cadres	n/d	n/d	n/d	3.85	3.10	4.71	4.85
		ETC (1) - Non Cadres	n/d	n/d	n/d	9.09	9.09	7.54	7.67
	<u>Écarts</u>	ETC (1) - Cadres	n/d	n/d	n/d	-0.35	-0.75	0.00	0.00
		ETC (1) - Non Cadres	n/d	n/d	n/d	0.41	0.79	0.00	0.00

Cadres

- L'écart entre 2010 et 2011 s'explique par l'arrivée d'un nouveau poste de superviseur des opérations;
- À compter de 2013, il y a eu ajout d'un ingénieur de projet (pour une portion de l'année);
- En 2014, ajout de la portion restante de l'ingénieur de projet et un congé de maladie de longue durée;
- En 2015, délai entre le départ et l'arrivée du directeur.

Non cadres

- Les variations résultent de diverses causes (départ à la retraite, délai de comblement, etc.).
- À compter de 2012, il y a eu l'ajout d'un technicien saisonnier et l'ajout d'un second à compter de 2014.
- En 2014, le retrait d'un technicien en lien avec l'ajout d'un cadre.

Service de l'informatique

			R2010	R2011	R2012	R2013	R2014	2015 (4+8)	Cause 2016
Informatique	<u>Réel</u>	ETC (1) - Cadres	4.38	4.42	4.50	3.50	3.82	4.45	4.45
		ETC (1) - Non Cadres	2.25	2.50	3.13	3.00	3.00	3.00	3.08
	<u>Prévus</u>	ETC (1) - Cadres	n/d	n/d	n/d	5.50	5.00	4.45	4.45
		ETC (1) - Non Cadres	n/d	n/d	n/d	3.00	3.00	3.00	3.08
	<u>Écarts</u>	ETC (1) - Cadres	n/d	n/d	n/d	2.00	1.18	0.00	0.00
		ETC (1) - Non Cadres	n/d	n/d	n/d	0.00	0.00	0.00	0.00

Cadres

- **Écart 2013 : poste de direction vacant, comblement partiel en 2014 et complet en 2015;**

Non cadres

- **Ajout de personnel entre 2010 à 2013. Le 0,08 d'ajout en 2016 représente un chevauchement pour un mois (décembre) pour une ressource qui doit prendre sa retraite en 2017.**

Service à la clientèle

			R2010	R2011	R2012	R2013	R2014	2015 (4+8)	Cause 2016
Service à la clientèle	<u>Réel</u>	ETC (1) - Cadres	2.70	3.45	3.45	3.45	3.39	3.37	3.20
		ETC (1) - Non Cadres	14.02	14.65	16.37	15.90	15.53	15.63	15.95
	<u>Prévus</u>	ETC (1) - Cadres	n/d	n/d	n/d	4.15	4.15	3.37	3.20
		ETC (1) - Non Cadres	n/d	n/d	n/d	17.50	17.50	15.63	15.95
	<u>Écarts</u>	ETC (1) - Cadres	n/d	n/d	n/d	0.70	0.76	0.00	0.00
		ETC (1) - Non Cadres	n/d	n/d	n/d	1.60	1.97	0.00	0.00

Cadres

- **La hausse entre 2010 et 2011 représente l'ajout d'un superviseur au service à la clientèle;**
- **L'évolution entre 2013 et 2015 représente une réorganisation du secteur avec l'ajout d'un superviseur et le retrait d'un poste de directrice adjointe (le poste de direction s'ajoute dans le service de l'informatique).**

Non cadres

- **Hausse de près de 2 ressources entre la période 2010 et 2012.**

- L'écart entre budget et réel de 2013 à 2014 représente des délais de comblement ou des congés de maladie de longue durée et de maternité/paternité.
- En 2016, il y a l'ajout d'un poste à temps partiel pour effectuer des analyses à l'interne qui explique l'écart à la hausse.

2. Référence : Pièce B-0134, p. 1.

Préambule :

Pour le service « Opération et Entretien », Gazifère justifie les écarts entre les prévisions de l'année de base 2015 et les données réelles 2014 comme suit :

Prévision 2015 vs Réel 2014

1 SALAIRES

La croissance des salaires au service des opérations s'explique principalement par trois composantes. La première est l'augmentation salariale qui a eu un impact de croissance de l'ordre de 2 à 2,5 % par année. La seconde est la promotion de quelques individus dans le domaine de la maintenance. La troisième est l'ajout de deux postes découlant d'un effort accru associé à la sécurité ainsi qu'au respect des normes, tels que la Régie du bâtiment du Québec, les relations avec la municipalité et par incidence, la croissance de la supervision des entrepreneurs de Gazifère. Ainsi, un poste de gestionnaire de chantier a été requis ainsi qu'un poste d'avisier de sécurité et de formation. À noter que ce poste inclut également la formation technique interne désormais offerte en français, tel que requis par l'Office de la langue française, du coaching et du transfert de connaissance. Cela s'applique également dans une période de transition où plusieurs employés partiront à la retraite au cours des prochaines années.

73.2

Les postes ont été mis en place en janvier 2015 et comblés à l'interne par des techniciens. Un de ces 2 postes de technicien a été comblé, l'autre a été laissé temporairement vacant.

2 AUTRES CHARGES

Outre les effets de l'inflation, l'écart s'explique principalement par les éléments suivants :

- 1- Un coût de 83 600 \$ relié aux ressources humaines (non salarial, prime de relocalisation)
- 2- Des frais professionnels associés à la francisation de 20 000 \$.
- 3- Recours plus important aux contracteurs dû au poste d'un technicien laissé vacant. De plus, l'ampleur du travail effectué sur les compteurs a été beaucoup plus bas que la normale en 2014. 2015 présente un retour à la normale.
- 4- Un crédit reçu de Gazifère en 2014 qui ne s'applique pas en 2015 pour 31 714 \$.

257.8

Outre les effets de l'inflation, l'écart s'explique principalement par l'ajout d'un coût de 60 000 \$ pour 2015 pour un de nos entrepreneurs pour la surveillance d'un réseau de pipeline (Jacques Cartier-Fourmier-Montclair) considéré désormais comme vital.

99.1

Outre les effets de l'inflation, la hausse provient principalement d'un recours accru à des services légaux concernant une poursuite (20 000 \$) et une hausse importante de facturation pour certains services spécialisés dont l'hydro évacuation pour 44 000 \$.

83.5

10.5 450.9

Autres

Demandes :

Salaires

- 2.1 Veuillez notamment fournir l'impact salarial dans un tableau pour les deux postes liés à la sécurité comblés à l'interne; le poste de technicien comblé; le poste de technicien laissé temporairement vacant et la promotion de quelques individus dans le domaine de la maintenance.

GI-39

Document 3

Page 7 de 35

Requête 3924-2015

Réponse 2.1 :

Le poste de technicien remplacé en 2015 a un impact de 61 000 \$.

La promotion de 3 postes aux opérations a un impact de 10 000 \$ (en 2015), ce qui inclut l'effet de l'inflation, qui aurait représenté des hausses d'environ 1500 \$ à 2000 \$ par individu.

Le poste d'inspecteur en qualité représente un coût de 81 500 \$ en 2016.

Autres charges

2.2 Veuillez présenter le calcul lié à l'inflation (taux et montants associés).

Réponse 2.2 :

Tel qu'exposé à la réponse 15.1 de la pièce GI-40, document 1, l'inflation a représenté un montant de 19 550 \$ entre 2014 et 2015. Considérant que la masse salariale de 2014 était de 981 600 \$ (voir tableau présenté à la réponse 13.1 de la pièce GI-40, document 1), l'inflation représente une hausse de 2 %.

2.3 Veuillez préciser les éléments justificatifs de 2015 qui sont récurrents en 2016. Veuillez élaborer.

Réponse 2.3 :

Au niveau des salaires, si on considère l'écart total, c'est une hausse de coût qui est récurrente.

En ce qui concerne les autres charges :

- 1- Coûts de relocalisation : 85 600 \$; Montant non récurrent.**
- 2- Frais professionnels : 20 000 \$. Il s'agit d'une aide à la traduction de manuels techniques, de rapports techniques, etc. Ces besoins sont en lien avec les obligations associées à la francisation et sont récurrents.**
- 3- Des coûts additionnels sont encourus en 2015 via nos entrepreneurs pour répondre à une croissance du travail ainsi qu'au fait d'avoir une ressource (technicien) en moins, pour 78 800 \$. Ces coûts sont récurrents.**
- 4- Un montant de 13 500 \$ s'ajoute en 2015 au niveau des matériaux fournis par nos entrepreneurs. Ce montant est récurrent.**

- 5- Un montant de 13 500 \$ s'ajoute en 2015, montant qui finalise les coûts de 2014 chargés par un entrepreneur et qui n'avaient pas été planifiés. Ce montant ne devrait pas être récurrent. Un autre montant de ce genre pourrait cependant être présent à chaque année.
- 6- Un montant additionnel de 16 400 \$ a été ajouté en 2015 par un des entrepreneurs de Gazifère, afin de prendre en compte des coûts habituellement chargés en fin d'année (2014 en l'espèce) et connus au début de l'année suivante seulement. Lors de la modification du contrat en 2015, ce montant a été intégré dans la facturation en cours d'année. La charge est donc récurrente.
- 7- L'inflation de 2,5 % représente environ 25 000 \$. Montant récurrent.
- 8- Montant de 60 000 \$ pour le suivi du tronçon JC-F-M. Travail aujourd'hui récurrent, mais l'ampleur du budget variera en relation avec la nature des travaux autour de ce tronçon. En 2016, le montant est ramené à 36 000 \$.
- 9- L'écart entre le montant de 99 100\$ et le 60 000 \$, soit 39 100 \$, est prévu être récurrent, notamment par une utilisation plus grande du service de localisation des conduites.
- 10- Du montant de 83 500 \$, l'ensemble des coûts sont considérés récurrents, incluant le recours accru à des services légaux.
- 11- Quant aux autres coûts, pour 10 500 \$, ils sont tous considérés être récurrents.

2.4 Veuillez présenter, de façon sommaire, le réseau de pipeline Jacques Cartier-Fournier-Montclair (JC-F-M).

Réponse 2.4 :

En complément de la réponse à la question 8.16 présentée à la pièce GI-41, document 1, Gazifère aimerait préciser que ce lien vital représente la seule canalisation desservant une portion de la franchise qui compte près de 50 % des consommateurs de Gazifère.

2.5 Veuillez expliquer les raisons pour lesquelles Gazifère ne peut surveiller ce réseau et doit en confier la surveillance à l'un de ses entrepreneurs.

Réponse 2.5 :

Gazifère n'a pas de ressources internes disponibles pour effectuer ce travail. Le travail ne s'effectue pas nécessairement par une seule ressource chez l'entrepreneur. Ainsi, pour intégrer une telle tâche à l'interne, Gazifère devrait ajouter plus d'une ressource de manière temporaire.

D'ailleurs, on remarque que le niveau de surveillance est en baisse de moitié en 2016, en lien avec le fait que les travaux seront moindres sur le tronçon. Conséquemment, le fait de faire affaire avec les entrepreneurs permet de mieux gérer le budget relié à ce travail, eux qui ont la capacité de déléguer le nombre de ressources requises pour la durée requise, ce que Gazifère n'a pas.

2.6 Veuillez justifier une inflation de 39,1 k\$ (99,1 k\$ - 60 k\$) pour la surveillance du réseau JC-F-M.

Réponse 2.6 :

Gazifère réfère la Régie à la réponse 8.15 présentée à la pièce GI-41, document 1.

2.7 Veuillez détailler la poursuite justifiant une hausse des services légaux de 20 k\$. Veuillez indiquer si une provision avait été prévue à cet égard, par le passé.

Réponse 2.7 :

Des difficultés d'interruption du gaz naturel ont eu lieu lors de l'intervention des pompiers à une résidence en flammes. En 2015, Gazifère encourt des frais légaux particuliers pour traiter une poursuite associée à cette situation.

Aucune provision n'est prévue pour les frais légaux de cette nature.

2.8 Veuillez expliquer la hausse des coûts des services spécialisés, associés notamment à l'hydro évacuation.

Réponse 2.8 :

L'écart de coût s'explique par une révision du coût facturé pour ce service par notre entrepreneur ainsi qu'une augmentation de la fréquence d'utilisation due à des procédures plus strictes en matière d'excavation pour améliorer la sécurité.

2.9 Veuillez expliquer le crédit de 31 714 \$ reçu par Gazifère en 2014.

Réponse 2.9 :

Lorsque Gazifère doit remettre en état ses compteurs, elle envoie ces derniers à EGD, qui lui retourne un compteur remis à neuf et le lui facture. Par ailleurs, un crédit est octroyé à Gazifère pour les compteurs retournés, ce qui a représenté un montant un 31 714 \$ en 2014.

Or, à compter de 2015, ces montants sont inclus mensuellement et non plus annuellement comme cela se faisait jusqu'alors. Le montant est donc toujours présent en 2015, mais à un niveau différent et intégré mensuellement et non pas une fois par année.

Gazifère explique l'écart du service en excluant le crédit de 31 714 \$ à la réponse 16.1 de la pièce GI-40, document 1.

2.10 Veuillez présenter distinctement les écarts reliés aux montants de l'année 2015 qui ne sont pas récurrents en 2016 (ex. : prime de relocalisation de 85 600 \$).

Réponse 2.10 :

Les coûts non récurrents représentent les coûts de relocalisation de 85 600 \$ et de 13 500 \$ (montant qui finalisait une facture d'un entrepreneur pour 2014).

Entre 2015 et 2016, bien que la surveillance accrue du tronçon JC-F-M devienne récurrente, le montant alloué à cet élément est réduit de moitié, passant de 60 000 \$ à 36 000 \$.

3. Référence : Pièce B-0134, p. 1.

Préambule :

Pour le service « Opération et Entretien », Gazifère justifie les écarts entre les prévisions de l'année témoin 2016 et les données de l'année de base 2015 comme suit :

Prévision 2016 vs prévision 2015

3 SALAIRES

La hausse de coût s'explique par l'inflation salariale, de l'ordre de 2 à 2,5 %. De plus, le poste de technicien laissé vacant par la mise en place du superviseur sera remplacé à compter de janvier 2016. Ce poste ne représente pas seulement un remplacement dans les fonctions passées. En effet, il représente plutôt une nouvelle fonction reliée à l'accroissement des travaux et à la réalisation des objectifs plus ambitieux au niveau de la qualité et de la sécurité du travail de nos entrepreneurs.

114,7

4 AUTRES CHARGES

Outre l'effet de l'inflation, les coûts additionnels de 36 000 \$ s'expliquent principalement par deux projets qui demanderont un effort accru. D'une part, il est prévu une augmentation des inspections des équipements mis en place chez la clientèle actuelle et nouvelle. La fin de vie utile d'un parc d'équipements plus important que par le passé nécessitera une augmentation des inspections, pour 10 000 \$. Un montant additionnel de 26 000 \$ proviendra quant à lui du processus de réponse d'urgence chez la clientèle (house heating emergency response). Cet ajout découle principalement d'une augmentation des besoins de vérification d'un plus grand nombre de résidences pour des raisons de sécurité des occupants. Ces tâches additionnelles sont effectuées par les entrepreneurs de Gazifère.

52,6

Autres

2,9 55,5

Demandes :

Salaires

3.1 Veuillez fournir plus de détails concernant le poste qui doit être comblé en janvier 2016 (notamment, tâches et responsabilités). Veuillez indiquer l'impact salarial lié à la modification de ce poste. Veuillez également préciser si ce poste demeure un poste de niveau « technicien ».

Réponse 3.1 :

L'objectif de la création du poste d'inspecteur en qualité est multiple. Son rôle consistera à améliorer le suivi des travaux fait tant par les équipes internes que par les entrepreneurs de Gazifère. De plus, il pourra épauler davantage l'équipe sur tout ce qui entoure l'objectif de réduction des bris par les tiers.

Au niveau du suivi des entrepreneurs, Gazifère dispose de peu de moyens afin d'exercer un suivi à l'égard de ceux-ci, tant au niveau de la nature des travaux effectués que de leur qualité. L'objectif est d'effectuer un suivi rigoureux des travaux réalisés par ces derniers pour s'assurer que les coûts chargés à Gazifère sont en relation avec la nature réelle des

travaux qui ont été effectués. L'ajout de supervision permettra également d'améliorer la qualité des travaux. Cela devrait normalement avoir des effets bénéfiques à long terme.

Au niveau des travaux internes, c'est davantage la qualité du travail effectué que Gazifère cherchera à améliorer. Encore une fois, cela devrait avoir des effets bénéfiques à long terme.

Au niveau du contrôle des bris par les tiers, le rôle de l'inspecteur en qualité sera multiple. Il sera un acteur de premier plan lors de bris afin de supporter l'équipe qui se rend sur les lieux d'un bris. Il sera l'interface avec l'entrepreneur en place, il coordonnera les travaux en lien avec la localisation des conduites (afin de pouvoir agir aux endroits appropriés sur le réseau) et pourra agir également à titre de coordonnateur avec les autres parties prenantes (services publics par exemple).

De plus, il pourra offrir une aide additionnelle dans la gestion de l'enquête qui suit un bris par un tiers.

Enfin, actuellement, Gazifère n'arrive à contre-vérifier que 3 à 4 % des localisations qui sont effectuées. Gazifère a pour objectif d'augmenter les contre-vérifications. Cela aura pour effet de corriger les erreurs dans la gestion des localisations et d'améliorer l'exactitude de ces dernières. En améliorant davantage en continu l'exactitude des localisations, Gazifère prévoit qu'elle pourra réduire les bris par les tiers dans le futur, ce qui aura un effet bénéfique sur les coûts futurs, mais surtout, favorisera une sécurité accrue de la population.

Rappelons que le budget salarial pour ce nouveau poste est de 81 500 \$.

3.2 Veuillez indiquer si le comblement d'un poste en 2016 permettra de réduire le recours aux services d'entrepreneur. Le cas échéant, veuillez quantifier l'économie prévue dans les autres charges (services externes).

Réponse 3.2 :

Non, le poste qui s'ajoutera en 2016 ne réduira pas le recours aux services d'entrepreneurs.

La décision de modifier le rôle du technicien découle de différents éléments, dont la charge de travail accrue des techniciens de Gazifère et le besoin de plus en plus pressant de suivre davantage les différents entrepreneurs dont elle retient les services, pour des raisons tant de sécurité que de qualité du travail accompli. Le poste additionnel n'effectuera plus les tâches que le technicien d'alors accomplissait.

Dans ce nouveau rôle, un suivi plus serré de nos entrepreneurs pourrait cependant mener à des économies à terme, mais aucune estimation n'a été effectuée à cet égard, l'objectif n'étant pas la réduction des coûts à court terme, mais davantage la réduction des coûts à long terme en améliorant la qualité des travaux accomplis.

Autres charges

3.3 Gazifère précise que deux projets expliquent principalement les coûts additionnels associés aux *Autres charges*. Or, ces deux projets représentent un coût additionnel de 36 000 \$ (10 000 \$ + 26 000 \$). Veuillez expliquer le solde de 16 600 \$ (52 600 \$ – 10 000 \$ – 26 000 \$) du coût total de cette rubrique.

Réponse 3.3 :

La variation des charges démontrée par Gazifère entre 2015 et 2016 s'explique par l'évolution normale d'une longue série de postes de dépenses. Dans sa preuve, Gazifère a fait ressortir les postes qui subissent les hausses les plus importantes et qui ne sont pas reliés à la francisation.

Pour l'ensemble des autres postes, il s'agit d'une multitude de variations mineures, majoritairement reliées à l'inflation des coûts et au nombre d'interventions en relation avec la croissance de notre clientèle.

La Régie demande d'expliquer le solde de 16 600 \$. Or, en considérant qu'il y a 123 100 \$ de coûts non récurrents, en plus des 55 500 \$ que l'on retrouve à la preuve, c'est un montant de 178 600 \$ que Gazifère doit expliquer.

Dans ce dernier montant, Gazifère a fourni des explications à l'égard d'un montant de 36 000 \$, ce qui laisse un montant de 142 600 \$ nécessitant des précisions.

- **Un montant additionnel de 91 000 \$ s'ajoute au niveau de la francisation, correspondant à l'augmentation de l'amortissement des dépenses à cet égard;**
- **L'ajout d'un véhicule (en lien avec l'ajout d'un technicien) ainsi que des coûts additionnels d'entretien de la flotte de Gazifère occasionnent des coûts additionnels de 6 000 \$;**
- **Certains matériaux ainsi que l'entretien de certains équipements seront désormais chargés par Enbridge Gas Distribution, pour une augmentation de 3 000 \$;**
- **Les uniformes, outils et autres équipements de protection augmentent de 5 000 \$;**
- **Les frais professionnels augmentent de 9 000 \$;**
- **Un montant prévu à titre de recouvrement des sommes résultants de bris par les tiers est moindre, ayant ainsi un impact à la hausse sur le budget de 9 000 \$;**

- Un montant de près de 5 000 \$ s'ajoute pour l'utilisation des entrepreneurs (exclusion faite du montant de réduction de 24 000 \$ associé au projet JC-F-M) pour les localisations et autres travaux;
- 14 600 \$ d'augmentation pour différents petits items.

4. **Référence :** Pièce B-0132, p. 1.

Préambule :

Pour le service « Ventes et communication », Gazifère justifie l'augmentation salariale de 72,8 k\$ entre 2014 et 2015 par les augmentations annuelles ainsi que par deux postes de supervision laissés temporairement vacants en 2014.

Demande :

4.1 Veuillez préciser la charge salariale associée aux deux postes de supervision pour chacune des années de 2014 à 2016. Veuillez notamment préciser la durée au cours de laquelle ces postes ont été laissés vacants en 2014.

Réponse 4.1 :

Seule l'année 2014 a connu une vacance au niveau des deux postes de supervision. Aucune vacance n'est prévue pour 2015 et 2016.

Un poste a été vacant durant 6,25 mois alors que l'autre l'a été durant 5,5 mois.

Les salaires prévus associés aux deux postes qui ont été vacants temporairement étaient de 120 660 \$ et de 64 792 \$ annuellement. Les nouvelles ressources ont obtenu des salaires de 120 000 \$ et 70 000 \$ respectivement.

5. **Référence :** Pièce B-0132, p. 1.

Préambule :

Pour le service « Ventes et communication », Gazifère justifie les écarts entre les prévisions de l'année témoin 2016 et les données de l'année de base 2015 comme suit :

Cause 2016 vs Prévision 2015

3 SALAIRES

La variation de la charge salariale s'explique par les augmentations annuelles variant de 2% à 2.5% par an, selon les catégories d'employés, ainsi que par l'ajout d'un poste d'agent de communication. Ce nouveau poste, en plus de venir en soutien à l'employée présentement en fonction, aura comme tâche de développer l'animation des communautés virtuelles pour le compte de Gazifère (réseaux sociaux) en favorisant l'interaction et l'échange avec les internautes, ainsi que la tâche de développer les communications corporatives.

77.9

4 AUTRES CHARGES

Augmentation des budgets de promotion et commandites de manière à revenir à un budget similaire au budget 2012. En effet, des coupures internes ont été portées à ces dépenses entre 2012 et 2014. Le tableau ci-dessous récapitule les variations (dollars courants).

	Réel 2011	Réel 2012	Réel 2013	Réel 2014	(4+8) 2015	C2016
Promotion et relations publiques	105.1	140.9	116.8	102.2	126.0	150.0
Commandites	101.3	100.9	97.9	65.3	76.1	109.0
Total	206.4	241.9	214.7	167.5	202.1	259.0
Variation 1 an		35.5	-27.1	-47.2	34.6	56.9
Variation 2 ans				-74.4		

A noter qu'en considérant une inflation moyenne de 2% l'an, la dépense 2012 atteindrait 261 000\$ en 2016.

56.9

Amortissements des programmes commerciaux

9.8

Variation des budgets de frais de déplacement afin de développer de nouveaux projets, de nouveaux partenariats et les connaissances de l'équipe afin d'assurer une meilleure position concurrentielle.

12.5

Inflation et autres dépenses ponctuelles

12.5 91.7

Demandes :

Salaires

5.1 Veuillez préciser la charge salariale associée au poste d'agent de communication.

Réponse 5.1 :

60 000 \$.

5.2 Veuillez indiquer le pourcentage de temps associé à la tâche du nouveau poste d'agent de communication de développer les communautés virtuelles pour le compte de Gazifère.

Réponse 5.2 :

Tâches	%
• Développer et préserver l'image de marque de Gazifère au sein des communautés virtuelles;	12.5
• Établir différentes stratégies de présence sur les réseaux sociaux utiles à l'atteinte des différents objectifs d'affaires de Gazifère;	6.25
• Augmenter la visibilité de Gazifère sur les nouvelles plateformes de communication en ligne par la rédaction et la diffusion de contenus (produits, services, campagnes de sécurité) et de promotions, notamment Facebook, Youtube, Twitter;	18.75
• Veiller à la promptitude et à la qualité des réponses de Gazifère dans les médias sociaux en mode écrit;	25
• Appuyer activement la direction des communications en répondant à des communications reçues des clients;	6.25
• Appuyer le service à la clientèle afin de répondre adéquatement aux communications électroniques reçues des clients;	12.5
• Assurer la gestion des contenus du site web et du blogue de Gazifère incluant le développement de contenu rédactionnel et audiovisuel;	12.5
• Coordonner différents événements et activités touchant les communautés identifiées dans les stratégies de développement de marchés de Gazifère.	6.25

5.3 Veuillez justifier la nécessité de créer un tel poste en 2016.

Réponse 5.3 :

La nouvelle direction des ventes a été mise en place à la fin de 2014. Le temps requis pour se familiariser avec les tâches et le fonctionnement du service a nécessité un certain temps. Suite à cette période de réflexion, les actions pour adapter le service des communications ont été entamées. Tout d'abord, la mise à jour du site web s'est faite à l'interne en 2014 et 2015. Par la suite, un travail de recherche a été effectué pour déterminer comment mieux positionner Gazifère dans les différents moteurs de recherches. Pour alimenter le référencement web, Gazifère a développé du contenu web (articles, blogues), et cela toujours en 2015. Durant cette même période, Gazifère a identifié les premières plateformes

de médias sociaux à utiliser et les tâches qui devront être effectuées dans l'avenir, ce qui a permis de développer les attributions du nouveau poste.

De manière plus particulière, Gazifère présente l'évolution du poste des communications au cours des dernières années et la nature du poste prévue pour 2016.

La personne présentement en poste aux communications joue un rôle clé au sein de l'entreprise en assurant la gestion global des communications. Le poste distinct d'une direction des communications a été créé en 2006 alors que les fonctions étaient auparavant jumelées à celles de la direction du service à la clientèle. Au fil des ans, les responsabilités n'ont cessé de s'ajouter et comprennent maintenant une charge de travail importante pour une seule personne, regroupant non seulement la gestion des relations avec la communauté (gestion des relations publiques, gestion du marketing, gestion des commandites, gestion du site web) mais également la gestion des communications internes, la gestion des communications en situation d'urgence, la coordination du programme de francisation et la coordination des exigences découlant de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et la Loi canadienne anti-pourriel.

En plus des tâches additionnelles qui se sont ajoutées au rôle de la direction des communications depuis sa création, notons que les tendances de communications et de marketing ont également changé. D'abord, les nouvelles plateformes destinées à la création et la gestion de site web permettent que le contenu du site web soit mis à jour à l'interne alors que cette tâche était exclusivement effectuée par des consultants dans le passé.

Dans un deuxième temps, Gazifère observe, depuis quelques années, l'évolution des médias sociaux et la présence grandissante d'entreprises actives sur les réseaux. Tirer le meilleur des communautés en ligne fait maintenant partie intégrante des affaires d'une entreprise, petite ou grande. En 2012, Charles Purdy, rédacteur en chef de Monster.com (maintenant rédacteur en chef chez ADOBE) partageait avec la revue Forbes : « There has been a great big shift in how companies communicate with their customers. Before social media, business was a one way channel of communication. The company talked, we listened. Now we've become accustomed to two-way conversations. »

Gazifère se doit d'être en mesure de répondre à cette demande grandissante d'interaction avec les citoyens. Alors que plusieurs entreprises se lancent dans l'univers des médias sociaux, peu d'entre elles les utilisent à bon escient par manque de planification de contenu, de ressources et de budget.

Profiter pleinement des médias sociaux peut se concrétiser par l'embauche d'une firme externe spécialisée dans la gestion des médias sociaux. Ces firmes assurent non seulement la planification de contenu et la mise en place des différentes plateformes, mais elles offrent également des ressources afin d'entretenir des conversations avec les citoyens au nom de l'entreprise.

Dans ses réflexions sur les médias sociaux et l'urgence pour l'entreprise d'y prendre place, Gazifère a considéré l'utilisation d'une firme de consultants afin d'assurer les suivis et la gestion de ses plateformes sur les médias sociaux. Toutefois, il est vite devenu apparent qu'une autre solution serait plus bénéfique à long terme, soit celle d'embaucher et former un employé qui assurerait à l'interne cette gestion des plateformes.

L'embauche d'une personne pour gérer la présence de Gazifère dans les médias sociaux permettrait également à cette personne de se familiariser avec l'ensemble des responsabilités de la directrice actuelle et appuyer cette dernière dans l'exécution de certaines tâches récurrentes. Ce partage des tâches permettrait non seulement à la direction des communications de réduire la pression actuelle découlant des multiples tâches qui sont dévolues à ce poste actuellement, mais cela permettrait également de développer davantage les aspects stratégiques des communications chez Gazifère en plus d'assurer une présence continue aux services des communications. En effet, sur ce dernier aspect, comme il n'y a qu'une personne à ce service, les absences prévues et imprévues sont parfois difficiles à gérer. Gazifère doit alors prévoir des mesures particulières en cas d'absence afin de répondre à des demandes urgentes, notamment celles liées à la sécurité. De plus, il est également important de noter que la directrice des communications partira à la retraite d'ici 5 à 7 ans. L'embauche de ce nouvel employé fera donc en sorte qu'un système de relève sera en place, tant pour les besoins immédiats d'absences que pour les besoins à long terme de remplacement de la ressource.

Autres charges

5.4 Veuillez expliquer, de manière plus détaillée, le besoin justifiant l'augmentation des budgets de promotion et de commandite, afin de revenir au niveau du budget de 2012.

Réponse 5.4 :

Gazifère constate cette année que la réduction des dépenses en publicité au cours des dernières années n'était pas la voie à suivre. Le marché résidentiel reste difficile à maintenir en Outaouais. D'un côté, le nombre de conversions annuelles du mazout au gaz naturel diminue. D'un autre côté, un grand nombre de constructeurs choisissent toujours de construire des unités chauffées à l'électricité réduisant ainsi le potentiel d'addition de nouveaux clients pour Gazifère. Alors que certaines mesures ont été prévues par la proposition de programmes commerciaux pour répondre à l'ajout de clients dans la niche des immeubles multi-résidentiels, Gazifère doit mieux faire rayonner l'entreprise et sensibiliser davantage les différentes clientèles, incluant le secteur résidentiel, aux bienfaits du gaz naturel.

Également, Gazifère doit redoubler d'efforts afin de promouvoir davantage certaines mesures liées à la sécurité de ses clients et des citoyens, suite à l'expérience vécue récemment par d'autres distributeurs et chez Gazifère. Notons ici les chutes de neige importantes au Nouveau-Brunswick l'hiver dernier qui ont occasionné plusieurs difficultés

liées à l'accumulation de neige sur les compteurs et au blocage des bouches d'échappement des gaz de combustion. Des efforts hors du commun ont dû être déployés par l'équipe d'Enbridge Nouveau-Brunswick pour assurer la sécurité de la clientèle. Or, le réseau de Gazifère n'est pas à l'abri de telles chutes de neige. Gazifère veut prendre les devants et amener les clients à agir de manière préventive en cas d'accumulation importante de neige sur son territoire. Mentionnons également que le nombre important des bris par les tiers effectués sur le réseau gazier de Gazifère par des entrepreneurs forcent Gazifère à promouvoir davantage l'importance de « téléphoner/cliquer avant de creuser ».

La présence accrue sur les médias sociaux par l'entremise d'une nouvelle ressource aux communications permettra à Gazifère de hausser sa présence sur la toile, et d'ainsi contribuer à l'atteinte de ses objectifs. Toutefois, la présence accrue de Gazifère dans sa communauté virtuelle doit être accompagnée d'une présence accrue dans sa communauté réelle. Gazifère compte donc investir davantage dans des projets de la communauté, par l'entremise de son programme de commandites, afin d'appuyer des initiatives dans sa communauté et de pouvoir profiter également des retombées liées à son association à ces projets. Afin qu'une stratégie de commandite soit des plus efficace, une entreprise doit s'assurer de bien activer sa commandite par l'entremise de ses promotions et campagnes publicitaires.

Gazifère compte donc développer une stratégie publicitaire étoffée afin de lui permettre de bien répondre à l'ensemble de ses obligations et objectifs mentionnés ci-haut et utiliser à bon escient les différents médias, particulièrement ceux associés à la diffusion sur Internet (publicité géo-localisée, publicité sur des applications mobiles, création de courtes vidéos, etc). Tous ces efforts additionnels amènent Gazifère à proposer une augmentation importante de ses budgets de promotions et commandites en 2016 et pour les années à venir en lien avec les objectifs de la nouvelle direction du service des ventes.

5.5 Veuillez expliquer les raisons des coupures appliquées à ces postes pour la période 2012 à 2014.

Réponse 5.5 :

Gazifère constate que l'utilisation du mot « coupures », repris par la Régie dans sa question, n'a pas été le choix le plus judicieux pour expliquer le niveau de dépenses moins élevé que les budgets qu'elle a proposés au départ pour les années 2013 et 2014. En fait, comme Gazifère l'a indiqué à la réponse 9.8 de la pièce GI-41, document 1, l'année 2012 a été une année exceptionnelle en termes de dépenses réelles, en raison d'une situation particulière vécue sur son territoire liée à une entreprise qui se présentait chez ses clients comme étant Gazifère.

Pour 2016 et les années à venir, Gazifère propose une augmentation de ses dépenses afin de lui permettre de répondre à de nouveaux objectifs (voir réponse 5.4 ci-haut). Durant les dernières années, une charge de travail importante pour la personne aux communications

limitait le temps pouvant être dédié à la planification des campagnes publicitaires. Ce manque de planification concrète à moyen terme a fait en sorte que Gazifère se trouvait à répéter des campagnes publicitaires similaires d'année en année. Comme l'entreprise se gardait une réserve afin de réaliser de nouvelles initiatives durant l'année, et que celles-ci ne se concrétisaient pas, les sommes prévues en début d'année n'étaient pas pleinement dépensées. Avec l'arrivée d'une nouvelle direction aux services des ventes depuis la fin de 2014, on constate déjà un changement face à la planification de la publicité et des commandites pour 2015, qui se reflète par des projections de dépenses plus élevées en 2015 par rapport à celles des quelques dernières années.

5.6 Veuillez fournir plus de détails concernant les frais de déplacement pour développer de nouveaux projets, de nouveaux partenariats et une meilleure connaissance de l'équipe quant à la position concurrentielle.

Réponse 5.6 :

Gazifère vous réfère à la réponse 9.9 de la pièce GI-41, document 1.

6. **Référence :** Pièce B-0136, p. 1.

Préambule :

Gazifère présente les écarts de la période 2014-2016 du « Service à la clientèle » comme suit :

	Réal 2014 (000\$)	(4+8) 2015 (000\$)	Cause 2016 (000\$)	Écart			
				2015 (4+8) vs Réel 2014		Cause 2016 vs 2015 (4+8)	
				(000\$)	%	(000\$)	%
	1	2	3	4 = 2-1	5	6 = 3-2	7
1 SALAIRES	<u>1,162.4</u>	<u>1,170.3</u>	<u>1,233.1</u>	<u>7.9</u> (1)	0.7%	<u>62.8</u>	5.4% (3)
AUTRES CHARGES							
2 Supervision / Répartition	8.9	16.1	14.7	7.2	80.3%	(1.4)	-8.6%
3 Relevé des compteurs	271.6	274.2	280.8	2.7	1.0%	6.6	2.4%
4 Facturation des clients	340.0	359.4	382.7	19.4	5.7%	23.3	6.5%
5 Crédit et recouvrement	<u>(95.4)</u>	<u>(83.8)</u>	<u>(78.9)</u>	<u>11.6</u>	0.0%	<u>4.9</u>	0.0%
6 TOTAL AUTRES CHARGES	<u>525.1</u>	<u>566.0</u>	<u>599.3</u>	<u>40.8</u> (2)	7.8%	<u>33.3</u>	5.9% (4)

Demandes :

6.1 Pour chacune des années de la période 2014-2016, veuillez présenter de façon détaillée le contenu du poste « Crédit et recouvrement ».

Réponse 6.1 :

Veuillez vous référer à la pièce GI-41, document 1.1, colonnes 4 à 6, à cet égard.

6.2 Le cas échéant, veuillez présenter les charges reliées aux mauvaises créances et au recouvrement, pour chacune des années de la période 2014-2016.

Réponse 6.2 :

Veuillez vous référer à la pièce GI-41, document 1.1, lignes 1 à 5, colonnes 4 à 6, en ce qui a trait aux charges reliées au recouvrement pour les années 2014 à 2016.

En ce qui a trait aux mauvaises créances, veuillez vous référer à la réponse à la question 10.5 de la FCEI à la pièce GI-41, document 1.

6.3 Veuillez justifier l'augmentation des charges relatives à la supervision et à la répartition de 80,3 % en 2015.

Réponse 6.3 :

L'augmentation des charges relatives à la supervision et la répartition des travaux de 7 200 \$ pour 2015 s'explique comme suit :

Description	\$
Augmentation des frais de déplacement pour la participation du service de la répartition des travaux au développement d'un projet informatique (WAMS)	2 200
Augmentation des frais de participation au programme de remboursement d'études supérieures pour un employé de ce service	3 500
Augmentation des charges liées aux fournitures de bureau due par exemple à l'installation d'une nouvelle imprimante avec cartouche d'encre plus dispendieuse	900
Augmentations diverses	600
Total	7 200

6.4 Veuillez justifier l'augmentation des charges relatives à la facturation des clients tant pour 2015 que pour 2016.

Réponse 6.4 :

L'augmentation des charges relatives à la facturation de 19 400\$ pour 2015 s'explique comme suit :

Description	\$
Augmentation des frais de courrier liés à l'envoi de la facture par la poste qui tient compte à la fois de l'augmentation du coût des timbres, des additions de clients ainsi que de l'augmentation du nombre de clients adhérant à la facture en ligne	9 000
Augmentation des frais de sous-traitant liés à la vérification de compteurs basée sur les données réelles des premiers mois de l'année 2015	3 900
Augmentation des charges liées à la facture papier	1 500
Augmentation des frais de déplacement pour la participation du service de la facturation développement d'un projet informatique (WAMS)	2 000
Augmentations diverses	3 000
Total	19 400

L'augmentation des charges relatives à la facturation de 23 300 \$ pour 2016 s'explique comme suit :

Description	\$
Augmentation des frais de courrier liés à l'envoi de la facture par la poste qui tient compte à la fois de l'augmentation du coût des timbres, des additions de clients ainsi que de l'augmentation du nombre de clients adhérant à la facture en ligne	18 000
Augmentation des frais de sous-traitant liés à la vérification de	500

compteurs pour tenir compte des additions de clients et de l'inflation	
Augmentation des frais de participation au programme de remboursement d'études supérieures	4 800
Augmentation des charges liées à la facture papier	500
Diminution des frais de déplacement	(1 000)
Augmentations diverses	500
Total	23 300

7. **Référence :** Pièce B-0137, p. 1.

Préambule :

Pour le « Service à la clientèle », Gazifère justifie les écarts entre les prévisions de l'année témoin 2016 et les données de l'année de base 2015 comme suit :

Cause 2016 vs Prévision 2015

3 SALAIRES

La variation de la charge salariale s'explique par les augmentations salariales annuelles variant de 2% à 2.5% par an, selon les catégories d'employés, par une augmentation de la charge 2016 due à des postes laissés temporairement vacants en 2015, par un rajout d'un nouveau poste à temps partiel (19 000\$ - pour combler les besoins grandissant au niveau des demandes de rapports et d'analyses liés au Service à la clientèle), ces augmentations étant partiellement compensées par un poste laissé vacant.

62.8

4 AUTRES CHARGES

(4+8) 2015
Tx de croissance et inflation

Variation des charges directement influencées par la croissance de la clientèle et l'inflation (coût du papier pour factures émises et les avis de rappel, enveloppes, frais de sous-traitant pour les vérifications de compteurs, pour les fermetures et réouverture de compteurs).

453.9 4.6% 20.9

Augmentation des frais de courrier dû notamment à l'augmentation estimée des frais de timbres

18

Dans les autres variations, notons la baisse apparente de frais de déplacement et de congrès: cette dépense survenant tous les deux ans en lien avec la fréquence du congrès de l'Institut canadien du crédit (dernier congrès en 2015) et une baisse des frais de participation au programme de remboursement d'études supérieures.

-5.6 33.3

Nombre moyen de clients:				Taux de variation total
	Nbre	var %	Inflation	
Réel 2014	39,917			
(4+8) 2015	40,860	2.4%	2.1%	4.5%
Cause 2016	41,851	2.4%	2.2%	4.6%

Demandes :

Salaires

7.1 Veuillez ventiler la variation de la charge salariale de 62,8 k\$ entre l'inflation, les postes vacants en 2015 qui sont comblés en 2016, l'ajout d'un nouveau poste ainsi que le poste vacant en 2016.

Réponse 7.1 :

Veillez vous référer à la réponse à la question 24.1 de l'ACEF à la pièce GI-40, document 1, à cet égard.

7.2 En lien avec l'ajout d'un poste à temps partiel, veuillez préciser les besoins grandissants au niveau des demandes de rapports et d'analyses liés au Service à la clientèle.

Réponse 7.2 :

Avec la mise à jour du système de facturation (CIS, version 4) et les changements qui seront apportés au système de gestion des travaux et actifs (WAMS, Maximo), Gazifère remarque un nombre grandissant de données à analyser dans le but de répondre aux besoins de l'entreprise. Comme les différents départements du service à la clientèle, plus particulièrement le centre de gestion et de répartition des travaux ainsi que le centre d'appels, gèrent régulièrement des urgences, il est primordial d'apporter un soutien analytique à l'interne afin de fournir des analyses ponctuelles dans les plus brefs délais. Voici, à titre d'exemple, quelques mandats qui seront assignés à la personne occupant ce poste.

- **Analyser les indicateurs de performance du service à la clientèle qui font partie de son tableau de bord et celui de certains sous-traitants de Gazifère afin de fournir les informations nécessaires à l'identification des risques et enjeux. Interpréter les données et expliquer les écarts.**
- **Analyser et élaborer des solutions informatiques en fonction des besoins du service à la clientèle et manipuler les données dans le but de faciliter les prises de décisions.**
- **Coordonner la production de rapports et statistiques requis par les différents services et assurer l'exactitude des données.**
- **Développer des outils adaptés pour le service à la clientèle qui répondent à ses besoins.**
- **Offrir son expertise dans le cadre d'initiatives (projets spéciaux) ayant un impact sur l'évolution des pratiques et processus.**

- Automatiser les processus des chiffriers électroniques.
- Élaborer les exigences pour les nouveaux rapports, au besoin.

Par le passé, certains de ces mandats étaient réalisés par EGD gratuitement. Comme ils développaient des rapports pour leurs besoins, le même rapport était envoyé à Gazifère sans coût additionnel. Or, dans le futur, si Gazifère n'effectue pas elle-même les analyses et requiert des services d'analyses par EGD, ceux-ci lui seront facturés. Conséquemment, si la Régie n'approuve pas cet ajout de poste partiel, des frais additionnels inter-compagnies devront être prévus au budget 2016. Il est à noter que Gazifère préfère l'ajout de personnel pour avoir un meilleur contrôle sur ses besoins. Cela permet d'avoir les analyses requises au moment voulu.

Autres charges

7.3 Veuillez ventiler la variation des charges de 20,9 k\$ (coût du papier, enveloppes et frais de sous-traitance).

Réponse 7.3 :

Gazifère a isolé les charges associées au papier, aux enveloppes et frais de sous-traitance dans cette analyse puisqu'elles varient sur une base annuelle en fonction des additions de clients et de l'inflation. Voici la ventilation de cette augmentation par nature de dépenses :

Description	\$
Papeterie, matériel et fourniture de bureau (papier-facture, enveloppes et autres)	2 700
Frais de sous-traitance (vérification, fermeture, ouverture et lecture de compteurs)	18 200
Total	20 900

7.4 Veuillez justifier davantage les frais de sous-traitant pour la vérification, les fermetures et les réouvertures de compteurs.

Réponse 7.4 :

Pour mieux comprendre l'augmentation des frais, voici une brève description du travail effectué par les sous-traitants de Gazifère pour ces trois éléments :

1) **Vérifications de compteurs** : lorsque Gazifère doute de l'exactitude de l'appareil de mesurage suite à l'obtention des lectures, elle envoie son sous-traitant faire une inspection du compteur pour déterminer s'il doit être remplacé. Si tel est le cas, le sous-traitant effectue le remplacement.

2) **Fermetures de compteurs** : dans le cadre de ses activités de recouvrement selon le chapitre 9 de ses Conditions de service et Tarif, Gazifère envoie son sous-traitant effectuer la fermeture du compteur dans le but d'interrompre le service de gaz naturel si le client ne paie pas les sommes dues suite à l'envoi de l'avis final pour non-paiement.

3) **Réouvertures de compteurs** : à la suite d'une interruption de service pour non-paiement, Gazifère procède à la remise en service lorsque le client paie les sommes exigibles. Cette remise en service est effectuée par le sous-traitant de Gazifère.

Lorsque Gazifère prévoit les montants à payer à ses sous-traitants dans le cadre des travaux ci-avant cités, elle augmente les frais d'une année à l'autre pour tenir compte, d'une part, de la croissance dans le nombre d'unité effectué par le simple fait que le nombre de clients augmente et d'autre part, de la croissance des taux payés au sous-traitant. À cet égard, le contrat avec le sous-traitant prévoit une augmentation annuelle des taux de l'ordre de l'inflation.

7.5 Gazifère fait état d'une baisse apparente des frais de déplacement et de congrès ainsi qu'une baisse des frais de participation au programme de remboursement d'études supérieures de 5,6 k\$ en 2016. Veuillez indiquer le montant de ces charges pour 2015 et 2016.

Réponse 7.5 :

L'explication fournie à la pièce GI-28, document 4.1, indiquait qu'il y avait une variation sur différents éléments, dont principalement les frais de déplacement et de congrès et les frais de participation au programme de remboursement d'études supérieures. Le tableau suivant présente l'ensemble de la variation expliquant l'écart de 5 600 \$.

Description	2016 Budget	2015 (4+8)	Écart
Frais de déplacement et congrès	8 400	11 600	(3 200)
Frais de participation au programme de remboursement d'études supérieures	9 900	6 500	3 400
Revenus provenant des articles 23.1.1.3, 23.1.1.5 et 23.1.1.7 des Conditions de	(202 500)	(199 200)	(3 300)

<i>service et Tarif</i>			
Autres variations (par différence)			(2 500)
Total			(5 600)

8. Référence : Pièce B-0139, p. 1.

Préambule :

Pour le service de l'administration, Gazifère explique en partie l'écart des salaires entre 2014 et 2015 par le règlement d'une situation de ressources humaines au montant de 225 000 \$.

Pour les autres charges, Gazifère mentionne une réduction de 533 000 \$ des charges de pension, compensée en partie par une bonification aux employés (ajouts de postes et comblement de postes devenus vacants en 2014).

Demandes :

8.1 Veuillez élaborer quant à la situation de ressources humaines entraînant un règlement de 225 000 \$. Veuillez préciser si une provision avait été prévue à cet égard, par le passé.

Réponse 8.1 :

Pour des raisons de confidentialité, Gazifère ne peut élaborer davantage sur la situation de ressources humaines. Si la Régie désire davantage d'information à cet égard, Gazifère propose à la Régie d'utiliser la période de huis clos qui sera requise pour le traitement du marché du carbone pour discuter plus avant du sujet.

Par ailleurs, il n'y avait aucune provision en place pour une telle situation.

8.2 Veuillez préciser la nature du poste ajouté en 2015.

Réponse 8.2 :

Le poste ajouté est un chef d'équipe, comptabilité financière.

Gazifère réfère la Régie à la réponse 11.1 de la pièce GI-41, document 1, pour davantage d'explication sur les besoins associés à ce poste.

9. Référence : Pièce B-0139, p. 1.

Préambule :

Pour le service « Administration », Gazifère justifie les écarts entre les prévisions de l'année témoin 2016 et les données de l'année de base 2015 comme suit :

3 SALAIRES

L'augmentation des salaires 2 à 2.5 % ainsi que la prise en charge de la portion restante de l'ajout du poste en 2015 représente les hausses de coûts. La baisse du coût s'explique par la non récurrence du coût spécifique des ressources humaines en 2015.

53.1
 (225.0) (171.9)

4 AUTRES CHARGES

Variation diverses de plusieurs petits postes de dépenses, tant à la hausse qu'à la baisse. La variation majeure provient de la hausse du loyer du siège social de Gazifère, pour 49 300 \$.

51.2

Variation des charges d'assurances (automobile, administrateurs et dirigeants, assurances responsabilité, siège social)

(22.9)

Inflation des honoraires professionnels.

7.7

Principalement expliqué par une réduction de 541 000 \$ des charges de pension, compensée en partie par une hausse de la bonification aux employés (inflation salariale et nombre d'employés) ainsi que par l'augmentation des autres charges sociales, le tout pour 177 000 \$.

(363.8)

Découpe de la réduction des charges sociales capitalisées.

99.0

Application de la méthode d'allocation entre les activités réglementées et non réglementées.

40.9 (187.9)

Demandes :

Autres charges

9.1 Veuillez fournir des détails relatifs à la hausse du loyer du siège social. Veuillez préciser le montant du loyer payé au cours des cinq dernières années.

Réponse 9.1 :

	2010	2011	2012	2013	2014	2015 budget	2016 budget
Frais d'exploitation	\$ 207,753	\$ 223,980	\$ 237,657	\$ 248,412	\$ 256,424	\$ 276,632	\$ 290,041
pieds carrés totaux	22,922	25,261	25,261	25,261	25,261	25,261	25,261
prix au pied carré	\$ 9.06	\$ 8.87	\$ 9.41	\$ 9.83	\$ 10.15	\$ 10.95	\$ 11.48
% d'augmentation		-2.1%	6.1%	4.5%	3.3%	7.9%	4.9%
Loyer							
15.35 du 1er déc.2010 au 30 nov. 2015	\$ 351,853	\$ 387,756	\$ 387,756	\$ 387,756	\$ 387,756	\$ 355,443	
16.9 du 1er déc. 2015 au 30 nov. 2020						\$ 35,576	\$ 426,911
Coût annuel	\$ 559,606	\$ 611,736	\$ 625,413	\$ 636,169	\$ 644,180	\$ 667,651	\$ 716,952

Le coût du loyer a fluctué en relation avec deux éléments, le premier étant le taux au pied carré. Celui-ci est révisé par contrat aux cinq ans, au 1^{er} décembre. Le second représente les pieds carrés loués. Une augmentation du nombre de pieds carrés a eu lieu en 2011. Depuis, la grandeur des locaux de Gazifère n'a pas évolué.

Quant aux frais d'exploitation, ils fluctuent en lien avec le nombre d'employés et de réparations requises par l'état du bâtiment. L'immeuble a été construit en 2005 et on remarque que des besoins de petites réparations apparaissent plus souvent qu'avant.

Enfin, en 2015, le propriétaire a effectué des travaux d'amélioration du terrassement (décision d'entreprise, ces travaux sont effectués sur toutes les propriétés et non à la demande de Gazifère), et un entretien plus important que par le passé est désormais requis.

9.2 Veuillez indiquer si la méthode de répartition des coûts appliquée entre les activités réglementées et non réglementées est la même que celle présentée en phase 4 du présent dossier. Le cas échéant, veuillez justifier.

Réponse 9.2 :

La méthode de répartition appliquée dans la phase 3 du dossier tarifaire est la même que celle qui est appliquée depuis plusieurs années. La méthode déposée en phase 4 sera traitée telle que le prévoit la décision D-2015-090 et sera intégrée au dossier tarifaire 2017.

9.3 Veuillez justifier l'augmentation de 40,9 k\$ associée à l'application de la méthode de répartition des coûts entre les activités réglementées et non réglementées.

Réponse 9.3 :

La formule d'allocation actuelle implique que 10,2 % de certaines charges d'administration sont allouées aux activités non réglementées. En 2016, une réduction importante des charges de pension affecte à la baisse le montant de coûts alloués aux activités non réglementées.

Ainsi, la réduction de 363 800\$ des charges de pension affecte à la baisse la portion des coûts à être allouée aux activités non réglementées.

Il ne s'agit donc que d'une allocation moindre aux activités non réglementées sur la base d'un coût moindre et non d'un changement de méthode d'allocation de coûts.

9.4 Veuillez justifier le montant de 99,0 k\$ découlant de la réduction des charges sociales capitalisées.

Réponse 9.4 :

La réduction des charges de pension réduit la masse salariale globale de Gazifère. Ainsi, les frais généraux et avantages sociaux capitalisés sont réduits en relation directe avec la réduction des charges de pension.

10. **Références :** (i) Pièce B-0140, p. 1;
 (ii) Pièce B-0114, p. 3;
 (iii) Pièce B-0141, p. 1.

Préambule :

(i) Gazifère présente le sommaire des charges d'exploitation du service « Affaires réglementaires », pour la période 2014-2016 comme suit :

AUTRES CHARGES							
Réglementation	196.5	302.4	322.1	106.0 (1)	53.9%	19.7	6.5% (3)
Comptes différés							
- CFR regroupés suite D-2010-112	518.8	571.5	0.0	52.6	10.1%	(571.5)	-100.0%
- Charges réglementaires	493.4 (4)	728.1 (5)	658.9 (6)	234.7	47.6%	(69.2)	-9.5%
- Température	241.2 (4)	(18.4) (5)	(421.0) (11)	(259.6)	-107.6%	(402.6)	-162.5%
- Gaz perdu	373.7 (4)	233.2 (5)	(50.6) (12)	(140.5)	-37.6%	(283.8)	-121.7%
- Quote part AEÉ	96.2 (4)	(21.6) (5)	(27.1) (7)	(117.8)	-122.4%	(5.5)	-25.7%
- Programme d'efficacité énergétique	193.2 (4)	421.4 (5)	543.8 (8)	228.2	118.1%	122.4	29.0%
- SPEDE	96.0 (4)	85.0 (5)	72.8 (9)	(11.0)	-11.5%	(12.3)	-14.4%
- Francisation	0.0 (4)	0.0 (5)	25.0 (10)	0.0	0.0%	25.0	0.0%
- Retraite	0.0 (4)	0.0 (5)	124.6 (13)	0.0	0.0%	124.6	0.0%
TOTAL AUTRES CHARGES	<u>2,209.0</u>	<u>2,301.6</u>	<u>1,248.5</u>	<u>92.6</u>	4.2%	<u>(1,053.1)</u>	-45.8%

(ii) « De plus, Gazifère demande à la Régie l'autorisation de liquider le solde du compte de frais reportés (CFR) associé aux charges de retraite en déduisant de son revenu requis de distribution des montants de 8 197 \$ et 107 738 \$, plus intérêt, pour les années 2013 et 2014 respectivement, tel que présenté à la pièce GI-28, document 6. »

(iii) Pour le service « Affaires réglementaires », Gazifère justifie l'écart salarial entre les prévisions de l'année témoin 2016 et les données de l'année de base 2015 par l'ajout d'un poste d'analyste sénior.

Demandes :

10.1 En référence (i), le compte de frais différés associé aux charges de retraite présente un montant de 124,6 k\$ qui augmente le revenu requis. Toutefois, en référence (ii), le Distributeur demande la liquidation du solde de ce compte en déduisant du revenu requis un montant total de 115,9 k\$. Veuillez concilier l'augmentation du revenu requis observé en (i) et la demande de diminution faite en (ii).

Réponse 10.1 :

Comme indiqué à la référence (i), le montant retourné aux clients inclus les écarts et les intérêts. La différence de 8 700 \$ représente les intérêts qui seront retournés aux clients en plus de l'écart de 115 900 \$.

10.2 Veuillez commenter et justifier l'ajout d'un poste d'analyste sénior, en référence (iii).

Réponse 10.2 :

Gazifère réfère la Régie aux réponses 12.3 et 12.5 de la pièce GI-41, document 1.

11. Référence : Pièce B-0143, p. 1.

Préambule :

Pour le service « Informatique », Gazifère explique l'augmentation des salaires de 102,4 k\$ en 2015 par les augmentations annuelles, une économie de salaire réalisée en 2014 par un poste de direction laissé vacant durant 8 mois, ainsi qu'à un congé de maternité non remplacé.

Demandes :

11.1 Veuillez ventiler l'augmentation de 102,4 k\$ entre les différents éléments justificatifs.

Réponse 11.1 :

Augmentations salariales	10.6
Postes temporairement vacants en 2014 (1)	91.8
	<u>102.4</u>

(1) L'impact du congé maternité est minime.

11.2 Veuillez justifier la croissance des autres charges pour le service informatique entre 2014 et 2016.

Réponse 11.2 :

Veuillez vous référer aux rubriques 2 et 3 de la pièce GI-28, document 7.1.

12. Références : (i) Pièce B-0145, p. 1;
(ii) Pièce B-0145, p. 1.

Préambule :

(i) Pour les services entre compagnies affiliées, Gazifère justifie les écarts entre 2014 et 2015 comme suit :

Prévision 2015 vs Réel 2014

1 ADMINISTRATION

L'écart découle de l'application de la formule d'allocation de coût actuellement en place. Les charges entre compagnies affiliées ont cru, le tout en lien avec l'application d'une désallocation de 33 % de ces charges, d'une part de 10,2 % allouée aux activités non réglementées pour la part restante. L'élément principal qui pousse les coûts à la hausse sont les bénéfices aux employés. 164.4

2 INFORMATIQUE

Variation de la refacturation des frais informatiques groupe (le mode d'allocation n'ayant pas évolué, mais les coûts à partager ayant évolué): augmentation concernant le soutien aux infrastructures (95 000\$), augmentation concernant les frais de certains logiciels des opérations (leaksurvey, eqat...) (34 000\$), compensées partiellement par une diminution des frais relatifs à un outil de partage des données (UCIR), la version étant stabilisée (-39 000\$). 90

Frais concernant la configuration et services liés à Clickmobile. 38

Audit de sécurité informatique (procédure EGD), dépense ponctuelle. 25

Autres variations et inflation. 8.5 161.5

(ii) Pour les services entre compagnies affiliées, Gazifère justifie les écarts entre 2015 et 2016 comme suit :

Cause 2016 vs Prévision 2015

4 Dont les variations des frais de nature informatique suivantes;

Variation due à l'audit de sécurité informatique, non récurrente. (25.0)

Frais de soutien annuels de WAMS (plus élevés que ceux de EnVision). 57.6

Autres variations et inflation. 25.9 58.5

Demandes :

Au sujet de la référence (i) :

Autres charges

12.1 Veuillez détailler et justifier l'augmentation de 95 k\$ liée au soutien aux infrastructures.

Réponse 12.1 :

La hausse des coûts de 95 000 \$ s'explique par un changement de fournisseur. En effet, avant 2015, le service était offert par EGD. En 2015, l'ensemble de ce service est offert à partir d'Enbridge inc. via un nouveau service centralisé ISS (Infrastructure shared services).

Ce nouveau service, tout en continuant à offrir les outils habituels, a pour objectif d'améliorer la sécurité et la qualité du service informatique pour tous les clients en Amérique du Nord.

12.2 Veuillez expliquer l'augmentation de 38 k\$ afférente à *Clickmobile*.

Réponse 12.2 :

Suite à l'implantation de *Clickmobile*, il est apparu que des problèmes de connectivité limitaient l'utilité de l'outil. Un investissement additionnel a donc été requis afin d'implanter un modem dans chacun des véhicules, de sorte que les techniciens aient un accès adéquat à l'extérieur de leur véhicule.

12.3 Veuillez élaborer sur l'audit de sécurité informatique.

Réponse 12.3 :

L'audit informatique a été jugé nécessaire par la haute direction des entreprises affiliées à EGD. Cet audit aura lieu au même moment pour les quatre affiliés (EGNB, St-Lawrence Gas, Tecumseh et Gazifère) et le coût sera partagé entre les quatre affiliés.

Ce montant n'est pas récurrent, mais pourrait se répéter de temps à autres dans l'avenir.

Au sujet de la référence (ii) :

12.4 Veuillez expliquer les raisons pour lesquelles les frais de soutien annuels de WAMS sont plus élevés que ceux de EnVision.

Réponse 12.4 :

L'allocation des coûts de l'outil de remplacement WAMS est effectuée de la même que celle de EnVision, c'est-à-dire qu'elle est basée sur le nombre de clients entre EGD et Gazifère. Cependant, le montant du nouvel outil est légèrement supérieur. Il faut se rappeler qu'EnVision étant en place depuis 11 ans, la mise à jour était devenue nécessaire.