
RÉPONSE DE GAZIFÈRE INC. À LA DEMANDE DE FIXATION DU TAUX DE RENDEMENT SUR L'AVOIR DE L'ACTIONNAIRE POUR L'ANNÉE TÉMOIN 2016, DEMANDE POUR LA FERMETURE RÉGLEMENTAIRE DES LIVRES DE GAZIFÈRE INC. POUR LA PÉRIODE DU 1ER JANVIER 2014 AU 31 DÉCEMBRE 2014, DEMANDE D'APPROBATION DU PLAN D'APPROVISIONNEMENT ET DEMANDE DE MODIFICATION DES TARIFS DE GAZIFÈRE INC. À COMPTER DU 1ER JANVIER 2016

DOSSIER R-3924-2015 PHASE 3

Programmes commerciaux

Question 1

Références :

- (i) GI-22, Document 1, pages 2 et 3.

Préambule :

- (i) « Q.5 Quels sont les éléments qui ont évolué dans les dernières années dans le secteur résidentiel ?

Le premier élément qu'il faut tenir en compte est la hausse des coûts de construction. Ceux-ci ont en effet augmenté de manière importante au cours des dernières années, le tout découlant de nouvelles pratiques de travail, notamment imposées par des normes plus strictes entourant la santé et la sécurité au travail. Il ne faut pas oublier également les coûts additionnels découlant de l'entente conclue en décembre 2014 avec la Ville de Gatineau »

Le second élément est la compétition de l'électricité. En effet, bien que Gazifère ait réussi à établir des relations importantes avec certains grands constructeurs, le

spectre de l'électricité est toujours à nos portes, et la pression pour construire des maisons toutes électriques est plus forte aujourd'hui qu'il y a quelques années. Cette hausse de la compétition électrique s'explique notamment par les complications associées à la mise en gaz des résidences (mise en place des branchements, gestion d'un intervenant additionnel sur le chantier, etc.) et des surcoûts associés aux équipements utilisant le gaz naturel, particulièrement dans les plus petites unités d'habitation groupées, telles que les condos et les immeubles à logements. » (Nous soulignons)

Questions :

1.1 Concernant le premier élément relatif au besoin de nouveaux programmes commerciaux :

1.1.1 Veuillez indiquer comment la hausse des coûts de construction du point de vue de Gazifère affecte également les coûts du point de vue du client.

Réponse 1.1.1:

Les coûts de construction ont un effet à la baisse sur la rentabilité du plan de développement. Toutes choses étant égales par ailleurs, cela implique un impact à la baisse sur les tarifs d'un niveau moindre.

Ainsi, tout volume additionnel qui pourra être consommé par la clientèle actuelle et à venir par des utilisations non usuelles du gaz naturel au Québec, tel que les BBQ, les cuisinières, les sécheuses ou les chauffe-eau, aura nécessairement pour effet d'avoir un impact positif sur les tarifs unitaires de l'ensemble des consommateurs.

1.1.2 Le cas échéant, Gazifère en a-t-elle quantifié l'impact et quel est-il?

Réponse 1.1.2:

Du point de vue du client qui veut devenir consommateur de gaz naturel, cela ne l'affecte pas dans la mesure où le projet est rentable. Si le projet n'est pas rentable, l'ampleur de la contribution qui sera demandée au client sera plus importante, toutes choses étant égales par ailleurs.

1.2 Concernant le second élément relatif au besoin de nouveaux programmes commerciaux :

1.2.1 Veuillez indiquer en quoi les complications associées à la mise en gaz des résidences et les surcoûts des équipements utilisant le gaz naturel ont évolué dans les dernières années?

Réponse 1.2.1:

La nouvelle construction résidentielle du secteur de Gatineau est en pleine transformation. Le plan d'urbanisation de la ville de Gatineau force les constructeurs à densifier leurs projets de construction. La quantité de terrains disponibles est de plus en plus limitée à proximité de la présence du réseau gazier. Conséquemment, la nouvelle construction à proximité du réseau se retrouve, en proportion, beaucoup plus axée sur les immeubles multi-logements alors que les résidences de type unifamiliales sont construites dans des secteurs plus éloignés du réseau gazier.

Ce changement de type de résidence fait en sorte que les difficultés passées pour pénétrer le marché du multi-logements sont devenues plus présentes.

Par ailleurs, d'un point de vue plus global, la nouvelle génération de constructeurs semble avoir un penchant plus naturel pour l'électricité. Ceux-ci ne sont pas habitués aux complications de construire au gaz naturel au Québec et comme ils sont en début de carrière, ils cherchent à construire des maisons au moindre coût, en évitant tout élément qu'ils peuvent considérer plus coûteux et n'offrant pas une valeur accrue au prix de vente de la résidence.

Ainsi, ce n'est pas tant un changement dans les surcoûts ou autre mais davantage une évolution du marché qui fait que l'électricité devient un concurrent plus agressif actuellement, de par la construction de multi-logements et par le changement de garde chez les constructeurs régionaux.

Le tableau ci-dessous présente le portrait de ce changement important de la nature du marché de la nouvelle construction dans la région de Gatineau.

Mises en chantier, selon le type de logements par zone

Année	Région	Individuels	Jumelés	En rangée	Appartements	Total
2004	Gatineau	1 561	358	88	1 220	3 227
2009	Gatineau	1 056	728	241	1 091	3 116
2014	Gatineau	479	282	188	954	1 903

Source SCHL (Relevé des mises en chantier et des achèvements)

Logement individuel (ou maison individuelle) : Logement autonome entièrement séparé d'autres habitations ou bâtiments. Cette catégorie inclut les logements reliés (logements joints sous terre par leurs fondations, mais séparés au-dessus du sol) et les ensembles de logements individuels en grappes.

Logement jumelée (ou maison jumelée) : L'un ou l'autre des deux logements situés côte à côte dans un bâtiment contigu à aucune autre construction, et séparés l'un de l'autre par un mur commun ou mitoyen du sol jusqu'au toit.

Logement en rangée : Logement compris dans un ensemble résidentiel constitué d'au moins trois logements séparés les uns des autres par un mur mitoyen allant du sol jusqu'au toit.

Appartement et logement de type autre : Logement qui n'appartient pas aux catégories définies ci-dessus. Englobe notamment ce qu'on appelle les logements en rangée superposés, les duplex, les triplex, les duplex doubles et les duplex en rangée.

1.2.2 Veuillez documenter votre affirmation quant au fait que la pression pour construire des maisons toutes électriques est plus forte aujourd'hui qu'il y a quelques années.

Réponse 1.2.2:

En relation avec la transformation de la nouvelle construction résidentielle, la capacité de pénétration dans la nouvelle construction grand multi-logements devient plus névralgique qu'il y a quelques années. Dans les petits logements, il est reconnu que l'installation des plinthes électriques est privilégiée surtout pour une question de coûts.

1.2.3 Veuillez commenter l'impact de l'évolution du prix du gaz naturel au cours des dernières années sur le choix de la source d'énergie pour les besoins de chauffe.

Réponse 1.2.3:

La décision d'utiliser une source d'énergie par rapport à une autre au niveau de la nouvelle construction est déterminée par le constructeur. Le coût de l'énergie est bien entendu un élément à prendre en considération, mais de manière très limitée. L'élément crucial dans la décision du promoteur d'aller vers une source d'énergie ou une autre est le coût de construction. Le coût à la consommation n'est à peu près pas pris en considération, à moins que celui-ci soit perçu comme excessif par la clientèle, ce qui n'est pas le cas avec le gaz naturel.

Ainsi, le prix du gaz naturel a une très faible influence sur la décision d'aller au gaz naturel, à moins que l'écart soit perçu excessif.

En ce qui concerne la conversion principale de l'huile au gaz et du propane au gaz, l'économie de coût devient un élément déterminant.

1.3 Veuillez également expliquer comment les troisième et quatrième éléments mentionnés en preuve ont évolué.

Réponse 1.3:

En ce qui concerne le troisième élément, il n'y a pas eu d'évolution marquante au cours des dernières années. Le marché des périphériques est très limité au Québec et l'a toujours été. C'est dans un objectif d'attaquer cette problématique historique que Gazifère propose un programme commercial à cet effet.

Pour ce qui est du quatrième élément, au cours des dernières années, Gazifère a écumé le marché de la conversion à proximité de son réseau gazier, le tout en relation avec la situation de prix favorable du gaz naturel face au mazout. Ainsi, les clients restants sont de plus en plus éloignés du réseau.

Cependant, il faut prendre le temps d'expliquer ce que l'on entend par « plus éloignés » du réseau. Régulièrement, un client qui est à deux ou trois résidences du réseau représente un cas nécessitant une contribution. Cette situation nous apparaît déraisonnable.

En effet, l'objectif théorique derrière la rentabilité nécessaire de la clientèle additionnelle est de ne pas permettre à des clients en situation « extrême » de créer un effet à la hausse sur les tarifs en place. L'exemple souvent utilisé est la maison sur la montagne à des kilomètres du réseau. Or, dans la situation actuelle, le coût marginal est devenu trop grand par rapport au tarif moyen qui est utilisé pour effectuer l'analyse de rentabilité du secteur résidentiel. Ce faisant, dès que le client est quelque peu éloigné du réseau (dans les cas où les infrastructures sont déjà en place), il devient presque automatiquement non rentable. Gazifère considère qu'il est important de remédier en partie à cette situation. Pour ce faire, Gazifère propose des ajustements associés aux contributions, lesquels ajustements sont calqués sur les conditions de service de Gaz Métro, afin de réduire l'aspect dissuasif des contributions lorsque ces dernières doivent être payées avant la consommation de gaz naturel et donc la consécration des économies.

1.4 Considérant que le mécanisme incitatif en vigueur au cours des dix dernières années était basé sur le revenu requis par client, veuillez expliquer en quoi ce cadre réglementaire n'était pas propice à la mise en place des programmes commerciaux que propose Gazifère aujourd'hui.

Réponse 1.4:

Comme indiqué à la page 1 de la B-0077 aux lignes 17 à 22, Gazifère considère que la période de coût de service se prête davantage à mise en place de programmes commerciaux.

Programmes commerciaux – Multi logements

Question 2 :

Références :

- (i) GI-22, Document 1, page 5, lignes 17 à 20.

Préambule :

(i)

« Enfin, le dernier élément, et non le moindre, est le fait que la solution de mettre des compteurs sur chacun des étages est plus dispendieuse que le coût associé à la montée de lignes individuelles de gaz naturel à partir des compteurs installés au sous-sol. À titre d'exemple, pour un projet d'un immeuble de 24 logements sur quatre étages, le coût de monter des compteurs sur chaque étage serait de l'ordre de 100 000 \$, soit plus que le coût pour des lignes de gaz individuelles, qui serait de l'ordre de 55 000 \$ [note omise]. »

(ii)

« R.11 Gazifère établirait l'appui financier sur la base de l'évaluation faite par l'installateur des équipements. Celui-ci effectuerait deux évaluations de coûts, soit une pour la situation où tous les compteurs sont au sous-sol ou au rez-de-chaussée, et l'autre où ceux-ci seraient installés sur chacun des étages (en prenant pour acquis que Gazifère aurait installé des compteurs sur chacun des étages). L'écart entre les deux solutions représenterait le montant l'appui financier offert au constructeur par Gazifère. »

Questions :

2.1 Dans votre exemple de la référence (i), veuillez détailler les actifs inclus dans les coûts de 100 000\$ et 55 000\$ et leur point de terminaison (étage, logements individuels ou autres).

Réponse 2.1:

L'écart de coût s'explique ainsi :

Pour le montant de 100 000 \$, on retrouve une série de compteurs sur chacun des étages. Ainsi, l'écart représente les coûts additionnels pour installer des conduites

avant compteur (tuyaux à plus grand diamètre en dur, coût d'installation élevé dû aux pratiques de l'industrie pour l'installation avant compteur,) ainsi que les coûts pour installer des compteurs sur plusieurs étages.

Le montant de 55 000 \$ représente le surcoût pour installer la tuyauterie pour chacun des logements à partir du sous-sol au lieu de chaque étage. Il y a donc des charges associées au temps de travail ainsi qu'en mètres de tuyauterie installée.

2.2 Veuillez confirmer que dans cet exemple, la subvention serait de 45 000\$.

Réponse 2.2:

Le montant de la subvention est le surcoût pour le promoteur, ce qui est représenté par 55 000 \$ dans l'exemple.

2.3 Dans le cas des montées de lignes individuelles à partir des compteurs, veuillez ventiler le coût entre ce qui se trouve après le compteur et ce qui se trouve avant (compteur inclus).

Réponse 2.3:

À titre d'exemple, pour un projet de cette nature, avant compteur, les travaux habituels du fournisseur de service de Gazifère consistent à faire l'installation de la tuyauterie, l'installation des compteurs et le branchement de la tuyauterie aux compteurs. Le coût comprend de la main d'œuvre et du matériel.

Pour ce qui est des travaux après compteur, l'entrepreneur, dont les services sont retenus par le constructeur, effectue habituellement l'installation de la tuyauterie des compteurs jusqu'aux appareils. De plus, l'entrepreneur effectue le branchement de cette tuyauterie aux appareils. Le coût comprend de la main d'œuvre et du matériel.

2.4 Dans votre proposition de la référence (ii), veuillez détailler les actifs qui seraient inclus dans chacune des évaluations de coût.

Réponse 2.4:

Dans le cas des compteurs aux étages, les actifs jusqu'au compteur seraient les conduites et la quincaillerie (pièces pour soutenir les conduites, panneaux pour installer les compteurs, etc.).

Dans le cas des compteurs au sous-sol, les actifs après compteurs représentent de la tuyauterie flexible et de la quincaillerie.

2.5 Veuillez expliquer la logique qui consiste à déterminer un niveau d'aide financière comme la différence entre l'installation des compteurs à chaque étage et l'installation des compteurs au sous-sol et établir le lien avec le coût incrémental d'installation du gaz naturel pour le client.

Réponse 2.5:

Le promoteur évalue ses coûts pour accepter de mettre le gaz naturel dans les immeubles multi-logements. Deux options s'offrent à Gazifère. Une consiste à mettre des compteurs sur chacun des étages.

Cette option est plus dispendieuse (de 45 000 \$ dans notre exemple) que l'autre option. De plus, les promoteurs n'apprécient pas cette option, ce qui a pour effet d'exclure le gaz naturel de ce type d'édifice.

L'autre option, qui consiste à offrir une aide financière, a l'avantage de coûter moins cher pour tous. L'avantage pour le promoteur est qu'il n'a pas à réserver de l'espace du bâtiment pour des compteurs sur chaque étage tout en acceptant le gaz naturel pour chaque logement sans que cela lui coûte plus cher que les lignes qui seraient nécessaires à partir de chaque étage.

L'avantage pour les clients de Gazifère, est de réduire les investissements pour répondre à leur demande et de réduire les coûts futurs (entretien des installations internes, lecture des compteurs, etc.).

Le programme proposé par Gazifère offre donc des économies au niveau des investissements et des charges de maintenance et de relèves futures.

2.6 Veuillez indiquer ce qui permet à Gazifère de croire que le montant de l'aide financière établi selon la méthode proposée ne sera pas supérieur au coût d'installations des conduites montantes à partir de compteurs installés au sous-sol ou au rez-de-chaussée?

Réponse 2.6:

Gazifère offrira une contribution correspondant au moindre des coûts entre ceux établis par son entrepreneur (Aecon) pour la portion coût avec compteurs aux étages et ceux de l'entrepreneur du promoteur. Cela dit, l'expertise de Gazifère ainsi que l'expérience qui sera acquise en cours de route permettront à Gazifère

d'être au fait des coûts. Bien qu'ils s'agissent d'immeubles différents, les coûts devront avoir une certaine similitude.

Par ailleurs, il est bien entendu qu'il y aura une certaine subjectivité dans l'établissement des contributions et qu'il n'existe aucune solution pour exclure totalement la subjectivité dans un tel type de programme. Cela n'est pas différent de tous types de programmes basés sur les coûts. À titre d'exemple, le PRC de Gaz Métro peut compenser pour la presque totalité des coûts de mise en place du gaz naturel, ce qui inclut la tuyauterie interne d'un édifice multi-logements. Dans ce programme, Gaz Métro peut financer jusqu'à 100 % des coûts. Ce niveau de subvention ne pourra jamais être atteint dans le programme proposé par Gazifère.

Ainsi, malgré qu'il se pourrait que la subjectivité implique des offres supérieures, ces offres seront toujours largement inférieures à ce qu'elles auraient pu être en appliquant les programmes commerciaux de Gaz Métro.

2.7 Veuillez indiquer si le programme serait limité aux immeubles qui utilisent le gaz naturel pour le chauffage des locaux ou s'il serait ouvert à tous les immeubles.

Réponse 2.7:

Le programme serait offert pour tous les types d'immeubles.

2.8 Veuillez indiquer si le secteur multi-logement échappe également à Gazifère au niveau du chauffage des locaux.

Réponse 2.8:

Oui.

2.9 Veuillez indiquer quels sont les outils commerciaux dont dispose présentement Gazifère pour favoriser l'utilisation du gaz pour le chauffage des locaux dans ces immeubles.

Réponse 2.9:

Au point de vue réglementaire, aucun.

2.10 Veuillez justifier de ne pas viser en premier lieu l'utilisation du gaz naturel pour le chauffage des locaux

Réponse 2.10:

Gazifère cherche à favoriser l'utilisation du gaz naturel pour la chauffe de l'espace dans toutes les unités. Cependant, dans bien des cas, les surcoûts des équipements de chauffage au gaz naturel versus l'installation des plinthes électriques sont trop importants, limitant le nombre de constructeurs prêts à accepter le surcoût. Par ailleurs, Gazifère continue à suivre l'évolution des technologies et espère avoir accès à une technologie moins coûteuse dans les prochaines années afin de pallier à ce surcoût.

Par ailleurs, Gazifère ne compte pas limiter l'utilisation du gaz naturel uniquement pour le chauffage des locaux.

Ce sont principalement les chauffe-eau qui permettent actuellement d'entrer dans le marché du multi-logements. Comme ces chauffe-eau prennent peu d'espace, ils permettent de créer un avantage face à l'électricité.

Cela dit, Gazifère a tout intérêt à pousser les autres usages du gaz naturel. À titre d'exemple, Gazifère travaille très fort présentement avec un promoteur pour que celui-ci inclus des foyers dans les unités. L'intérêt du promoteur est l'assurance d'avoir une source de chauffage dans les unités en cas de panne d'électricité.

Quant au chauffage des locaux, Gazifère continue à chercher à le privilégier, mais ne peut l'imposer actuellement (sans quoi le programme sera sans effet).

2.11 Que fait Gaz Métro dans le marché des grands immeubles à logement? Le cas échéant, veuillez expliquer pourquoi Gaz Métro parvient-elle à percer ce marché (immeubles de plus de 8 logements) et pas Gazifère

Réponse 2.11:

À la connaissance de Gazifère, Gaz Métro utilise principalement le PRC pour percer dans ce type d'immeuble. Gazifère n'a pas de programmes commerciaux actuellement.

La proposition de Gazifère se veut une offre dédiée et adaptée à son marché et non pas une copie de l'approche de Gaz Métro.

2.12 Parmi les condos construits au cours des dernières années, quelle proportion était des condos de 8 logements et moins et combien étaient de plus de 8 logements?

Réponse 2.12:

En 2014, 11 édifices à condos de plus de 8 logements et 58 édifices à condos de 8 logements et moins ont été raccordés au réseau gazier.

2.13 Veuillez expliquer les usages desservis dans le marché des immeubles de 4 à 8 logements. Est-ce que le programme viserait aussi les immeubles de 4 à 8 logements.

Réponse 2.13:

Le programme sera offert à tous types d'immeuble multi-logements pour lesquels le coût de mettre en place une tuyauterie après le compteur sera moins dispendieux que la mise en place de compteurs aux étages.

Programmes commerciaux – Périphériques résidentiels

Question 3 :

Références :

- (i) GI-22, Document 1, pp. 8 et 9

Préambule :

(i)
« Gazifère propose de subventionner, selon une grille d'aide préétablie, l'installation des lignes de gaz naturel additionnelles dans les nouvelles résidences. »

(ii)
« Dans le cas des clients qui consomment déjà du gaz naturel, les montants d'aides financières auxquels les clients seraient éligibles sont l'entièreté des montants d'aides, puisqu'aucun partage ne serait effectué avec les constructeurs.»

Questions :

3.1 Veuillez réconcilier l'apparente contradiction entre les passages soulignés des références (i) et (ii).

Réponse 3.1:

Il n'y a pas de contradiction entre les passages soulignés dans le préambule étant donné que Gazifère compte offrir des subventions selon deux scénarios : (1) une subvention partagée entre le constructeur et le nouveau propriétaire d'une nouvelle résidence nouvellement branchée au réseau gazier; et (2) une subvention à un propriétaire d'une résidence existante déjà branchée au réseau gazier. Le montant de la subvention serait la même. Toutefois, dans le cas d'une nouvelle résidence, le montant est partagé entre le constructeur et le nouveau propriétaire si le constructeur ne fournit pas l'appareil au gaz.

3.2 Le fait que les constructeurs ne voient pas d'intérêt à ajouter ces conduites n'est-il pas un signal que l'intérêt du marché pour ce genre de conduite est faible?

Réponse 3.2:

Tout comme pour les systèmes de chauffage, la décision du promoteur a un effet très important.

Il est bien entendu que si le client se doit d'ouvrir des murs et des plafonds pour mettre en place de la tuyauterie pour le gaz naturel dans une résidence neuve ou déjà construite, l'intérêt se perd rapidement.

Par ailleurs, à quelques mètres de Gatineau (Ottawa), les périphériques sont largement disponibles et utilisés par la clientèle. Gazifère en conclut que l'intérêt du marché est latent et qu'il est nécessaire de favoriser son essor, le tout au bénéfice de l'ensemble des consommateurs.

3.3 De quelle information dispose Gazifère qui lui permet de croire que les ménages opéreraient davantage pour une cuisinière ou autres appareils au gaz si des sorties étaient installées par les constructeurs.

Réponse 3.3:

Gazifère ne dispose pas d'information précise sur la volonté des ménages de favoriser l'installation d'appareils au gaz naturel au moment de leur achat de résidence. Toutefois, il est évident pour Gazifère de conclure que si le produit n'est

pas offert par le constructeur, les acheteurs ne considéreraient jamais l'achat d'équipements au gaz naturel

Gazifère cherche à influencer le marché par cette offre et non à répondre à une demande de celui-ci.

3.4 À combien Gazifère évalue-t-elle le coût de l'ajout d'une sortie de gaz naturel dans une nouvelle construction? De deux sorties? De trois sorties?

Réponse 3.4:

Le coût est d'environ 225 \$ lors de la construction pour chaque sortie.

3.5 Considérant la réponse à la question précédente, quel est l'effet potentiel d'une subvention de 100\$ sur la décision des constructeurs d'installer ou non des sorties de gaz? Gazifère a-t-elle sondé les constructeurs à cet égard?

Réponse 3.5:

L'objectif de l'approche retenue par Gazifère est d'offrir un niveau de contribution en-deçà du coût d'installation des sorties de gaz pour les constructeurs. L'objectif de cette proposition est d'amener le constructeur à installer des équipements directement pour le consommateur.

Selon les discussions que Gazifère a eues avec les constructeurs dans les dernières années, ces derniers ont indiqué qu'ils avaient un intérêt si la demande des clients est présente. C'est la raison pour laquelle Gazifère cherchera à susciter la demande de la clientèle, notamment via des partenariats avec des commerçants locaux et par certaines publicités, tout en offrant une aide financière pour effectuer les travaux de branchements d'appareils.

3.6 D'où proviennent les estimations de consommation annuelle pour chaque appareil?

Réponse 3.6:

Les estimations ont été obtenues en utilisant certaines données fournies par des utilités publiques présentant des consommations typiques d'appareils au gaz naturel et d'autres estimations ont été obtenues par l'entremise d'un outil de calcul développé par Internation Comfort Products pour déterminer les coûts de consommation des équipements de chauffage.

3.7 Concernant les fournaies, veuillez confirmer que celles ayant moins de 96% d'efficacité ne seraient pas sujettes à des subventions.

Réponse 3.7:

Gazifère confirme.

3.8 Veuillez décrire le modèle actuel d'aides financières pour les fournaies lors de conversion.

Réponse 3.8:

Aucune aide financière n'est actuellement proposée aux clients via l'activité réglementée. Par ailleurs, à titre d'activité promotionnelle, Gazifère effectuera un tirage de 1000 \$ cet automne, parmi tous les nouveaux abonnés qui se seront convertis au gaz naturel.

3.9 Pour les fournaies, veuillez comparer les aides financières disponibles actuellement à celles proposées.

Réponse 3.9:

Aucune aide financière n'est actuellement proposée aux clients via l'activité réglementée.

3.10 Veuillez indiquer le nombre annuel de conversions de clients sur réseau au cours des trois dernières années et commenter quant à la possibilité d'observer une proportion élevée d'opportunistes parmi les clients qui convertissent leur système de chauffage au gaz naturel suite à la mise en place de ce programme.

Réponse 3.10:

Gazifère comprend que la question de l'intervenant implique la conversion d'un client qui ne consomme pas de gaz naturel actuellement. Or, dans un tel cas, le programme commercial n'offrirait aucune aide financière.

3.11 Sur la base d'un client résidentiel moyen, sur réseau, avec chauffage de l'air seulement, quels seraient le TRI et le point mort tarifaire si la subvention maximale de 2500\$ était accordée?

Réponse 3.11:

Comme aucun client en conversion n'aurait accès à ce programme s'il n'est pas déjà client du Distributeur, Gazifère réfère l'intervenant à la réponse à la question 11.1 de la Régie à la pièce GI-39, document 1.

3.12 Concernant les chauffe-eau, veuillez confirmer que seul les « power vent » sont éligibles à la subvention et justifier ce choix.

Réponse 3.12:

Tel qu'indiqué au tableau présenté à la page 10 de la pièce B-0077, deux types chauffe-eau sont éligibles à la subvention, soit les chauffe-eau instantanés et les chauffe-eau avec réservoir. Dans la grille d'appareils, Gazifère a inscrit que les chauffe-eau avec réservoir étaient des chauffe-eau de type « power vent ». Gazifère aurait dû indiquer qu'il s'agissait des chauffe-eau avec réservoir sans limiter au type « power vent ».

Par ailleurs, cette situation s'explique par le fait que l'équipement standard qui s'installe dans le marché actuellement est un chauffe-eau de type « power vent » de 50 gallons. Comme ce produit est généralement plus efficace que les autres types de chauffe-eau, Gazifère a choisi d'utiliser ce type de chauffe-eau pour déterminer la contribution générique pour l'ensemble des chauffe-eau. Elle a par erreur oublié de rendre générique le titre associé à ce type de chauffe-eau.

3.13 Veuillez décrire le modèle actuel d'aides financières pour les chauffe-eau.

Réponse 3.13:

Aucune aide financière n'est actuellement proposée aux clients via l'activité réglementée.

3.14 Veuillez comparer les aides financières disponibles actuellement à celles proposées.

Réponse 3.14:

Aucune aide financière n'est actuellement proposée aux clients via l'activité réglementée.

3.15 Pour l'ensemble des appareils éligibles à une subvention dans le cadre de la proposition, veuillez comparer les aides financières proposées par Gazifère à ce qui est offert par Gaz Métro. Le cas échéant, veuillez commenter sur les écarts importants.

Réponse 3.15:

Selon les informations retrouvées sur le site internet de Gaz Métro, les offres de celles-ci dans le secteur résidentiel pour les clients qui sont déjà clients sont les suivantes :

- **Système de chauffage, de 900 \$ à 1100 \$;**
- **Chauffe-eau, 500 \$.**

En ce moment, Gaz Métro ne semble pas offrir de programmes pour d'autres utilisations du gaz naturel. Gazifère n'est pas en mesure d'expliquer la position de Gaz Métro face au développement de son marché.

Par ailleurs, en ce qui a trait au questionnement de l'intervenant sur l'existence d'écarts importants entre les offres des deux distributeurs gaziers, seul le système de chauffage présente un tel écart, puisque l'offre de Gazifère est de 2 500 \$. Gazifère considère que les approches commerciales des deux entreprises sont différentes, et qu'elles sont destinées à des marchés bien différents. La proposition de Gazifère utilise la même méthodologie pour chaque équipement, soit l'équivalent du revenu de distribution sur une période de 5 ans. À noter par ailleurs qu'un nouveau client utilisant le mazout peut obtenir une aide commerciale de 2600 \$ chez Gaz Métro.

Enfin, les programmes commerciaux de Gazifère sont largement plus limités que ceux de Gaz Métro. En effet, ces derniers comportent, notamment, des programmes pour tout nouveau consommateur au gaz naturel, ce que Gazifère n'a pas, à l'exception des ajouts de consommation pour les périphériques proposés dans le cadre des programmes commerciaux présentés cette année.

Gazifère tient à réitérer que son approche pour ses programmes commerciaux est adaptée à son marché et à ses besoins et qu'elle ne constitue pas un calque de l'approche de Gaz Métro. L'objectif de Gazifère est d'augmenter l'usage du gaz naturel et non pas l'ajout de clients, outre le programme multi-logements. Quant aux programmes de Gaz Métro, ils visent davantage l'ajout de clients plutôt que l'augmentation de l'utilisation dans le secteur résidentiel.

Programmes commerciaux – Périphériques commerciaux

Question 4 :

Références :

- (i) GI-22, Document 1, p. 12
- (ii) GI-22, Document 1, p. 10

Préambule :

(i)
« Q.22 Est-ce que Gazifère compte offrir le programme à tous les clients commerciaux, actuels et nouveaux ?

R.22 Non. Gazifère propose d'offrir les aides financières uniquement aux clients déjà consommateurs de gaz naturel. Cela s'explique par le fait qu'au départ, les clients commerciaux ont tout intérêt à mettre tous leurs équipements au gaz naturel lorsque cela est possible, étant donné le grand avantage économique que cela leur procure. Offrir des aides financières à de nouveaux clients n'aurait pas d'impact à la hausse sur les volumes consommés par ceux-ci et représenterait un coût inutile supporté par l'ensemble des clients. »

(ii)
« Quant au secteur commercial, la subvention pourrait atteindre l'équivalent des revenus de distribution anticipés sur une période maximale de 3 ans. Le client devra, pour obtenir une telle aide, accepter de signer un contrat de consommation minimale sur cette même durée de 3 ans. La consommation minimale inclurait alors la consommation actuelle ainsi que la consommation additionnelle estimée du client.»

Questions :

4.1 Relativement à la référence (i), veuillez expliquer en quoi un nouveau client occupant un édifice existant est face à une situation différente d'un client qui consomme déjà du gaz dans ce même édifice?

Réponse 4.1 :

Gazifère réfère l'intervenant à la réponse 22 de la pièce B-0077.

4.2 Combien de temps après avoir commencé à utiliser le gaz naturel dans cet édifice le nouveau client sera-t-il considéré comme client déjà consommateur?

Réponse 4.2:

12 mois.

4.3 Relativement à la référence (ii), veuillez justifier de ne pas offrir une subvention équivalente à 5 ans de consommation si un engagement de durée équivalente était contracté.

Réponse 4.3:

Comme le niveau d'aide financière est basé sur le revenu de distribution généré pendant une période de temps, Gazifère a considéré qu'une période de 3 ans serait suffisante pour que l'aide représente un montant suffisamment intéressant pour amener les clients à évaluer positivement l'ajout de charge. De plus, Gazifère a tenu compte des deux éléments suivants :

- La rentabilité du secteur commercial est plus grande qu'au secteur résidentiel, ce qui milite pour un niveau de contribution moindre;**
- Le secteur commercial est un secteur plus risqué au niveau de la durée pendant laquelle le gaz naturel sera consommé comparativement au secteur résidentiel.**

Pour ces raisons, Gazifère a cru bon de limiter l'offre à l'équivalent d'un revenu de 3 ans.

Quant à la possibilité d'offrir une contribution sur une durée plus étendue, dans la mesure où le client accepte de s'engager pour une durée également plus étendue, Gazifère considère qu'une telle approche pourrait être évaluée dans l'avenir, selon les résultats du programme proposé et qui limite la contribution sur une durée de 3 ans.

4.4 Veuillez indiquer comment la période de 3 ans a été établie.

Réponse 4.4:

Voir la réponse à la question 4.3.

TCTR et bénéfices non énergétiques

Question 5 :

Questions :

5.1 Veuillez indiquer les principes qui sont à la base des programmes d'efficacité énergétique et selon lesquels il devrait être jugé souhaitable de demander à l'ensemble de la clientèle de subventionner un client individuel dans la mise en place de mesures d'efficacité énergétique et qui résulterait en un TNT négatif?

Réponse 5.1 :

Réponse de Dunsky Expertise en Énergie :

Considérant les coûts évités d'une part, et les tarifs d'autre part, toute initiative en efficacité énergétique résultera en un TNT négatif. Toutefois, ceci ne constitue pas un frein à la mise en place de programmes en efficacité énergétique. En effet, les principes à la base des programmes d'efficacité énergétique doivent refléter le contexte particulier de chaque région. Au Québec, la Régie de l'énergie, dans sa décision D-2009-046, a identifié le TCTR comme critère de rentabilité principal. La stratégie énergétique du Québec 2006-2015 a par ailleurs attribué des cibles d'économies d'énergie aux distributeurs réglementés.

Le test retenu par la Régie de l'énergie comme critère principal pour l'analyse de la rentabilité des programmes ainsi que la Stratégie Énergétique du Québec permettent d'établir les grands principes à la base des programmes d'efficacité énergétique, à savoir que l'ensemble des bénéfices obtenus par toute la clientèle du distributeur (incluant les participants et non-participants) doivent être supérieurs aux coûts encourus par l'administrateur de programme et par les participants, et qu'il est nécessaire pour la société québécoise que les distributeurs d'énergie mettent en œuvre des stratégies visant à réduire la consommation d'énergie.

5.2 Soit deux fournaies en tout point identiques à l'exception de deux caractéristiques : la seconde (fournaie B) est à la fois moins bruyante et 100\$ plus cher que la première (fournaie A). Veuillez indiquer si, selon Gazifère, il serait justifiable de demander à la communauté des clients d'assumer le 100\$ supplémentaire associé à la fournaie B, ou une fraction de celui-ci, pour qu'un client puisse bénéficier d'un environnement plus silencieux. Veuillez justifier votre réponse et faire le lien avec les principes énoncés à la question précédente.

Réponse 5.2:

Réponse de Dunsky Expertise en Énergie :

Gazifère ne propose pas de financer des projets pour réduire le bruit, mais plutôt des projets d'efficacité énergétique. La réduction de bruit peut être un bénéfice non énergétique en plus des bénéfices énergétiques découlant de projets d'efficacité énergétique. Dans le cas précis présenté par la FCEI, Gazifère n'offrirait pas d'incitatifs financiers pour la réduction du bruit de la fournaise B, mais bien pour ses gains énergétiques qui sont similaires à ceux de la fournaise A.

Développement des ventes et prévision de revenu

Question 6 :

Références :

- (i) GI-32, Document 4.1

Questions :

6.1 Veuillez indiquer comment les propositions de programmes commerciaux présentés en GI-22, Document 1 ont été intégrées dans les prévisions d'ajout de client.

Réponse 6.1:

Seul le programme associé aux immeubles multi-logements a un impact sur le nombre de clients. Les autres programmes ne font qu'ajouter de la consommation chez la clientèle existante ou à venir, mais n'auront pas d'effet sur le nombre de clients additionnels.

Dans l'établissement de son coût de service, Gazifère a pris en compte, notamment via son plan de développement, l'ajout de clients provenant de ce nouveau programme.

6.2 Veuillez indiquer le nombre prévu de nouveaux clients résidentiels et commerciaux en l'absence de ces nouveaux programmes?

Réponse 6.2:

Au niveau résidentiel, l'ajout de 24 clients découle du programme immeubles multi-logements. Ainsi, les additions de clients nettes des pertes prévues pour l'année 2016 étant de 988, le nombre prévu de nouveaux clients résidentiels serait de 964 sans ce programme.

6.3 Veuillez indiquer où se retrouvent à la référence (i) les aides financières associées aux nouveaux programmes commerciaux proposés.

Réponse 6.3:

L'analyse de rentabilité n'a pas pris en compte les revenus et les coûts additionnels associés au programme d'ajout de charge au secteur résidentiel. Les volumes et les coûts ont par contre été pris en considération dans le cadre de la détermination des tarifs proposés pour l'année tarifaire 2016.

La prise en compte de ce programme aurait nécessairement un effet bénéfique sur l'analyse de rentabilité, tel que le démontre la réponse à la question 11.1 de la Régie à la pièce GI-39, document 1.

Par ailleurs, en ce qui concerne le programme des immeubles multi-logements, Gazifère a inclus les clients et les volumes dans le cadre de l'analyse de rentabilité de son plan de développement, mais a omis d'ajouter le coût de la mesure. Il faudrait donc ajouter un montant de 55 000 \$ en coût, ce qui réduirait de près d'autant la rentabilité du plan de développement proposé et qui ramènerait la valeur actuelle nette à une baisse tarifaire de l'ordre de -200 000 \$ au lieu de -256 394 \$.

Plan d'approvisionnement 2016

Question 7 :

Références :

- (i) GI-27, Document 3
- (ii) R-3884-2014, GI-23, Document 3

Questions :

7.1 Veuillez ventiler et expliquer les causes de l'évolution entre le demande contractuelle de 2015 (1109 103m3/jour) et celle de 2016 (1200 103m3/jour).

Réponse 7.1 :

Gazifère a appliqué la méthodologie actuellement en place, en effectuant un ajustement associé à la demande de pointe de janvier 2015 et au nombre de clients au 31 janvier 2015.

Par ailleurs, tel que demandé par la Régie dans la décision D-2015-120, Gazifère propose un ajustement à la méthodologie en place pour application à compter de l'année tarifaire 2017. En effet, dans cette décision, la Régie a demandé à Gazifère de revoir cette méthodologie et de déposer un suivi à cet égard dans le cadre de la phase 4 du présent dossier. L'impact de la décision à venir à cet égard sera intégré dans le dossier tarifaire 2017.

Ce suivi est présenté à la pièce GI-43, document 1, aux pages 3 et 4.

Dépenses d'exploitation – Opération et entretien

Question 8 :

Références :

- (i) GI-28, Document 2
- (ii) GI-28, Document 2.1

Questions :

8.1 Veuillez présenter les analyses faites par Gazifère en lien avec la sécurité et la supervision des entrepreneurs et qui justifient un effort accru à ce niveau. Veuillez indiquer en quoi la situation est différente aujourd'hui de ce qu'elle était au cours de la période 2010-2015.

Réponse 8.1 :

Tel qu'indiqué à la pièce GI-28, document 2.1, sous la rubrique salaires, le poste d'inspecteur des normes de performances, qui a pour but d'améliorer le niveau de supervision auprès de nos entrepreneurs, n'est pas un nouveau poste. Il s'agit plutôt

d'un poste vacant que Gazifère aimerait combler en 2016. Les responsabilités associées à ce rôle incluent un niveau accru de surveillance dans plusieurs domaines opérationnels tels que : le service offert à nos clients, le travail d'entretien, et les efforts déployés pour prévenir les dommages.

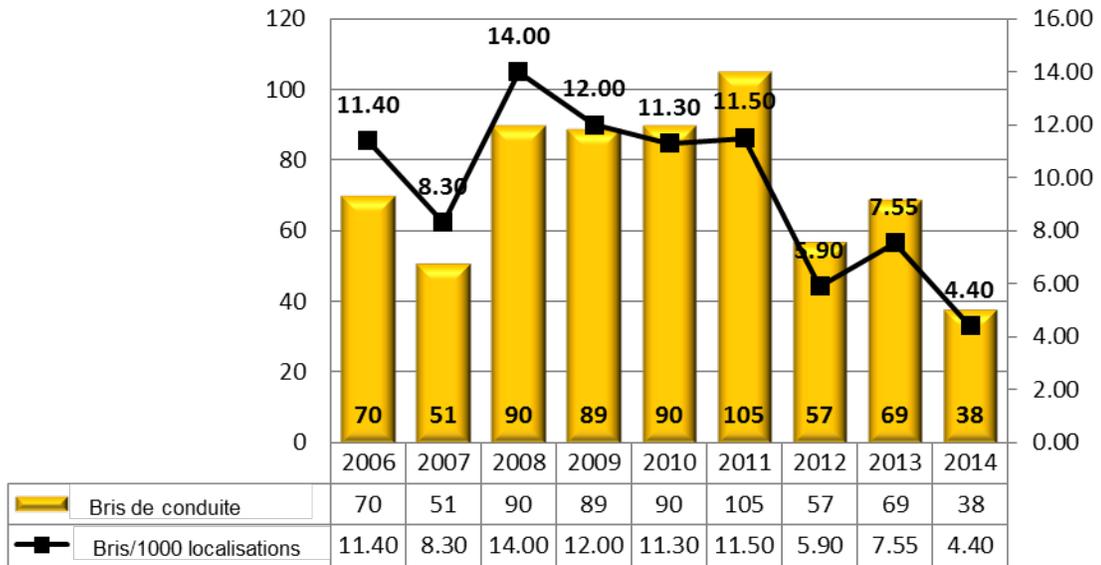
En comblant ce poste, Gazifère souhaite augmenter le niveau de surveillance et de contrôle de la qualité de travail effectué en son nom, ainsi que le contrôle des dépenses qui s'y rattachent, plus particulièrement du côté du service offert à nos clients. De plus, ce poste apportera un soutien additionnel au niveau de la sécurité lors de divers projets menés par le service des opérations, et a aussi pour but d'apporter un appui additionnel à la réduction de dommages causés par les tierces parties à l'intérieur de notre franchise.

8.2 Veuillez présenter les taux d'accidents pertinents pour les dix dernières années et comparer vos résultats avec ceux d'autres distributeurs gaziers.

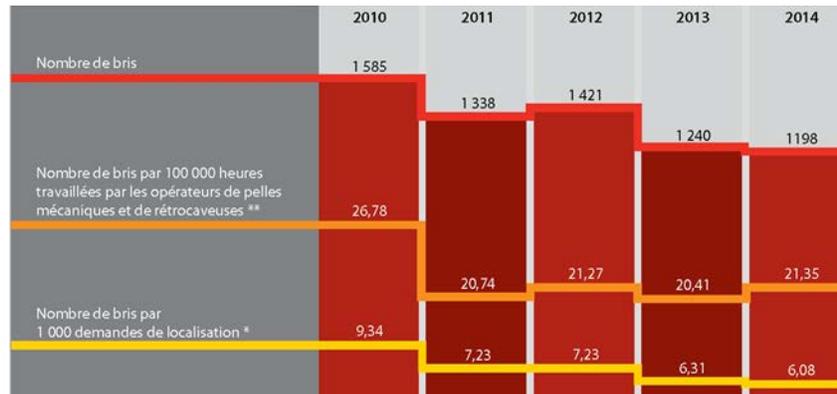
Réponse 8.2:

Tel que l'indique le tableau ci-dessous, le taux de dommages par 1000 localisations est relativement élevé dans notre zone d'opération. Ce taux est deux fois plus élevé que ce que rapporte une entreprise majeure dans l'industrie gazière en Ontario (EGD). Cela dit, ce niveau est en ligne (légèrement plus bas en 2014) avec la performance provinciale du Québec. En 2015, on s'attend à ce que ce taux soit comparatif à celui de 2012, ou même un peu mieux. Dans le cadre de l'engagement de Gazifère d'assurer la sécurité de son réseau, celle-ci investira de nouveaux efforts afin de réduire le nombre de dommages causés par des tiers dans les limites de sa franchise.

**DOMMAGES EFFECTUÉS DANS LES LIMITES DE LA FRANCHISE DE
GAZIFÈRE**



DOMMAGES POUR TOUTES LES UTILITÉS AU QUÉBEC (INFO EXCAVATION)



8.3 Veuillez justifier l'augmentation des besoins de vérification d'un plus grand nombre de résidences pour des raisons de sécurité des occupants. Veuillez expliquer pourquoi ces besoins n'étaient pas présents durant l'application du mécanisme incitatif.

Réponse 8.3:

L'augmentation des besoins de vérification d'un plus grand nombre de résidences pour des raisons de sécurité des occupants s'explique par plusieurs phénomènes. D'une part, l'augmentation du nombre de clients. D'autre part, il y a l'augmentation de prise de conscience de la population au niveau de la sécurité. Cette situation s'explique par les résultats des campagnes de sensibilisation relatives à la sécurité réalisées par Gazifère dans le cadre de son engagement d'assurer la sécurité de son réseau. Enfin, il y a eu une augmentation récente d'avis de non-conformité, « tagging », des équipements. Ceci est un résultat de l'emphase mise sur la sécurité par Gazifère, en toute concordance avec l'évolution des règles de sécurité d'EGD.

Ces besoins étaient présents dans le cadre du mécanisme incitatif tout comme dans le cadre du coût de service. D'ailleurs, des changements importants ont été apportés à l'organigramme du service des opérations durant cette période, incluant des hausses salariales pour certains employés reclassés à des postes de niveaux supérieurs. Des postes additionnels ont également été créés durant cette période. La création de ces emplois est reflétée en partie durant l'année 2015, dernière année du mécanisme incitatif, à la pièce GI-28, document 2.1. De plus, Gazifère réfère l'intervenant à la réponse 20.1, de la pièce GI-40, document 1.

La question de l'intervenant telle que formulée, qui laisse entendre que certains besoins du service des opérations se feraient sentir uniquement dans le cadre du dossier du coût de service, comporte donc une affirmation erronée. L'évolution des besoins du service des opérations est un processus continu et ne cesse pas d'évoluer que ce soit sous le mécanisme ou sous une situation de coût de service. La croissance de la clientèle et des obligations entourant la sécurité implique la croissance du secteur des opérations et cela est une évolution qui est aussi en continu, le tout indépendamment de la situation du mécanisme incitatif ou du coût de service.

8.4 Veuillez indiquer s'il y a eu des changements au niveau des normes à respecter et, si oui, veuillez expliquer ces changements et faire le lien avec la hausse budgétaire demandée. Veuillez indiquer si Gazifère a respecté les normes entre 2010 et 2015.

Réponse 8.4:

Chez Enbridge, et par le fait même chez Gazifère, les manuels techniques, procédures et normes sont en constante évolution. Durant la période de 2010 à 2015, Gazifère, en conformité avec les pratiques d'EGD, a pris un tournant significatif en mettant une emphase accrue sur la sécurité, et ce à travers le Canada et les États-Unis. De nombreux changements ont donc été apportés à plusieurs manuels (par exemple, le manuel de réponses aux urgences, le manuel de construction et le manuel d'entretien), documentant ainsi les nouvelles exigences accrues de sécurité, et les coûts associés au respect de ces exigences ont également augmenté.

8.5 Veuillez indiquer en quoi consistent les tâches additionnelles requises à ce qui a trait à la supervision des entrepreneurs de Gazifère?

Réponse 8.5:

Dans le cadre de son engagement d'assurer la sécurité et la qualité du service offert, Gazifère a identifié le besoin d'augmenter le niveau de surveillance auprès des entrepreneurs dont elle retient les services, particulièrement les entrepreneurs avec lesquels Gazifère traite sur une base régulière. Cette démarche inclut une meilleure coordination des formations en sécurité en ce qui concerne l'exécution du travail afin de s'assurer que les pratiques de ces entrepreneurs sont conformes aux exigences de Gazifère. Qui plus est, une tâche importante attribuée au nouveau gestionnaire des opérations chantiers est d'améliorer la qualité, le service aux clients et les coûts reliés à la gestion. Cette tâche additionnelle permet un examen plus rigoureux des livraisons, une meilleure gestion des échéanciers, des discussions relatives à la performance/tableau de bord plus fréquentes, ainsi qu'un examen plus en profondeur de la documentation budgétaire.

8.6 Veuillez indiquer l'impact budgétaire de l'effort accru en sécurité entre 2014 et 2016 au niveau en opérations et entretien ainsi que sur chacun des autres grands centres budgétaires.

Réponse 8.6:

Tel que mentionné dans les réponses ci-dessus, l'accent accru mis sur la sécurité au cours des dernières années entraîne un coût additionnel pour l'accomplissement adéquat des activités opérationnelles chez Gazifère. Cet impact se reflète dans de nombreuses fonctions, telles que le service offert aux clients, l'entretien, la réponse aux urgences, la formation, la consultation en sécurité, la prévention de dommages, le soutien en ingénierie, etc.

Étant donné que l'effort accru en sécurité constitue un élément central qui est au cœur de l'ensemble des activités de l'entreprise, Gazifère ne peut identifier de manière précise l'impact budgétaire sur une année en particulier. Cependant, la réorganisation et les changements associés au service des opérations des dernières années proviennent en grande partie de l'effort accru de l'entreprise à cet égard.

8.7 En lien avec votre affirmation relative au contexte de transition et au départ à la retraite de plusieurs employés au cours des prochaines années, veuillez indiquer les prévisions de départ à la retraite pour les 5 prochaines années.

Réponse 8.7:

Dans les 5 prochaines années, Gazifère prévoit le départ à la retraite de quatre personnes du groupe des opérations sur 21 ressources à temps plein (excluant les employés temporaires ou saisonniers). Cela représente 19 % de la force de travail de la direction. De plus, en projetant sur les 8 prochaines années, deux autres ressources pourraient prendre leur retraite, ce qui mène à un total de 29 % de la main-d'œuvre sur la période de 8 ans, ce qui est considérable.

Il faut en effet noter que la perte d'une ressource au niveau des opérations a un effet plus important que dans d'autres secteurs. Cela s'explique par le fait qu'en plus de la connaissance du métier et de la culture et des processus de l'entreprise, les employés doivent aussi apprendre à connaître le réseau. En effet, cette connaissance, qui s'acquiert avec le temps, par l'expérience, est cruciale notamment lorsque des situations critiques d'urgence se présentent.

Gazifère est donc très préoccupée par le haut niveau de départs à la retraite dans ce service au cours de prochaines années, ce qui explique que des efforts ont déjà débuté à cet égard.

8.8 Veuillez indiquer combien de départs à la retraite sont prévus en 2015 et 2016 et quantifier l'impact budgétaire du remplacement de ses employés par d'autres généralement moins expérimentés et à des échelons inférieurs des échelles salariales.

Réponse 8.8:

Pour l'instant, Gazifère ne s'attend pas à un départ à la retraite de la part d'aucun de ses employés en 2015 ou 2016. Ces départs sont plutôt prévus en 2017. L'impact financier en 2016, en raison de la formation et de la transition, sera de 26 000 \$. Le but est de transférer les connaissances à la nouvelle génération en leur permettant de travailler en concordance pour quelques mois. Pour ce qui est de l'embauche d'employés à des échelons inférieurs des échelles salariales, cela dépend toujours de la qualification des candidats, ceux-ci pouvant être plus ou moins expérimentés selon les candidatures qui seront reçus.

8.9 Veuillez également répondre à cette même question pour chaque département de l'entreprise et pour l'entreprise dans son ensemble.

Réponse 8.9:

Dans le département de la comptabilité et des finances (qui fait partie du département de l'administration), sur 5 ressources, 2 pourront quitter à compter de 2018 et 2019 respectivement.

Au niveau de la haute direction (qui est incluse dans le département de l'administration) un poste sur les deux sera éligible à compter de 2019.

En informatique, 2 ressources seront éligibles. Une prévoit quitter l'entreprise en 2017 et l'autre sera éligible à compter de 2020.

Au service à la clientèle, 5 ressources seront éligibles (2017, 2018, 2019, 2019 et 2020).

Aux ventes, une ressource est actuellement éligible.

Aux communications, la ressource actuelle sera éligible à compter de 2021.

8.10 Veuillez élaborer sur la nature exacte de la prime de relocalisation de 85 600\$ prévue en 2016 et expliquer les circonstances qui justifient un montant de cette ampleur.

Réponse 8.10:

Gazifère souhaite préciser que la prime de relocalisation a été versée au cours de l'année 2015, et non 2016, comme le soumet l'intervenant dans sa question. Veuillez vous référer à la pièce GI-28, document 2.1, section 2, à cet égard.

Par ailleurs, aucune prime de relocalisation n'est prévue pour 2016. La prime versée en 2015 est liée au recrutement du Directeur des opérations qui occupait une autre fonction au sein d'Enbridge.

Il s'agit d'un poste névralgique chez Gazifère qui nécessite une ressource spécialisée avec une connaissance pointue de la gestion d'un réseau de distribution gazier et de la culture d'une entreprise d'utilité publique, en plus d'être bilingue (français pour le travail interne et dans la région, anglais pour les relations avec Enbridge, notamment pour suivre des formations techniques, participer à l'intégration des pratiques d'Enbridge, etc.).

8.11 Veuillez indiquer la ville d'origine de l'employé(e) concerné(e) ainsi que son point de relocalisation.

Réponse 8.11:

Edmonton - Gatineau

8.12 Veuillez confirmer que cette prime correspond à une entrée en fonction au service de Gazifère qui a pris effet en 2015.

Réponse 8.12:

Gazifère confirme.

8.13 Veuillez indiquer si les dépenses 2015 en prime de relocalisation, frais professionnels pour la francisation, les services légaux et l'hydro évacuation et autres services sont de nature ponctuelle ou récurrente. Veuillez justifier.

Réponse 8.13:

Les coûts de relocalisation font partie des coûts de l'entreprise et peuvent devenir nécessaires de temps à autres pour trouver les candidats appropriés pour combler des postes vacants. Gazifère s'attend à ce que les frais de cette nature soient ponctuels, mais ils pourraient se répéter de temps à autres. En ce qui a trait aux honoraires professionnels liés à la francisation, ce sont des dépenses qui permettent de répondre aux exigences de l'Office de la langue française et qui seront récurrents. Quant aux coûts des services juridiques qui sont supportés par le secteur des opérations, ils sont une partie intégrante de nos activités puisque Gazifère doit recourir à une assistance juridique pour ses affaires au niveau de la réglementation (RBQ), de la négociation auprès de ses entrepreneurs et lors de projets importants. Ces coûts sont donc récurrents de par leur nature mais varient bien entendu selon les besoins. Finalement, l'hydro-excavation est considérée comme étant une pratique sécuritaire reconnue à travers l'industrie gazière pour réduire le potentiel de dommages causés aux conduites souterraines. Le but premier de cette méthode est d'éviter l'utilisation d'équipements mécaniques dans des zones identifiées à haut risque. Ces dépenses sont donc de nature récurrente.

8.14 Veuillez indiquer le niveau des primes de relocalisation versées par Gazifère pour les années 2011 à 2014.

Réponse 8.14:

Pour la période 2011 à 2014, Gazifère a versé des primes de relocalisation pour 2 employés, dont voici les montants dépensés par année.

2011 : 34 856 \$

2012 : 5 846 \$

2013 : 1 531 \$

2014 : 84 400 \$

8.15 La FCEI calcul que l'inflation représente environ 10 M\$ de la hausse de 99,1 M\$ demandée pour les opérations en *Conduites et branchements* et que Gazifère justifie par ailleurs un montant de 60 M\$ par la surveillance du réseau Jacques-Cartier-Fournier-Montclair. Veuillez justifier la hausse additionnelle de 30 000\$ demandée pour ce poste de dépense.

Réponse 8.15:

- **Outils et uniformes : + 4303 \$**
- **Matériel de bureau : -55 \$**
- **Autre matériel et fourniture : -393 \$**
- **Consultation professionnelle : -1807 \$**
- **Contrats de travail : + 95 733, dont 60 000 \$ pour Jacques-Cartier.**
- **Flotte de véhicules : + 1329\$**
- **Télécommunications : + 184 \$**
- **Transport et nourriture : + 84 \$**
- **Dons, membership : - 300 \$**

Total : 99 078 \$

Les contrats de travail sont expliqués par un montant de 60 000 \$ pour la portion Jacques-Cartier du réseau. Par ailleurs, un montant additionnel de près de 30 000 \$ s'explique par des demandes de localisation accrues en 2015, de l'ordre de 10 % (1000 localisation à environ 30 \$ l'unité). Les demandes de localisation permettent d'éviter des bris par les tiers. Cette croissance découle des efforts de Gazifère et des autres partenaires partageant l'objectif d'améliorer la sécurité. La balance s'explique par quelques travaux de surveillance de chantier et l'inflation.

8.16 Veuillez indiquer ce qui justifie que le réseau Jacques-Cartier-Fournier-Montclair soit désormais considéré comme vital alors qu'il ne l'était pas auparavant. Veuillez justifier le montant des coûts associés à cette surveillance en regard du montant total dédié aux opérations en *Conduites et branchements* en 2014.

Réponse 8.16:

Cette canalisation a été désignée comme un élément vital du réseau en 2014 en raison du risque relativement élevé associé à celle-ci. En effet, le pipeline est situé dans un quartier résidentiel où des activités de construction importantes ont lieu. De plus, ce pipeline alimente une partie importante de la clientèle de Gazifère (près de 50 % de celle-ci) et il n'y a aucune autre alimentation possible actuellement. Conséquemment, un suivi rigoureux des activités réalisées à proximité de ce gazoduc en utilisant des ressources internes et externes permet à Gazifère de gérer

les risques potentiels de manière adéquate et de rester en lien avec les meilleures pratiques des entreprises d'utilité publique dans d'autres provinces.

Dépenses d'exploitation- Ventes et communications

Question 9 :

Références :

- (i) GI-28, Document 3
- (ii) GI-28, Document 3.1

Questions :

9.1 Considérant qu'elle présente des données remontant à 2011 et qu'elle s'appuie sur des données de 2012 pour justifier sa demande de budget pour 2015 et 2016, Gazifère est-elle également disposée à fournir la même information historique pour l'ensemble de ses dépenses d'exploitation? Si oui, veuillez fournir cette information. Sinon, veuillez expliquer pourquoi la Régie devrait tenir compte de l'information historique spécifique que Gazifère choisie de lui présenter pour certains postes sans en tenir compte pour les autres postes.

Réponse 9.1:

Les informations historiques de chacune des dépenses d'exploitation, détaillées par service, pour l'ensemble des années 2011 à 2016, en mode budget ou en mode réel existent. Cependant, les systèmes d'information de Gazifère ne restituent pas ces informations dans le format tel que présenté dans le présent dossier. Il est en effet nécessaire de retraiter les informations. Par exemple, il faut grouper certains centres de coûts entre eux, il faut parfois retraiter des dépenses dont le mode de comptabilisation a changé dans le temps (par exemple, ont changé d'affectation de centre de coûts) et certaines informations ne se trouvent pas en lecture directe dans un système d'information quelconque, comme par exemple les effectifs en équivalent temps complet. Gazifère peut suivre son nombre d'employés en équivalent temps complet en date de fin d'année (un employé étant embauché 17.5 hres/semaines sur un total possible de 35 heures sera alors considéré comme un 0.5 ETC, alors que les notions ETC ici sont abordées en fonction également du temps de présence. Si ce même employé n'a été présent que les 6 derniers mois de l'année, il serait présenté comme étant un 0,25 ETC.). Cependant, traiter l'ensemble de cette information sur la période demandée est un exercice long et complexe étant donné les outils actuellement en place.

Enfin, il est à noter que c'est sur la base des décisions de la Régie, qui demandaient à Gazifère de déposer sa preuve en coût de service sur la base d'une année historique, de l'année en cours et de l'année projetée que Gazifère a déterminé la période requise pour déposer son dossier. Malgré tout, l'intervenant demande régulièrement des comparaisons de 2011 à 2016. Gazifère a, dans la mesure du possible, offert les réponses requises par l'intervenant.

9.2 Veuillez indiquer le nombre de postes, le nombre de postes vacants et le nombre d'équivalent temps complet (ETC) réel en *Ventes et communications* pour les années 2011 à 2016.

Réponse 9.2:

Le service des ventes, communications et efficacité énergétique compte actuellement 10 postes à temps plein. Le 1^{er} janvier 2013, le service des communications, dont l'unique poste relevait de la direction générale, a été annexé au service des ventes.

Le tableau ci-dessous présente la stabilité de l'équipe des ventes, notamment depuis 2011.

Année	2011	2012	2013	2014	2015 (4+8)	Cause 2016
Nombre d'ETC hors PGÉE(1)	7.46	8.29	9.00	8.02	9.08	10.00
Personnel attitré à la gestion du PGÉE (2)	1.00	1.00	1.00	1.00	0.47 (3)	1.00
Total	8.46	9.29	10.00	9.02	9.55	11.00

(1) Le nombre d'ETC est calculé en fonction du temps de travail et du temps de présence. Ainsi, par exemple, un employé étant embauché 17.5 heures/semaine sur un total possible de 35 heures, pendant une partie de l'année équivalant à 6 mois, sera considéré comme étant 0.25 ETC (17/35 heures * 6/12 mois). Seule est présentée ici la portion ayant un impact sur la masse salariale; la portion salariale étant capitalisée est retraitée en termes d'ETC.

(2) Le personnel attitré à la gestion du PGÉE est présenté distinctement car il ne contribue pas à la masse salariale, mais au compte de frais reportés du PGÉE.

(3) L'équivalence temps complet pour le poste du PGÉE représente le temps travaillé de l'employé en 2015 étant donné une charge de travail modifiée dû à des changements apportés au PGÉE.

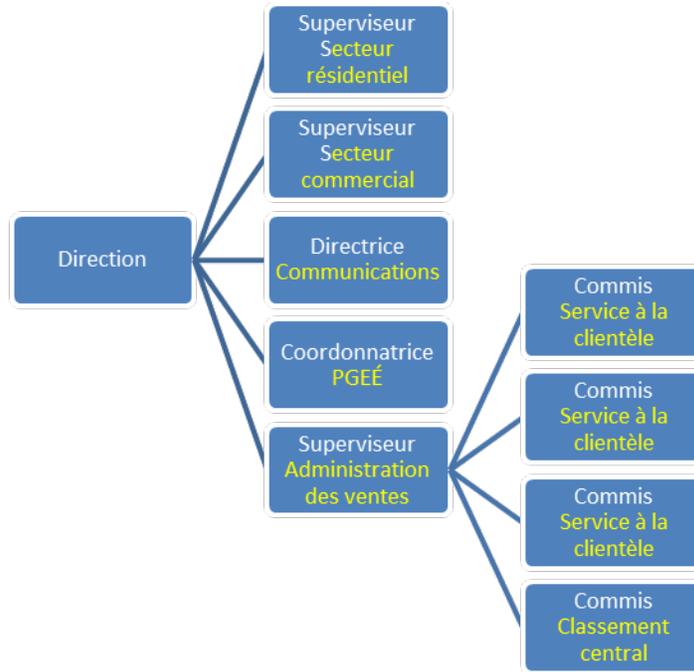
9.3 Veuillez décrire de façon générale les tâches effectuées par le département des ventes et communication et ventiler les ETC réel de 2014 entre ces tâches.

Réponse 9.3:

Sommairement, les tâches suivantes relèvent du service des ventes, communications et efficacité énergétique sont :

- **Assurer le développement du marché pour le gaz naturel, tant du secteur résidentiel que du secteur commercial;**
- **Veiller au développement et à la gestion de projets et de programmes visant la croissance de l'entreprise;**
- **Gérer l'ensemble des processus liés à l'acquisition de nouveaux clients provenant de la conversion et du marché de la nouvelle construction;**
- **Développer et mettre en place les stratégies liées à la promotion du gaz naturel et des nouveaux marchés;**
- **Gérer toutes les formes de communications destinées à la clientèle, tel le site web, les campagnes d'information, la correspondance, les médias sociaux, la gestion des plaintes;**
- **Veiller à la bonne gestion des relations publiques et à la gestion des commandites;**
- **Développer, proposer et mettre en place les programmes en efficacité énergétique.**

L'organigramme suivant permet de mieux comprendre les rôles et responsabilités de chacun des postes du service des ventes, communications et efficacité énergétique.



9.4 Pourquoi est-il maintenant nécessaire de pourvoir les deux postes qui étaient vacants en 2014? Ces postes étaient-ils pourvus en 2013? Veuillez décrire les tâches qui seront réalisés par les employés occupant ces deux postes et qui n'étaient pas réalisées en 2014 et y associer une évaluation des ETC associés à chacune des tâches.

Réponse 9.4:

Les deux postes ont été vacants temporairement en 2014, suite à des départs imprévus. La vacance associée à ces postes représente le temps requis pour que l'entreprise procède à l'embauche de nouvelles ressources. Les deux postes vacants en 2014 étaient des postes d'importance au sein de l'équipe des ventes, communications et efficacité énergétique. Étant donné les responsabilités associées à ces deux postes, ils ne pouvaient demeurer vacants. Malgré le fait que le départ des employés occupant ces postes ne pouvait être prévu d'avance, la direction de Gazifère s'est afférée à recruter de nouvelles personnes selon le processus de dotation habituel et les postes ont été comblés en moins de six mois. Notons que durant l'intérim, les tâches liées à ces deux postes ont été assumées en partie par la direction générale de Gazifère et l'ensemble des autres employés sous la direction du service des ventes, communications et efficacité énergétique.

9.5 Veuillez faire de même pour le nouveau poste prévu en 2016.

Réponse 9.5:

Le service des communications n'a jamais été assuré par plus d'une personne chez Gazifère. Toutefois, il est important de comprendre que Gazifère constate depuis quelques années que la charge de travail au niveau des communications augmente considérablement. Cela s'explique principalement par trois éléments. D'une part, les efforts nécessaires pour assurer la francisation de la documentation sont plus importants qu'avant. D'autre part, l'augmentation des communications, électroniques qui sont davantage privilégiées par les clients, nécessite une approche particulière afin d'adapter la relation avec la clientèle au mode écrit plutôt qu'oral. De plus, Gazifère désire être plus présente sur le web et utiliser davantage les médias sociaux afin d'être davantage en lien avec les nouveaux moyens de communication et d'information de la clientèle.

Cette surcharge limite donc Gazifère dans son développement de marché et dans la gestion de sa relation avec la communauté. Il a donc été envisagé d'embaucher, pour la première fois, une personne supplémentaire afin d'appuyer le service des communications, plus particulièrement en lien avec la gestion des relations avec la communauté. Les responsabilités et tâches de l'employé qui occupera le nouveau poste de gestionnaire de communauté, prévu pour 2016, seront les suivantes :

- Développer et préserver l'image de marque de Gazifère au sein des communautés virtuelles;**
- Établir différentes stratégies de présence sur les réseaux sociaux utiles à l'atteinte des différents objectifs d'affaires de Gazifère;**
- 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;**
- Veiller à la promptitude et à la qualité des réponses de Gazifère dans les médias sociaux en mode écrit;**
- Appuyer activement la direction des communications en répondant à des communications reçues des clients;**
- Appuyer le service à la clientèle afin de répondre adéquatement aux communications électroniques reçues des clients;**
- Assurer la gestion des contenus du site web et du blogue de Gazifère incluant le développement de contenu rédactionnel et audiovisuel;**

- **Coordonner différents événements et activités touchant les communautés identifiées dans les stratégies de développement de marchés de Gazifère.**

9.6 Combien y a-t-il de postes vacants en *Ventes et communications* en date du 1^{er} septembre 2015?

Réponse 9.6:

Il n'y a aucun poste vacant en Ventes et communications en date du 1er septembre 2015.

9.7 Veuillez présenter les budgets de déplacement et de promotion en valeur absolue pour les années 2011 à 2016.

Réponse 9.7:

	Budget 2011	Budget 2012	Budget 2013	Budget 2014	Budget 2015	Budget 2016
Promotion et publicité - Communications	119,730	127,906	122,594	139,474	126,000	150,000
Promotion - Administration des ventes	9,852	10,040	20,692	15,347	15,670	20,000
Frais de déplacement	31,634	32,121	34,210	36,103	26,546	34,603
	<u>161,216</u>	<u>170,067</u>	<u>177,497</u>	<u>190,924</u>	<u>168,216</u>	<u>204,603</u>

9.8 Veuillez indiquer les raisons pour lesquelles le budget de promotion est largement plus élevé en 2012 que pour les autres années.

Réponse 9.8:

En 2012, l'arrivée à Gatineau d'une entreprise ontarienne spécialisée dans le marché de la location de chauffe-eau a créé des remous. En effet, cette entreprise a utilisé des stratégies de vente discutables, en laissant croire que ses représentants étaient des techniciens de Gazifère ou des représentants d'organismes gouvernementaux mandatés pour faire l'inspection des appareils à gaz naturel, dans le but d'entrer chez des personnes qui s'avéraient être des clients de Gazifère. Les activités de cette entreprise ont rapidement porté atteinte à la réputation de Gazifère. Afin de rectifier la situation, Gazifère a dû mettre en place une stratégie de communication pour informer ses clients qu'elle ne faisait aucune sollicitation à domicile ni de ventes à pression auprès de sa clientèle. Cette stratégie de communication comprenait notamment une lettre d'information postée à tous les clients, des accroches portes chez tous les clients, des encarts d'information joints à la facture, des messages radio et des publicités par la voie des journaux. Ces efforts

de communication se sont étalés sur plusieurs mois, jusqu'au printemps 2013. Nous vous référons au lien suivant pour plus de détails.

<http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03849.html>

9.9 Concernant le budget de frais de déplacement, veuillez indiquer s'il est question de déplacements à l'intérieur de la franchise ou à l'extérieur de celle-ci. Veuillez élaborer sur le lien entre ces déplacements et la position concurrentielle du gaz naturel.

Réponse 9.9:

Tout d'abord, afin de préciser la pensée de Gazifère, lorsque celle-ci a utilisé les termes « position concurrentielle du gaz naturel », elle avait en tête le positionnement du gaz naturel à titre de choix énergétique et non pas la position concurrentielle du gaz naturel face aux prix des énergies concurrentes.

Dans le marché du gaz naturel, la décision de consommer cette énergie dans le secteur résidentiel découle principalement du choix de l'entrepreneur lors de la construction. Ce choix est dicté par le coût de mettre en place un système au gaz naturel versus un système électrique. Le prix de l'énergie à un effet négligeable sur la décision de l'entrepreneur dans la situation où le prix de l'électricité et du gaz naturel sont sensiblement au même niveau.

Conséquemment, les budgets additionnels demandés pour les déplacements ne se limitent pas aux déplacements locaux. Afin de favoriser sa position concurrentielle, Gazifère compte approfondir ses connaissances au niveau des technologies de l'industrie gazière et de l'énergie en général et souhaite que certains de ses représentants se déplacent plus fréquemment à l'extérieur de la région. Entre autres, Gazifère envisage que ses employés se déplacent plus souvent à Montréal afin de participer régulièrement aux activités de l'AQGN et entretenir des relations plus étroites avec le groupe DATECH de Gaz Métro. Également, Gazifère aimerait envoyer quelques représentants aux différentes foires commerciales des différentes industries liées au gaz naturel dont les plus importantes se tiennent à Toronto, Montréal et dans des villes américaines.

9.10 Veuillez indiquer si Gazifère a développé de nouveaux projets et de nouveaux partenariats en 2014 et si elle prévoit le faire en 2015.

Réponse 9.10:

Les ententes de partenariat de commandite que signe Gazifère répondent aux principes directeurs de son programme d'investissement dans la collectivité qui privilégie les organismes, les projets et les initiatives qui visent l'amélioration de la qualité de vie et la sécurité de la collectivité. Pour créer des liens tangibles avec les communautés ciblées et avoir l'impact de visibilité recherché, les ententes de partenariat peuvent être d'une durée de plus d'un an.

Les ententes de partenariat répondent à des objectifs de valorisation de Gazifère comme entreprise citoyenne et responsable, mais également à des objectifs stratégiques de visibilité auprès de nouvelles clientèles cibles susceptibles d'être intéressées par des projets de développement de Gazifère.

À la fin de l'année 2013, plusieurs ententes de partenariats avec Gazifère prenaient fin et n'ont pas été renouvelées. Les nouveaux partenariats sont déterminés selon certains objectifs stratégiques de l'entreprise, mais également selon les offres en provenance de la communauté. En 2014, une entente de partenariat de trois ans a été conclue avec un organisme de la région. Malgré quelques propositions de projets de la communauté, Gazifère n'a pas été en mesure d'identifier suffisamment de projets répondant à ses objectifs et n'a donc pas attribué l'ensemble de son budget de commandites pour 2014. Pour 2015, en plus des ententes récurrentes, deux nouvelles ententes de partenariat ont été conclues avec deux organismes de la région.

9.11 En supposant que la Régie accepte la proposition de Gazifère quant aux nouveaux programmes commerciaux, seraient-il toujours nécessaire d'augmenter en plus les budgets de programmes commerciaux et de déplacement pour favoriser la position concurrentielle.

Réponse 9.11:

Les programmes commerciaux cherchent principalement à augmenter le volume de consommation chez la clientèle actuelle. Ces programmes (résidentiels et commerciaux) n'ont aucun effet sur l'objectif de Gazifère d'augmenter sa part de marché dans la nouvelle construction.

Quant au programme multi-logements, celui-ci répond en effet à une difficulté de percer un marché de niche. Cependant, cela n'est pas une panacée.

En effet, comme expliqué à la réponse 2.10, Gazifère éprouve des difficultés à pénétrer le chauffage de l'espace dans le multi-logements. La capacité de suivre le développement des nouvelles technologies et de travailler avec des fournisseurs

d'équipements pour développer des produits mieux adaptés à ce marché ne passent pas par les programmes commerciaux.

Gazifère cherche à percer d'autres niches de marché qui lui échappent actuellement, tel que le petit commercial. Dans ce cas, la problématique identifiée n'est pas la rentabilité pour le client ou son manque d'intérêt, mais tout comme pour les petits logements, la difficulté se trouve au niveau des produits qui sont trop coûteux pour desservir ce type de commerce (la plinthe électrique étant un compétiteur très féroce dans ce marché).

Ainsi, Gazifère compte continuer sa veille technologique et son travail avec les fournisseurs pour développer ces marchés.

Enfin, lorsque l'on parle de nouveaux projets, il s'agit d'agrandir le réseau dans des secteurs non encore desservis par le gaz naturel. Pour y arriver, il faut faire un travail de longue haleine afin d'arrimer plusieurs clients à l'arrivée du gaz naturel à un même moment. Cela implique nécessairement des déplacements additionnels.

9.12 Veuillez identifier la portion des budgets additionnels demandés en promotion et frais de déplacement qui sont de nature récurrente.

Réponse 9.12:

Budget additionnel demandé	Portion récurrente
Augmentation de frais professionnels liés à la traduction française	100 %
Augmentation de frais professionnels liés à la modification de notre site web	100 %
Augmentation du budget de promotion suite à la volonté de promouvoir la conversion d'appareils et le développement de notre marché	100 %
Augmentation des coûts de matériel publicitaire et d'impression	100 %
Augmentation du budget commandites	100 %
Inflation et variations d'autres dépenses ponctuelles	N/A
Frais de déplacement	100 %

Augmentation de frais professionnels liés à la traduction française :

Depuis janvier 2015, aux fins de la réalisation des priorités d'action prévues à son programme de francisation et du maintien de celles-ci dans les activités courantes de l'entreprise, toutes les communications s'adressant à l'ensemble des employés de Gazifère se doivent d'être en français. Conséquemment, les frais de ces traductions représentent des charges d'exploitation additionnelles (R-3862-2013, GI-1,

Document 1, page 10, lignes 7 à 28) pour le service des communications. Depuis 2014, progressivement, les différents services d'Enbridge se conforment à cette obligation et de plus en plus de contenu est distribué en français aux employés de Gazifère, augmentant du même coup les frais annuels de traduction.

Augmentation de frais professionnels liés à la modification de notre site web :

Les façons de rejoindre les différentes clientèles ont beaucoup évolué au cours des dernières années. Gazifère accusait du retard en ce domaine. En 2015, l'entrée de Gazifère dans les médias sociaux et l'ajout d'une nouvelle section de blogues à son site Web a nécessité la collaboration de ressources professionnelles pour implanter ces nouveaux outils de communication. L'exploitation, la gestion, les mises à jour et l'optimisation de ces outils représentent de nouvelles dépenses récurrentes pour le service des communications.

Augmentation du budget de promotion suite à la volonté de promouvoir la conversion au gaz naturel :

Dans un contexte où le marché de la nouvelle construction est en baisse depuis quelques années, et dans un contexte où la position concurrentielle du gaz naturel est des plus favorables en comparaison au mazout et à l'électricité, le marché de la conversion devrait être de plus en plus convoité par les consommateurs et potentiellement plus accessible pour Gazifère. Toutefois, ce n'est pas le cas, et cette situation s'explique par des ressources limitées au service des communications depuis quelques années.

Malgré le coût avantageux actuel du gaz naturel, historiquement Gazifère a dû déployer d'importants efforts pour percer le marché du mazout, un marché traditionnel (les appareils de chauffage au mazout échangés ont généralement entre 20 et 30 ans) qui souvent craint le gaz naturel et connaît très peu ses avantages. Également, les coûts de la conversion du chauffage au mazout vers le chauffage au gaz naturel sont importants, soit entre 2000 \$ et 5000 \$, et sont souvent non planifiés au budget familial. Il s'agit d'un obstacle considérable au projet de conversion vers une nouvelle source d'énergie qui est très souvent reporté à plus tard.

Gazifère doit donc consacrer d'importants efforts de communication d'abord pour faire mieux connaître le gaz naturel et ses avantages et dissiper les craintes non fondées liées à son utilisation. Gazifère doit également faire valoir que malgré un investissement important, l'économie d'énergie annuelle réalisée avec le gaz naturel pourra rentabiliser l'investissement sur une très courte période.

Il est également souhaité que ces efforts de communications pour faire mieux connaître le gaz naturel aient des répercussions sur les acheteurs de nouvelles habitations. À l'heure actuelle, les consommateurs ne demandent pas pour le gaz naturel lorsqu'ils recherchent une nouvelle maison ou un nouveau condo. Ils se

conformement plutôt à ce qui est offert par le constructeur. Nous souhaiterions que les consommateurs, en comprenant les avantages du gaz naturel, tant au niveau de coût que de l'efficacité énergétique, considèrent davantage les maisons desservies par le gaz naturel et que les constructeurs, à leur tour, choisissent de répondre à une demande grandissante de la clientèle en proposant des projets domiciliaires desservis par le gaz naturel.

Augmentation des coûts de matériel publicitaire et d'impression :

Entre 2014 et 2015, les coûts du papier ont augmenté de 7 %. Au cours des dernières années, le nombre d'outils promotionnels et d'information destinés à notre clientèle a également augmenté. De plus, depuis 2014, il est important de noter que Gazifère doit verser une contribution à Éco Entreprise Québec liée à la quantité des matières recyclables utilisées et distribuées par Gazifère, dont le montant est d'environ 2000 \$ annuellement.

Augmentation du budget des commandites :

Pour Gazifère, l'emploi de la commandite répond à des objectifs de valorisation et de promotion d'une image d'entreprise citoyenne responsable, mais également à des objectifs stratégiques de visibilité auprès de clientèles cibles susceptibles d'être intéressées par des projets de développement de Gazifère. Après quelques années d'un budget de commandites quelque peu réduit, Gazifère réalise qu'une présence moins active dans la communauté a peut-être également joué un rôle dans la baisse d'additions de clients des dernières années.

Par un retour à des budgets et des activités de commandites semblables à celle des années 2011 et 2012, Gazifère planifie de continuer et bonifier ses efforts visant l'amélioration de la perception et la connaissance du gaz naturel auprès des différents marchés, notamment ceux de la nouvelle construction et de la conversion.

De plus, parallèlement à l'implantation des médias sociaux comme nouvel et désormais incontournable outil de communication et de promotion, Gazifère se doit de préserver et d'améliorer ses relations avec les différentes communautés établies sur son territoire. Une entreprise comme Gazifère ne peut performer et tirer avantage des médias sociaux sans être réellement et activement engagée dans sa communauté. Essentiellement, la matière première et la garantie de succès des nouveaux médias résident dans l'engagement de l'entreprise dans sa communauté. Cet engagement se concrétise notamment par le biais de la commandite.

Dépenses d'exploitation - Service à la clientèle

Question 10 :

Références :

- (i) GI-28, Document 4
- (ii) GI-28, Document 4.1

Questions :

10.1 Veuillez présenter les frais d'agences de recouvrement en valeur absolue pour les années 2011 à 2016 ainsi que le autres frais liés aux mauvaises créances.

Réponse 10.1:

Voir la pièce GI-41, document 1.1, présentant les frais d'agences de recouvrement ainsi que les autres frais liés au recouvrement des mauvaises créances. La pièce présente également les revenus provenant de l'application des articles 23.1.1.3 (frais de remise en service), 23.1.1.5 (frais pour paiement non honoré) et 23.1.1.7 (frais d'avis de rappel) des Conditions de service et Tarif de Gazifère.

10.2 Veuillez confirmer la compréhension de la FCEI à l'effet que l'augmentation des mauvaises créances est généralement liée à une hausse des frais administratifs liés à ces mauvaises créances.

Réponse 10.2:

Effectivement, lorsqu'il y a augmentation des mauvaises créances il s'en suit que les efforts de recouvrement sont accrus et conséquemment les frais administratifs s'y rattachant augmentent.

Les hivers 2014 et 2015 ont été plus froids que la normale, augmentant la facture de gaz naturel de nos clients. Ceci a un impact direct sur les clients et leur capacité de payer et conséquemment sur les créances en retard. Les efforts de recouvrement sont donc augmentés ainsi que les frais administratifs s'y rattachant.

10.3 Veuillez justifier la baisse des revenus en *Crédit et recouvrement* entre le réel 2014 et la prévision 2016.

Réponse 10.3:

Entre les années 2014 à 2016, les revenus associés au « crédit et recouvrement » ont augmenté. Veuillez vous référer à la pièce GI-41, document 1.1, ligne 6, colonnes 4 à 6, à cet égard. Toutefois, il est à noter que le résultat net correspondant à la somme des charges liées au recouvrement et des revenus récupérés des clients est, pour sa part, à la baisse puisque les charges augmentent d'année en année alors que les frais applicables associés aux revenus (articles 23.1.1.3, 23.1.1.5 et 23.1.1.7 des Conditions de service et Tarif) sont restés les mêmes.

10.4 Veuillez présenter les montants réels en crédit et recouvrement de 2011 à 2013.

Réponse 10.4:

Veuillez vous référer à la pièce GI-41, document 1.1.

10.5 Veuillez présenter les montants de mauvaises créances réels et prévus pour 2011 à 2016.

Réponse 10.5:

Les mauvaises créances réelles et prévues, pour les années 2014 à 2016, se présentent de la façon suivante :

<u>Provisions pour mauvaises créances (charges au compte de résultat)</u>									
	Budget 2014	Réel 2014	Ecart \$	Ecart %	Budget 2015	(4+8) 2015	Ecart \$	Ecart %	Budget 2016
Provision	<u>85,000</u>	<u>114,042</u>	-29,042	-34.2%	<u>90,000</u>	<u>100,000</u>	-10,000	-11.1%	<u>100,000</u>

Il est à noter que les charges pour mauvaises créances font partie du centre de coûts « Administration ». Les frais de gestion des mauvaises créances, tels que le salaire du personnel dédié au recouvrement ainsi que les frais d'agences de recouvrement, lorsque Gazifère fait appel à ces dernières, par exemple, sont présentés dans les charges d'exploitation du Service à la clientèle. Ainsi, la référence dans le point 2 de la pièce GI-28, document 4.1, intitulée « Analyse des écarts – Service à la clientèle », lorsqu'il fait référence à une hausse des frais d'agence de recouvrement, entre 2015 et 2014, vient expliquer une variation de charges du Service à la clientèle qui ne comprend pas la charge pour mauvaises créances.

10.6 Comment est évaluée la hausse des frais de courrier pour 2016?

Réponse 10.6:

La hausse des frais de courrier pour 2016 est basée sur les hausses du prix des timbres des dernières années. Entre 2013 et 2014, les timbres ont augmenté de 7 sous alors qu'entre 2014 et 2015, le prix a augmenté de 2 sous. Pour les fins du budget 2016, Gazifère a prévu une hausse de 5 sous.

Les frais de courrier ont aussi augmenté en 2016 pour tenir compte de l'augmentation dans le nombre prévu d'avis de rappels envoyés aux clients sous pli séparé de la facture.

10.7 Veuillez présenter la progression de la facture électronique parmi les clients de Gazifère et discuter sur l'impact de ce mode de transmission sur les frais de courrier.

Réponse 10.7:

Le tableau ci-dessous présente la progression du nombre de factures électroniques depuis son introduction en 2012 ainsi que les montants prévus en 2015 (4+8) et 2016 Budget. Il est à noter que Gazifère prévoit une baisse des nouvelles adhésions à partir de 2015 puisqu'elle remarque cette année qu'il devient plus difficile d'aller chercher ces adhésions et de les maintenir. En effet, le nombre de désabonnements a augmenté en 2015.

Année	Nombre de factures électroniques
2012	2 379
2013	5 085
2014	7 922
2015 (4+8)	9 322
2016 Budget	10 522

Lorsque Gazifère prévoit les frais de courrier, elle tient compte à la fois de :

- la réduction du nombre de factures émises par la poste due à l'augmentation du nombre de clients adhérant à la facture en ligne, ainsi que de;
- l'augmentation des factures due aux additions de clients.

Dépenses d'exploitation - Administration

Question 11 :

Références :

- (i) GI-28, Document 5
- (ii) GI-28, Document 5.1

Questions :

11.1 Veuillez justifier l'ajout d'un poste en administration en 2015-2016.

Réponse 11.1:

Plusieurs éléments ont fait en sorte qu'un poste supplémentaire en comptabilité et finances s'est avéré nécessaire à compter de 2015. Voici les principales justifications :

- Le nombre d'employés affectés au service de l'administration, qui inclut le service de la comptabilité et des finances plus précisément, n'a jamais augmenté depuis plusieurs années, tel que présenté à la réponse 11.2 ci-dessous. De plus, veuillez noter que le nombre d'ETC était le même et cela bien avant 2011.
- Le service était rendu à son niveau de saturation en 2015, lui qui avait réussi à contenir la croissance de l'entreprise depuis plusieurs années.
- Sur les 6 employés du service de l'administration, 4 supportent le secteur de la comptabilité et des finances. Parmi ces 4 employés, seulement un détient une désignation professionnelle en comptabilité. Or, les exigences de présentation de l'information financière, les analyses supportant l'information financière et les contrôles nécessaires dans une organisation grandissante, le tout en relation avec la croissance des besoins entourant la bonne gouvernance dans les dernières années, font en sorte qu'il devenait plus que nécessaire d'ajouter une ressource supplémentaire ayant une désignation professionnelle.
- Le départ prochain à la retraite de 2 analystes financières, ayant respectivement à ce jour 26 et 31 années de service au sein de Gazifère, exige et amène l'entreprise à mettre en place un processus de relève et de transfert de connaissances. Ce nouveau poste permet en partie d'assurer la mise en

oeuvre de ce processus en prévision de ces départs à venir afin d'assurer la continuité des activités dans le futur.

- Le manque d'une ressource ayant un profil et une désignation professionnelle était déjà connu et avait été vu comme un risque par les vérificateurs, notamment par manque de planification au niveau de la relève. Or, le risque s'est malheureusement concrétisé avec le départ soudain et inattendu du directeur de la comptabilité et des finances au début de l'année 2013 après plus d'une vingtaine d'années de service. Les difficultés alors rencontrées pour pallier à ce départ soudain ont mis en évidence ce risque important au sein de l'équipe et pour l'entreprise en général.

En bref, Gazifère a su répondre aux différentes exigences relevant de la comptabilité et des finances pendant plusieurs années avec la même équipe et cela malgré la constante croissance de l'entreprise et des exigences. Durant cette période, elle a su revisiter ses méthodes de travail, mettre en place des façons efficaces et efficientes de travailler et réviser les tâches et les rôles des employés de la comptabilité et des finances afin de parvenir à offrir le service requis sans ajout de poste. Or, suite aux éléments cités précédemment, Gazifère a débuté les démarches en 2014 pour ajouter une ressource additionnelle, laquelle est entrée en poste en 2015.

11.2 Veuillez présenter le nombre de postes et d'ETC en administration de 2011 à 2016

Réponse 11.2:

Année	2011	2012	2013	2014	2015 (4+8)	Cause 2016
Nombre d'ETC (1)	5.79	6.00	5.92	6.00	6.58	7.00

(1) Le nombre d'ETC est calculé en fonction du temps de travail et du temps de présence. Ainsi, par exemple, un employé étant embauché 17.5 heures/semaine sur un total possible de 35 heures, pendant une partie de l'année équivalant à 6 mois, sera considéré comme étant 0.25 ETC ($17/35 \text{ heures} * 6/12 \text{ mois}$). Seule est présentée ici la portion ayant un impact sur la masse salariale; la portion salariale étant capitalisée est retraitée en termes d'ETC.

11.3 Veuillez élaborer sur la hausse de 199 000\$ liée à la bonification des employés en 2015.

Réponse 11.3:

Afin d'être en mesure d'interpréter et de comparer les montants liés à la bonification d'une année à l'autre, il est important de comprendre l'impact des estimations sur la dépense présentée.

À chaque fin d'exercice financier, un estimé de la bonification des employés doit être effectué, celle-ci n'étant pas encore totalement déterminée. Cette estimation a lieu au cours de la première semaine de janvier suivant l'exercice en cause et en fonction des données à la disposition de Gazifère à ce moment.

Le montant réellement versé au cours de la dernière semaine de février suivant l'exercice en cause sera différent de ce qui a été estimé, résultant donc en un écart d'estimation. La raison principale de cet écart provient du fait que le calcul final de la bonification est totalement lié aux performances des employés, de Gazifère Inc. et d'Enbridge Inc., la société mère, et que ces performances ne sont connues définitivement qu'après la fermeture de l'exercice financier. Il en résulte donc des sous ou surestimations d'une année à l'autre qui auront un impact sur la dépense de bonification présentée aux dépenses annuelles.

Comme toute bonne pratique comptable l'exige, il est reconnu que l'utilisation d'estimation est nécessaire afin de présenter le plus raisonnablement possible les montants à payer pour un exercice donné et ce, basé sur les meilleures informations détenues au moment de l'estimation.

De plus, nous désirons préciser que la bonification découle d'un calcul qui n'a pas été modifié depuis avant 2011. Seuls les résultats annuels ont fluctué, le tout en lien avec les résultats des différents indices de performances.

Voici ci-dessous la ventilation des différentes composantes de la dépense de bonification présentée en 2014 et en 2015 afin de faciliter l'interprétation des variances d'une année à l'autre:

Montant estimé en 2014 pour les fins de la bonification	900 000\$
Surestimation de 2013 ayant un impact sur la dépense en 2014	<u>(82 000)</u>
Montant de la dépense de bonification présentée en 2014	818 000
Montant estimé en 2015 pour les fins de la bonification	1 005 000\$
Sous-estimation de 2014 ayant un impact en 2015	<u>12 000</u>
Montant de la dépense de bonification présentée en 2015	1 017 000

À partir du tableau ci-dessus, nous pouvons conclure que le montant payé en 2014 se chiffre à 912 000\$, soit le montant estimé de 2014 égal à 900 000\$ + 12 000\$ de la sous-estimation de la dépense 2014 n'ayant un impact sur la dépense qu'en 2015. La hausse anticipée en 2015 est en fait égale à 93 000\$, soit 1 005 000\$ - 912 000\$.

La hausse anticipée est étroitement reliée à la dépense salariale qui augmente annuellement, aux nombres d'employés et à l'estimé des indices de performance des employés, de Gazifère Inc. et d'Enbridge Inc.

11.4 Veuillez expliquer l'impact non récurrent de -82 000\$ au niveau de la bonification des employés.

Réponse 11.4:

Voir la réponse à la question 11.3 ci-dessus, soit l'explication de la surestimation de la bonification à la fin de l'exercice 2013.

11.5 Veuillez ventiler la hausse de 177 000\$ pour la bonification des employés en autres charges sociales en 2016.

Réponse 11.5:

La hausse associée à la bonification des employés inclus dans la hausse de 177 000\$ est de 128 000\$.

11.6 Veuillez justifier de ne pas inclure la bonification des employés comme une dépense salariale.

Réponse 11.6:

Gazifère n'a pas de justification précise à soumettre en ce qui a trait à la présentation de la bonification des employés en tant que charges sociales plutôt que dépense salariale. Elle a toujours présenté cette dépense dans cette catégorie.

11.7 Veuillez présenter l'historique des montants de bonification des employés sur la période 2011-2016 et en justifier l'évolution.

Réponse 11.7:

Tel qu'expliqué à la réponse à la question 11.3, afin de mieux comparer la dépense de bonification, il est important de faire ressortir l'impact de la sous ou surestimation sur la dépense.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Montant estimé	994,000	926,000	870,000	900,000	1,006,000	1,147,000
Sous ou (surestimation) de l'année précédente	42,000	46,000	-7,000	-82,000	12,000	
Montant de la dépense	1,036,000	972,000	863,000	818,000	1,018,000	1,147,000
Montant payé ou estimé à payer	1,040,000	919,000	788,000	912,000	1,006,000	1,147,000

L'évolution de la dépense de bonification est principalement liée aux différents indices de performances ainsi qu'à l'évolution du nombre d'employés et de la masse salariale, incluant la classification des employés.

11.8 Veuillez ventiler la hausse de 58 700\$ en charges sociales entre ses différentes composantes.

Réponse 11.8:

	2014	2015	Variance
Régime des rentes du Québec	239,971	232,979	6,992
Régime québécois d'assurance parent	47,398	44,254	3,144
CSST	31,741	30,809	932
Assurance-emploi	83,943	80,329	3,614
Régime d'assurance-maladie du Québ	322,587	297,039	25,548
Assurances groupe	537,278	514,667	22,611
Autres bénéfices	61,734	65,915	-4,182
	<u>1,324,652</u>	<u>1,265,991</u>	<u>58,661</u>

11.9 Veuillez indiquer si les dépenses en bonification et charges sociales présentées aux références (i) et (ii) sont relatives aux employés du département *Administration* ou à l'ensemble des employés de Gazifère.

Réponse 11.9:

Les dépenses en bonification et charges sociales sont relatives à l'ensemble des employés de Gazifère.

11.10 Veuillez indiquer quelle portion de la baisse des dépenses capitalisées et des dépenses transférées aux activités non réglementées n'est pas due à la baisse des charges de pension et autres avantages sociaux.

Réponse 11.10:

Outre les éléments de croissance de chacun des deux postes susmentionnés, l'ensemble de la baisse se trouve à être expliquée par la réduction des charges de pension.

11.11 Veuillez présenter les dépenses en avantages sociaux distinctement du reste des autres charges et ce pour chacun des départements de coûts (Opération et entretien, V, Service à la clientèle, etc.).

Réponse 11.11:

Les avantages sociaux et les charges de pension sont traités de manière agrégée pour l'ensemble des employés de Gazifère. Aucune méthode de séparation de ces dépenses par département n'est en place chez Gazifère.

Dépenses d'exploitation – Affaires réglementaires

Question 12 :

Références :

- (i) GI-28, Document 6
- (ii) GI-28, Document 6.1

Questions :

12.1 Veuillez élaborer la sur nature exacte de la prime de relocalisation de 84 400\$ prévue en 2016 et expliquer les circonstances qui justifient un montant de cette ampleur.

Réponse 12.1:

Cette prime de relocalisation a été versée en 2014 et aucune n'est prévue pour 2016.

La politique de relocalisation fournit un traitement équitable et rentable pour les employés qui doivent déménager géographiquement en Amérique du Nord sur une base permanente. La plupart des frais raisonnables et nécessaires sont remboursables toutefois le remboursement intégral de ces frais de relocalisation n'est pas toujours considéré.

Voici un résumé des frais considérés :

Allocation de relocalisation, envoi des biens ménagers (transport, emballage, déballage), logement temporaire, aide au propriétaire (service d'assistance de recherche de nouvelle résidence, de vente et d'achat de résidence).

Le succès de Gazifère dépend de l'embauche et des possibilités de carrière pour nos précieux employés. La difficulté de recruter une main-d'œuvre qualifiée au niveau technique peut engendrer des coûts supplémentaires tels que des frais de transfert. Chaque transfert représente un investissement substantiel par l'employé, la famille de l'employé et l'entreprise. La politique de relocalisation est cet investissement qui permet de réussir en répondant adéquatement aux besoins des employés et de leurs familles, tout en permettant à la Compagnie de demeurer concurrentielle sur le marché.

12.2 Veuillez indiquer la ville d'origine de l'employé(e) concerné(e) ainsi que son point de relocalisation.

Réponse 12.2:

Montréal – Gatineau

12.3 Veuillez décrire les nouveaux besoins qui justifient l'ajout d'une ressource additionnelle.

Réponse 12.3:

Le travail de la direction budget et réglementation comporte historiquement deux volets inter reliés qui se complètent l'un l'autre. Le volet budget se trouve à être l'intrant du dossier tarifaire. Le volet comptabilité réglementaire se trouve à être l'intrant du dossier de fermeture. Le travail accompli sous ces deux volets se fait en lien avec différentes équipes au sein d'Enbridge Inc. et de EGD ainsi qu'à l'interne, et les données de ce groupe sont régulièrement utilisées à titre d'intrant dans leurs travaux effectués pour la réglementation (ex. Tarification) ou vice-versa (ex. average use, seasonality factor, etc.).

Par ailleurs, ce groupe accomplit également un travail qui est de nature réglementaire. Ce travail comporte la préparation et le traitement des dossiers réglementaires, le suivi réglementaire minimalement au Québec, le traitement de sujets plus « théoriques » ou « philosophiques » tel que les mécanismes incitatifs, le rendement sur les CFR, le taux de rendement, etc. Ce service doit également assurer un support réglementaire pour toutes les activités réglementées de Gazifère.

De plus, au cours de la dernière année, l'équipe des budgets et de la réglementation a ajouté le volet gestion du marché du carbone à sa charge ainsi que deux mandats additionnels. Le premier est la représentation de Gazifère auprès des autorités gouvernementales, laquelle, avec toute l'effervescence actuelle entourant le monde de l'énergie, nécessite des efforts additionnelles pour faire connaître les particularités de Gazifère. Le second mandat provient du fait que l'équipe participe désormais au suivi des projets de TCPL. À cet égard, Gazifère participe à un groupe de travail interne chapeauté par Enbridge. Le travail est largement effectué par Enbridge, mais les représentants de Gazifère doivent être présents et suivre l'évolution des dossiers afin de s'assurer que les besoins et les attentes de Gazifère soient pris en considération lorsque nécessaire. Ainsi, Gazifère limite sa participation aux travaux entourant TCPL au minimum pour s'assurer que ses clients soient bien représentés sans pour autant que cela devienne une tâche trop lourde.

Cela dit, il faut également présenter l'équipe des budgets et de la réglementation de Gazifère. Un Directeur, une superviseure et une analyste. À cela s'ajoute une demi-personne année (ETC) pour le marché du carbone. L'ensemble des tâches est effectué par ce groupe de trois personnes (exception faite du marché du carbone, qui est traité séparément). Or, il appert que la charge de travail effective est supérieure à ce que peut effectuer ce groupe de trois personnes et que l'effort supplémentaire déployé pour subvenir à cette charge n'est pas souhaitable à long terme car non pérenne.

De plus, cette situation présente un risque important pour l'entreprise. En effet, le travail nécessaire pour réaliser les différentes tâches est tellement intense que le processus de relève est pratiquement absent.

L'analyste effectue toutes les tâches d'entrées de données et d'analyses sous la supervision de la superviseure. Une grande portion du travail budgétaire est également effectuée par la superviseure.

S'il advenait que Gazifère perde la superviseure budget, l'entreprise serait dans une situation précaire puisque personne ne serait en mesure de prendre la relève (à noter que l'analyste en place n'a pas de titre comptable professionnel).

De plus, la superviseure dispose de très peu de temps pour épauler le Directeur dans l'accomplissement des tâches réglementaires, étant surchargée de travail. Or, un départ subi de celui-ci créerait un choc important puisqu'aucun membre de l'équipe ne serait en mesure de prendre la relève rapidement ni d'assumer ce poste de façon intérimaire.

D'autre part, étant donné l'ensemble des tâches à accomplir, l'équipe n'a aucunement le temps d'améliorer ses processus.

Dans ces circonstances et afin de répondre à l'ensemble des tâches qui relèvent de l'équipe des budgets et de la réglementation, Gazifère a décidé d'ajouter une ressource intermédiaire. Celle-ci détiendrait un titre comptable et se rapporterait à la superviseure. Ainsi, la superviseure pourra se libérer d'une partie des tâches actuelles du volet « budget », pour participer plus activement aux tâches réglementaires. Le Directeur aura alors un peu plus de temps pour effectuer les autres tâches (représentation gouvernementale, marché du carbone, gestion de l'entreprise, etc.).

De plus, l'embauche de cet employé fera en sorte qu'un système de relève sera alors en place. Le travail d'analyste sera connu par l'analyste sénior. Celui-ci aura également une connaissance suffisante à terme du travail « budget » de la superviseure, libérant celle-ci en partie. La superviseure supervisera le travail

« budget » et saura prendre la relève rapidement s’il advenait un départ pour une raison quelconque de l’analyste sénior. De plus, en supportant davantage le Directeur dans les tâches autres que Budget, la superviseure aura l’occasion d’apprendre le rôle et sera prête à assumer la relève lorsque la situation l’exigera.

Le travail au sein de l’équipe sera mieux distribué, les risques associés au surplus de travail (départ, santé) seront réduits et l’équipe pourra plus adéquatement accomplir l’ensemble de ses tâches tout en assurant un processus de relève.

12.4 Veuillez présenter le nombre de postes et d’ETC réel ou prévu de 2011 à 2016.

Réponse 12.4:

Année	2011	2012	2013	2014	2015 (4+8)	Cause 2016
Nombre d'ETC (1)	3.00	3.00	2.71	3.08	3.00	4.00

(1) Le nombre d’ETC est calculé en fonction du temps de travail et du temps de présence. Ainsi, par exemple, un employé étant embauché 17.5 heures/semaine sur un total possible de 35 heures, pendant une partie de l’année équivalant à 6 mois, sera considéré comme étant 0.25 ETC (17/35 heures * 6/12 mois). Seule est présentée ici la portion ayant un impact sur la masse salariale; la portion salariale étant capitalisée est retraitée en termes d’ETC.

12.5 Veuillez expliquer ce qui a changé entre la période 2010-2015 d’application du mécanisme incitatif et l’année 2016 et qui justifie l’ajout d’un poste.

Réponse 12.5:

Le besoin de l’équipe de la réglementation est connu depuis quelques années. En 2013, une décision avait été prise à l’effet d’intégrer une ressource à l’équipe et d’ajouter une ressource en 2015 au groupe de la comptabilité et des finances. Or, suite au départ inattendu du Directeur de la comptabilité et des finances, l’analyste sénior budget et réglementation a comblé le poste. Devant la problématique extrême associée à la situation de la comptabilité et des finances, il a alors été décidé de mettre les efforts initialement sur ce secteur, reléguant à plus tard l’attention à porter au secteur réglementation. Le secteur de la comptabilité et finances a finalement réussi à combler le poste au mois de juin 2015, après un processus relativement long.

En 2013, Gazifère a cherché à combler le poste de superviseur budget et réglementation. Ce processus a également été plus long que prévu, nécessitant deux

affichages. Le poste a finalement été comblé au mois d'août 2013. En 2014, il y a eu un changement de Directeur au service des budgets et de la réglementation. Suite à ce changement, les besoins ont été réévalués et la décision a été confirmée de combler le poste qui avait été jugé nécessaire et qui avait été laissé de côté temporairement pour répondre à l'urgence plus aigüe du service de la comptabilité et des finances.

Pour compléter à cet égard, Gazifère tient à préciser que la fin du mécanisme incitatif n'a eu aucun effet sur la décision d'ajouter le poste à compter de 2016. C'est la durée du processus et les différentes priorités internes de Gazifère, le tout additionné d'éléments fortuits, qui expliquent la demande à ce moment-ci.

12.6 Veuillez élaborer sur la nature exacte des frais de 192 000\$ en lien avec le renouvellement du mécanisme en 2016 et ventiler ce montant entre les différents services retenus.

Réponse 12.6:

Formules du mécanisme incitatif	150,0
Étude complémentaire "Internal Cost Allocation d'EI"	18,0
Étude complémentaire "Stock Options"	20,0
Autres	<u>4,0</u>
Total	192,0 (1)

(1) Aucun service retenu à ce jour.

Dépenses d'exploitation – Informatique

Question 13 :

Références :

- (i) GI-28, Document 7
- (ii) GI-28, Document 7.1

Questions :

13.1 Veuillez élaborer sur les impacts qu'auront les diverses améliorations apportées en 2016 aux systèmes téléphoniques et autres éléments mentionnés à la référence (ii) sur l'efficacité du service à la clientèle et des opérations de Gazifère en général.

Réponse 13.1:

Les diverses améliorations envisagées pour 2016 aux systèmes téléphoniques auront, selon Gazifère, plusieurs impacts positifs sur l'expérience client ainsi que la gestion des appels. Nous miserons entre autres sur deux sous-traitants « Stack 8 et Compucom » pour nous guider dans l'élaboration et l'implantation de ces améliorations.

D'abord, en travaillant en collaboration avec « Stack 8 », nous augmenteront nos capacités d'analyse des appels téléphoniques en optimisant l'outil de création de rapports ce qui, par le fait même, pourra améliorer la gestion des appels et des ressources qui répondent à ceux-ci.

De plus, avec la mise à jour du système d'exploitation du système téléphonique vers la nouvelle plateforme « Finesse », qui nous a été présentée par « Compucom », nous pourrions accéder à une vision plus globale et complète de la physiologie du système téléphonique et des données compilées par celui-ci, ce qui nous permettra de réagir plus rapidement en cas de changements ou d'imprévus et donc d'améliorer la gestion des appels et par le fait même l'expérience client.

Les différentes améliorations qui seront apportées en 2016 accroîtront également la stabilité du système téléphonique. La nouvelle plateforme « Finesse » ajoutera de nouvelles fonctionnalités qui aideront les préposés du Service à la clientèle dans leur travail de tous les jours. Entre autres, avec le nombre croissant de courriels reçus au service à la clientèle, une des fonctionnalités disponibles avec le système téléphonique pourrait améliorer la gestion de ces courriels. Nous avons aussi soulevé plusieurs options offertes au niveau technologique qui pourraient augmenter grandement l'expérience client. Des fonctionnalités telles que le rappel automatisé, une confirmation du compte client par numéro de téléphone au début de l'appel et l'utilisation de messages généralisés transmis par le système téléphonique sont, entre autres, toutes des options qui seront envisagées en 2016 et qui auront encore une fois un impact positif sur la gestion des appels et l'expérience client.

13.2 Veuillez présenter le nombre de postes et d'ETC réel ou prévu de 2011 à 2016 en informatique. Le cas échéant, veuillez justifier toute croissance significative en 2015 et 2016.

Réponse 13.2:

Année	2011	2012	2013	2014	2015 (4+8)	Cause 2016
Nombre d'ETC (1)	6.92	7.63	6.50	6.82	7.45	7.03

(1) Le nombre d'ETC est calculé en fonction du temps de travail et du temps de présence. Ainsi, par exemple, un employé étant embauché 17.5 heures/semaine sur un total possible de 35 heures, pendant une partie de l'année équivalant à 6 mois, sera considéré comme étant 0.25 ETC (17/35 heures * 6/12 mois). Seule est présentée ici la portion ayant un impact sur la masse salariale; la portion salariale étant capitalisée est retraitée en termes d'ETC.

Dépenses d'exploitation – Services entre compagnies affiliées

Question 14 :

Références :

- (i) GI-28, Document 8
- (ii) GI-28, Document 8.1

Questions :

14.1 Veuillez indiquer le montant de la hausse de 164 400\$ attribuable à la hausse des bénéfiques aux employés et expliquer le reste de la variation.

Réponse 14.1:

Gazifère réfère l'intervenant à la pièce GI-12, document 1.1, pour le détail de la mécanique associée aux charges entre compagnies affiliées.

Ainsi, entre 2014 et 2015, les charges entre compagnies affiliées ont augmenté de 164 400 \$ en raison de l'application des clés de répartitions d'Enbridge Inc. (108 000 \$), de l'introduction d'un nouveau système informatisé pour la gestion des payables (41 000 \$) et d'une croissance des coûts de Enbridge Gas Distribution (EGD) de 15 000 \$.

Dans le montant de 108 000 \$ lié à Enbridge Inc., 22 postes de coûts ont décreu ou ont eu une croissance nulle alors que 32 postes ont augmenté. Les deux postes reliés aux bénéfices aux employés représentent près de 36 000 \$, sur un total de 278 000 \$, soit une proportion de 13 % des éléments de coûts ayant subi une hausse découlant de la formule d'allocation de coûts de Enbridge inc.

Le montant de 41 000 \$ pour le système de gestion des payables est un nouveau service centralisé mis en place par EGD auquel Gazifère participe. Ce système permet d'informatiser la gestion des payables qui étaient jusqu'alors effectuée manuellement (approbation, etc.) chez Gazifère. Le coût est basé sur le coût complet, où 0,3 ETC est considéré être représentatif de la charge de travail pour répondre aux besoins de Gazifère pour ce projet.

Enfin, les coûts des différents services de EGD croissent de 15 000 \$ en relation principalement avec l'inflation salariale, ces services étant chargés au coût complet à Gazifère.

14.2 Veuillez élaborer sur la nature des bénéfices aux employés qui sont en hausse.

Réponse 14.2:

Gazifère ne peut expliquer de manière spécifique la nature des bénéfices aux employés qui sont en hausse. Il s'agit des bénéfices des employés de Enbridge inc., lesquels sont attribués aux différentes entités sur la base de l'application des clés de répartition en place. Ces bénéfices sont donc attribués à Gazifère en lien avec l'utilisation des ressources de Enbridge inc. utilisé par Gazifère.

14.3 Veuillez présenter l'historique 2011-2016 des bénéfices aux employés en valeur absolue en les ventilant selon leur nature.

Réponse 14.3:

2011 : 100 104 \$;

2012 : 121 668 \$;

2013 : 179 076 \$;

2014 : 195 149 \$;

2015 : 231 231 \$.

Les coûts découlent de l'application des clés de répartition de Enbridge inc. Le montant associé aux bénéfices aux employés chargés à Gazifère est ainsi impacté tant par les coûts que par le résultat des clés pour chacune des années. Par exemple, comme chacune des clés prend en compte différents éléments, comme le nombre d'employés ou le chiffre d'affaires, la charge octroyée à Gazifère évolue pour différentes raisons.

14.4 Veuillez indiquer quel est l'impact de la variation du régime de retraite sur l'évolution des charges d'*Administration* entre 2014 et 2015 et comparer cet impact avec ce qui est observé au niveau des charges d'administration de Gazifère (GI-28, Documents 5 et 5.1). Le cas échéant, veuillez expliquer les différences entre les deux situations.

Réponse 14.4:

La comparaison demandée par l'intervenant n'est pas pertinente en relation avec la réponse à la question 14.3.

Base de tarification et amortissement

Question 15 :

Références :

- (i) GI-32, Document 2
- (ii) GI-29, Documents 1
- (iii) GI-29, Documents 1.1

Questions :

15.1 Veuillez présenter la base de tarification (4+8) pour l'année 2015 selon le format de la référence (i).

Réponse 15.1:

Veuillez vous référer à la pièce GI-41, document 1.2.

15.2 Veuillez présenter la dépense d'amortissement pour les années 2014 et 2015(4+8) selon le format des références (ii) et (iii) et justifier les principales variations entre 2014 et 2015 ainsi que entre 2015 et 2016.

Réponse 15.2:

Veuillez vous référer aux pièces GI-41, documents 1.3, 1.4 et 1.5.