

RÉPONSE DE GAZIFÈRE INC. À LA DEMANDE DE FIXATION DU TAUX DE RENDEMENT SUR L'AVOIR DE L'ACTIONNAIRE POUR L'ANNÉE TÉMOIN 2018, DEMANDE D'APPROBATION DE SON PLAN D'APPROVISIONNEMENT ET DEMANDE DE MODIFICATION DES TARIFS DE GAZIFÈRE INC. À COMPTER DU 1ER JANVIER 2017.

Dossier R-3969-2016 PHASE 2

Rentabilité du développement

Question 1

Références :

- (i) B-0104, GI-18, Document 1, page 28.
- (ii) B-0104, GI-18, Document 1, page 27.

Préambule :

- (i)

« En ce qui concerne les projets qui portent sur de petites extensions, il s'agit d'extensions de réseau avec une conduite qui serait généralement de 2 pouces, située dans les secteurs résidentiel ou du petit commercial. Les projets en question peuvent viser l'ajout d'un seul client ou de multiples clients, avec ou sans possibilité d'ajouts de clients futurs. Le principe théorique derrière les analyses de rentabilité est de ne pas faire payer aux clients actuels des extensions de réseau pour répondre à un ou des clients qui sont « sur le toit de la montagne ». Or, des projets d'extension de réseau de quelques mètres sont souvent considérés non rentables en utilisant la méthode d'analyse actuelle. » (Nous soulignons)
- (ii)

« Gaz Métro utilise quant à elle une approche dite « parapluie », où l'analyse de rentabilité des projets de moins de 1,5 M\$ est effectuée au global, permettant l'intégration de projets dits « non rentables ». De son côté, Gazifère évalue la

rentabilité de chaque projet individuellement, et si celui-ci n'est pas rentable, il est abandonné ou le paiement d'une contribution par le client est alors requis. »

Questions :

1.1 Veuillez indiquer le nombre de projet de développement distincts étudiés en 2015.

Réponse 1.1:

Gazifère a étudié un total de 178 projets de développement distincts en 2015 dont 136 étaient des clients résidentiels potentiels sur réseau qui sont devenus clients, 22 étaient des clients commerciaux potentiels qui sont devenus clients, et 20 étaient des clients résidentiels potentiels qui n'étaient pas sur le réseau et qui ne sont pas devenus clients, faute de rentabilité.

Il est important de noter que les chiffres présentés, ainsi que les sous-groupes identifiés, ne tiennent pas compte des clients de la nouvelle construction. Tous les projets de nouvelles constructions sont analysés individuellement afin de déterminer leur niveau de rentabilité. Toutefois, lorsque ces projets nécessitent une extension du réseau sur une distance raisonnable du réseau existant, ils sont généralement rentables étant donné le nombre important de clients qui se branchent au réseau ou l'importance de la consommation prévue (commercial). Cependant, des projets plus éloignés du cœur du réseau ne sont tout simplement pas évalués ou étudiés, étant donné qu'à leur face même, ces projets ne pourront être rentables.

1.2 De ces projets veuillez indiquer, pour les sous-groupes suivants, le nombre de projets non réalisés faute d'une rentabilité suffisante, le nombre de projets réalisés et la rentabilité moyenne des projets:

Réponse 1.2:

Tel que demandé, Gazifère présente, pour les sous-groupes identifiés, les informations sur les projets, réalisés ou non, et la rentabilité moyenne de certains d'entre eux. Toutefois, il est important de noter que Gazifère ne tient pas de registre des clients résidentiels potentiels qui démontrent un intérêt à se brancher à son réseau.

Plus précisément, Gazifère n'effectue pas automatiquement une analyse de rentabilité pour chaque requête de client potentiel qui n'est pas sur son réseau. En moyenne, un petit projet d'extension de réseau, avec coûts de construction limités au strict minimum dans des conditions de construction idéales, devient non rentable, sans contribution du client potentiel, à compter de 20 mètres. Étant donné cette situation, Gazifère n'effectue une analyse que lorsque les coûts de construction sont limités et que l'extension prévue est de moins de 20 mètres. De plus, Gazifère effectuera une analyse si un client potentiel désire connaître le

montant de la contribution nécessaire pour son branchement au réseau ou quel serait le nombre de clients (voisins) qui devraient vouloir devenir client de Gazifère afin d'éliminer le recours à la contribution du client initiateur.

De façon générale, lorsqu'une personne communique avec Gazifère, le représentant au service des ventes vérifie si la résidence de la personne est déjà sur le réseau de Gazifère ou si une extension du réseau est nécessaire. Dès qu'une extension est nécessaire, un suivi est effectué par un superviseur afin d'évaluer, avec la personne en question, le potentiel de conversion (volume de consommation anticipé et si d'autres gens s'intéressent également à se brancher au réseau de Gazifère). C'est à ce moment que le superviseur est en mesure de déterminer si le branchement du client potentiel risque de nécessiter une contribution ou pas. En fonction de l'intérêt du client potentiel, le processus d'évaluation des coûts de construction est entamé et l'étude de rentabilité est réalisée une fois les coûts évalués.

1.3 - densification résidentielle

Réponse 1.3:

Au total, 121 projets ont été réalisés en 2015. Aucun projet n'a été refusé faute d'une rentabilité suffisante.

Il est important de noter que Gazifère n'effectue pas d'évaluations de rentabilité pour des clients potentiels qui souhaitent se brancher au réseau gazier existant dans la mesure où aucune extension de réseau n'est requise. En moyenne, pour un client sur réseau qui se branche au réseau gazier afin d'alimenter une fournaise et un chauffe-eau, la valeur actuelle nette est égale à 4 133 \$ avec un index de profitabilité égal à 2.4.

Gazifère a procédé à un exercice afin de déterminer le point de rentabilité minimal pour les clients qui souhaitaient se brancher au réseau afin d'alimenter des équipements autres qu'une fournaise. Cet exercice a mené à la création d'une grille indiquant la contribution nécessaire pour les clients qui souhaitent se brancher au réseau, sans alimenter une fournaise. Le tableau suivant démontre les contributions demandées aux clients :

#	Appareil	Consommation annuelle estimée	Contribution
1	Cusinière	113	\$3,035
2	Sécheuse	115	\$3,025

3	BBQ	100	\$3,100
4	Chauffe piscine	1200	\$0
5	Foyer	600	\$864
6	Appareil de chauffage mural à ventilation directe	650	\$636
7	Chauffe-eau sans réservoir	433	\$1,430
8	Chauffe-eau 50 gallons "power vent"	600	\$864
9	Fournaise 96 % efficacité	2000	\$0

Notons qu'en 2015, 6 clients potentiels se sont branchés au réseau sans alimenter une fournaise au gaz naturel et ont versé un montant à titre de contribution en fonction du type d'appareil installé.

1.4 - densification affaires

Réponse 1.4:

Au total, 18 projets commerciaux ont été réalisés en 2015. Aucun projet n'a été refusé faute d'une rentabilité suffisante.

La rentabilité moyenne des 18 projets est la suivante : VAN = 17 068 IP = 8.18.

Il est important de noter toutefois qu'un client commercial a dû contribuer un peu plus de 9 000 \$, et un autre tout près de 4 000 \$ pour assurer la rentabilité de leur branchement, ce qui est contraire à la norme. Cela s'explique par le fait que ces clients étaient sur une artère principale, ce qui a eu pour effet que les coûts de branchement étaient largement supérieurs à la situation habituelle. En conséquence, les clients ont dû accepter de verser les sommes mentionnées précédemment à titre de contributions pour assurer la rentabilité de leurs branchements.

1.5 - densification mixte

Réponse 1.5:

À notre connaissance, il n'y a eu qu'un branchement de bâtiment à usage mixte à Gatineau en 2015.

La rentabilité du projet en question est la suivante : VAN = 54 010, IP = 22.99

1.6 - petites extensions résidentielles

Réponse 1.6:

Il y a eu neuf projets réalisés en 2015. De ces projets, sept projets ont été réalisés pour le branchement d'un seul client alors qu'un projet a été réalisé pour le branchement de 2 clients et l'autre projet a été réalisé pour le branchement de 5 clients.

La rentabilité moyenne des neuf projets est la suivante: VAN = 2 630.78, IP = 1.18

Au total, 23 projets n'ont pas été réalisés faute d'une rentabilité suffisante : 17 projets non réalisés pour le branchement d'un seul client; 6 projets non réalisés pour le branchement de plus d'un client.

Tel que mentionné à la réponse 1.2 ci-haut, Gazifère ne calcule pas automatiquement la rentabilité des projets d'extension de plus de 20 mètres. Le tableau suivant présente la liste des 23 projets non réalisés faute de rentabilité. À titre de référence, nous présentons la distance du client de la conduite actuelle de Gazifère et dans certains cas les coûts de construction, étant donné que le client en avait fait la demande. Tel que mentionné à la réponse 1.2, l'évaluation des coûts de construction n'est entamée qu'en fonction de l'intérêt du client potentiel.

Nom de la rue	Nombre de clients	Distance du réseau	Coût de construction
Élisabeth-Bruyère	1	29 m	N/A
Damphousse	1	163 m	N/A
St-Thomas	1	169 m	21 751 \$
Brignole	1	97 m	13 099 \$
Hochelaga	1	1 212 m	N/A
Joseph-McDonald	1	200 m	N/A
Brazeau	1	210 m	N/A
Bromont	1	112 m	N/A

Laniel	1	150 m	N/A
Croteau	5	145 m	N/A
Parent	2	152 m	N/A
Bérubé	7	65 m	N/A
Chiasson	1	91 m	N/A
Sainte-Rose	2	149 m	N/A
Cochrane	1	110 m	N/A
Hillcrest	1	35 m	7 507 \$
Boyes	1	75 m	30 617 \$
Notre-Dame	1	94 m	11 375 \$
Des Oliviers	1	23 m	19 270 \$
De Corbières	5	154 m	10 926 \$
Rolland	4	356 m	36 782 \$
Boisvenu	1	172 m	21 027 \$
Front*	1	108 m	N/A

*Bâtiment résidentiel à vocation commerciale (Galerie d'art)

1.7 - petites extensions affaires

Réponse 1.7:

Quatre projets ont été réalisés en 2015.

Gazifère considère que la présentation d'une rentabilité moyenne ne serait pas pertinente étant donné le grand écart type entre la rentabilité des différents projets.

Voici donc la rentabilité de chacun des quatre projets :

Rue	VAN	IP
Rue Lady-Colborne	75 724	2.58
Boul des Affaires	669 176	11.43
Place Templeton	1 642	1.06
Rue De Morency	0	1.00

Aucun projet n'a été refusé faute d'une rentabilité suffisante.

1.8 - petites extensions mixtes

Réponse 1.8:

À notre connaissance, il n'y a pas eu d'extension de réseau pour le branchement de bâtiments à usage mixte à Gatineau en 2015.

1.9 Veuillez indiquer si les projets en densification sont généralement étudiés à l'initiative des clients ou plutôt à l'initiative de Gazifère?

Réponse 1.9:

Alors que les projets de développement (nouvelle construction) sont plutôt à l'initiative de Gazifère, les projets de densification et d'extension sont toujours initiés par le client, soit directement ou par l'entremise d'un entrepreneur de chauffage ventilation et de conditionnement d'air. Par ailleurs, Gazifère effectue des promotions et autres campagnes de marketing à chaque année pour inciter les clients à contacter Gazifère pour se convertir au gaz naturel. Ainsi, l'initiative est moins directe que dans le cas de la nouvelle construction mais elle est adaptée à une situation où l'on doit plutôt être en contact avec une grande clientèle potentielle.

1.10 Veuillez indiquer si les petites extensions sont généralement étudiées à l'initiative des clients ou plutôt à l'initiative de Gazifère?

Réponse 1.10:

Voir réponse à la question 1.9.

1.11 Veuillez indiquer la ou les sources supportant votre affirmation à la référence (ii) quant à la réalisation de projets non rentables par Gaz Métro.

Réponse 1.11:

Dans la décision D-2016-148, la Régie a indiqué ce qui suit :

« La Régie précise qu'il est prématuré de traiter en profondeur des options annoncées aux pages 28 et 29 de la pièce B-0104. Elle demande aux intervenants de limiter leur intervention à la pertinence des séances de travail envisagées, au forum proposé et aux modalités devant l'encadrer. »

Dans ces circonstances, la demande de la FCEI dépasse le cadre du présent dossier.

Développement des ventes

Question 2 :

Références :

- (i) B-0104, GI-18, Document 1, page 3.
- (ii) GI-32, Document 4.1
- (iii) R-3924-2014, GI-32, Document 4.1
- (iv) R-3884-2014, GI-16, Document 2.1
- (v) R-3840-2013, GI-25, Document 2.1

Préambule :

(i)
« En effet, l'ajout de nouveaux clients est réduit de manière importante comparativement au passé, le tout en lien avec un niveau de construction qui continue à être au ralenti dans la région et une croissance de la construction de grands immeubles à logements où la pénétration du gaz naturel est plus complexe. À cet égard, il faut noter que la prévision d'ajout de 1047 clients en 2016 est revue à la baisse de manière importante dans le cadre de la projection 2016, soit à 677. Pour 2017, c'est un ajout de seulement 744 clients qui est anticipé.»

La FCEI calcul les investissements moyens et volumes de ventes (par client) suivants à partir des prévisions annuelles aux références (ii) à (v).

Branchements d'immeubles

2014 : 2158\$
2015 : 2545\$
2016 : 2114\$
2017 : 2562\$

Conduites principales

2014 : 1540\$
2015 : 1726\$
2016 : 2163\$
2017 : 2335\$

Compteurs

2014 : 157\$
2015 : 165\$
2016 : 157\$
2017 : 98\$

Volume résidentiel (m³)

2014 : 1684
2015 : 1632
2016 : 1554
2017 : 1501

Volume commercial (m³)

2014 : 12470
2015 : 12913
2016 : 9703
2017 : 9308

Nombre de clients - résidentiel

2014 : 920
2015 : 756
2016 : 985
2017 : 685

Nombre de clients - commercial

2014 : 60
2015 : 60
2016 : 62
2017 : 59

Questions :

2.1 Veuillez présenter les mises en chantier par type de logement et le nombre de clients ajoutés réels pour 2015. Veuillez faire le parallèle avec les prévisions de mises en chantier et les prévisions d'ajout de clients pour 2016 et 2017.

Réponse 2.1:

Dans son bulletin printanier sur le marché de l'habitation, Perspectives du marché de l'habitation – Gatineau (printemps 2016), la SCHL indiquait « *L'an dernier (2015), le nombre de nouvelles constructions résidentielles a enregistré un creux de 1 584 unités – son total le plus bas en 15 ans dans la région. Cette contraction s'explique entre autres par une offre abondante d'unités sur les marchés du neuf et de la revente, qui a réduit les besoins en nouvelles unités.* » À l'automne 2015, la SCHL prévoyait toujours des mises en chantier de l'ordre de 1 800.

Les mises en chantier en 2015 selon la SCHL se présentent comme suit :

Individuelle	Jumelée	Rangée	Appartement	Total
422	330	106	726	1 584

En 2015, Gazifère a branché 742 nouveaux clients résidentiels, dont 606 nouveaux clients de la nouvelle construction, ce qui représente 38% des mises en chantier.

Pour les prévisions de 2016 et 2017, la SCHL précise ce qui suit dans son bulletin: « *Au cours des deux prochaines années, la progression de la demande d'habitations permettra d'écouler partiellement le stock de logements disponibles et entraînera par le fait même un raffermissement de l'activité dans le secteur de la construction résidentielle. Ainsi, en 2016, le nombre total de mises en chantier augmentera pour se situer entre 1 750 et 1 900, puis continuera sa progression pour se chiffrer entre 1 850 et 2 000 en 2017.* »

Au 30 septembre 2016, Gazifère compte 502 nouveaux clients depuis le 1^{er} janvier 2016 dont 476 résidentiels. De ces clients résidentiels, 412 sont des nouveaux clients de la nouvelle construction. Le tableau suivant présente les projections d'ajout de clients pour Gazifère en 2016 et 2017 en parallèle avec les plus récentes prévisions de la SCHL.

	2016	2017
Prévisions SCHL	1 750 à 1 900	1 850 à 2 000
Prévision Gazifère (ajout total clients résidentiels)	613	685
Prévision Gazifère (nouvelle construction)	400	500
Pourcentage de nouveaux clients de la nouvelle construction vs prévisions des mises en chantier	23%	27%

2.2 Outre la baisse des mises en chantier, y a-t-il d'autres causes qui expliquent la baisse de la prévision des raccordements de clients?

Réponse 2.2:

Même si les prévisions de la SCHL sont considérées dans l'établissement des prévisions de nouveaux clients pour Gazifère, elles ne sont pas l'unique facteur utilisé, particulièrement parce qu'elles ne sont que des prévisions. Notons qu'à l'automne 2015, la SCHL prévoyait 1 800 mises en chantier pour 2015 alors qu'en réalité il n'en a eu que 1 584. Au même moment, à l'automne 2015, la SCHL ne prévoyait toujours pas une augmentation importante pour 2017, soit une prévision à la baisse pour 2017 estimée à 1 650. Ce n'est qu'au printemps 2016 qu'un changement positif a été projeté par la SCHL pour 2016 et 2017.

Gazifère évalue les projets de construction en cours et prévus selon ses échanges avec les constructeurs de la région qui favorisent le gaz naturel dans leurs projets. Elle est donc en mesure de projeter un nombre de nouveaux branchements d'unités d'habitation de nouvelles constructions pour le reste d'une année et pour l'année suivante. Notons qu'un constructeur qui change d'avis et choisit de ne pas mettre son projet au gaz naturel peut avoir un impact important sur les résultats de branchements de nouveaux clients.

Dans son bulletin printanier, la SCHL indique « *Pour ce qui est des mises en chantier de maisons individuelles, elles demeureront relativement faibles pendant l'horizon prévisionnel. En effet, le nombre restreint de terrains disponibles, conjugué aux cibles de densité prescrites par le schéma d'aménagement et de*

GI-37

Document 1

Page 11 de 38

Requête 3969-2016

développement de la ville de Gatineau, continuera de limiter le potentiel de développement de ce type d'habitation, au profit notamment des logements collectifs, sur le territoire de la ville de Gatineau. La construction de maisons individuelles sera encore principalement concentrée dans la périphérie. Ainsi, le nombre de mises en chantier de maisons individuelles devrait se chiffrer entre 375 et 425 en 2016 et entre 400 et 450 en 2017 – ce qui correspond à des niveaux semblables à ceux observés l'an dernier. »

Gazifère constate que les condos/appartements sont de plus en plus favorisés par les constructeurs étant donné les pressions de densification imposées par la municipalité. Gazifère a réussi au cours des dernières années à percer légèrement ce marché et à convaincre certains constructeurs de considérer le gaz naturel pour le chauffage de l'eau dans ce type de résidence (le chauffage de l'air n'est pas réellement considéré par les constructeurs étant donné les contraintes liées à l'espace utilisé pour l'équipement et les conduits de ventilation). Toutefois, le nombre de condos/appartements construits avec électricité comme seule source d'énergie dépasse largement le nombre de ceux alimentés également au gaz naturel. Avec la tendance de construire davantage de condos/appartements, et la difficulté pour Gazifère de convaincre les constructeurs d'inclure des équipements au gaz naturel pour ce type de logement, on constate une diminution globale du nombre de nouveaux logements qui se branchent au réseau de Gazifère.

Rappelons qu'un constructeur qui change d'avis et choisit de ne pas mettre son projet au gaz naturel peut avoir un impact important sur les résultats de branchement de nouveaux clients. Ce fut le cas en 2016. En effet, alors que Gazifère avait anticipé qu'un entrepreneur, favorable au gaz naturel dans ses projets, branche ses nouveaux édifices à multi-logement (condos en location) au gaz naturel, ce dernier a plutôt choisi de n'utiliser le gaz naturel que pour les espaces communs et a favorisé l'électricité pour le chauffage de l'eau des unités. Ce changement à lui seul a réduit les prévisions de clients de 144.

De plus, il est important de noter que la force de vente limitée à une personne en 2016 réduit la présence auprès des constructeurs d'habitations neuves qui pour la plupart conçoivent leurs projets avec l'électricité seulement comme source d'énergie. Comme le représentant de Gazifère doit convaincre les constructeurs de considérer le gaz naturel pour leurs projets, une présence réduite auprès des constructeurs a pour effet de réduire la capacité d'attraction de Gazifère pour amener les constructeurs à favoriser le gaz naturel.

Notons également que le bas prix du pétrole influence grandement les clients chauffant toujours au mazout. On constate, depuis la chute du prix du pétrole, une baisse importante du nombre de gens qui convertissent leurs équipements du mazout au gaz naturel.

2.3 Pourquoi n'observe-t-on pas de baisse de la prévision des ajouts de clients commerciaux entre 2014 et 2017?

Réponse 2.3:

Comme l'ajout de clients commerciaux est peu prévisible, et que les ajouts de clients commerciaux sont assez constants depuis quelques années, Gazifère a privilégié en 2015 (pour 2016) d'établir une prévision pour les clients commerciaux basée sur l'historique des ajouts de clients des cinq années précédentes.

Le tableau suivant présente l'historique des ajouts de clients commerciaux réels versus les prévisions, ainsi que la moyenne des cinq dernières années du réel à compter de 2015 :

Année	Prévision	Réel	Moyenne 5 ans (réel)
2010	75	55	N/A
2011	55	55	N/A
2012	55	52	N/A
2014	55	66	N/A
2014	55	73	N/A
2015	57	53	60
2016	62		60
2017	59		

2.4 La FCEI constate une croissance du coût par client prévus au plan de développement par rapport à 2016 pour les branchements d'immeuble et les conduites principales. Veuillez expliquer l'évolution du coût moyen prévu en branchement d'immeubles et conduite principale pour 2017. Veuillez faire le lien s'il y a lieu avec les prévisions de mises en chantier et le type de client raccordé.

Réponse 2.4:

Plusieurs éléments viennent affecter les coûts des branchements et des conduites principales, sans égard directement au nombre de clients, tels que :

- La nature des conduites principales dont l'installation est prévue (2 pouces, 4 pouces, 6 pouces, etc.), tant pour la nouvelle construction, les extensions de réseau que pour les renforcements de réseau;
- La longueur des conduites par client (la réduction du nombre de clients n'est pas directement compensée par une réduction du nombre de conduites principales, notamment dans le secteur des renforcements de réseau, qui s'accomplissent généralement lorsque l'occasion se présente, c'est-à-dire au moment où Gazifère peut coordonner ses travaux avec les autres travaux de la Ville de Gatineau;
- L'inflation des coûts (main d'œuvre et matériaux);
- Le type de branchement par client
 - Dans le secteur résidentiel, la proportion des branchements en nouvelle construction versus les conversions a un effet sur les coûts;
 - La proportion des clients non résidentiels en nouvelle construction versus les conversions a un effet sur les coûts;
 - Au global, la proportion des branchements non résidentiels versus les branchements résidentiels a un effet sur les coûts.

2.5 Veuillez présenter l'investissement moyen réel en branchement d'immeuble pour 2015 de même que pour les neuf premiers mois de 2016.

Réponse 2.5:

Pour 2015, le coût de branchement réel par client est de 3 637 \$ (2 967 k\$/816).

Pour 2016, 9 mois réels, 3 mois projetés, excluant les projets de plus de 450 k\$, le coût est de 3 858 \$ (2 612 k\$/677).

2.6 Veuillez présenter l'investissement moyen réel en conduite principale pour 2015 de même que pour les neuf premiers mois de 2016.

Réponse 2.6:

Pour 2015, le coût de conduite principale réel par client est de 3 050 \$ (2 489 k\$/816).

Pour 2016, 9 mois réels, 3 mois projetés, excluant les projets de plus de 450 k\$, le coût est de 5 379 \$ (3 641 k\$/677).

2.7 Veuillez expliquer la baisse du coût moyen par compteur en 2017.

Réponse 2.7:

La variation du coût moyen des compteurs découle nécessairement du mixte de compteurs d'une année à l'autre. Ainsi, on aurait pu s'attendre à une hausse du coût moyen en 2017, puisque en proportion, le nombre de compteurs commerciaux est plus grand et que ces derniers sont plus dispendieux que les compteurs résidentiels.

Cependant, en 2017, la pratique entourant la recharge des coûts des compteurs de Enbridge à l'égard de Gazifère a changé. C'est ce changement de pratique qui explique cet écart important à la baisse dans le coût moyen de cette dépense en capital.

Afin de préciser le changement, dans le passé, le coût du compteur chargé par EGD incluait également des coûts additionnels. Gazifère présentait alors son analyse de rentabilité avec ces coûts additionnels. Ces coûts additionnels ne sont plus chargés à Gazifère à compter de 2016 (ce qui n'était pas budgété pour 2016, mais que l'on retrouve dans le budget 2017).

À noter par ailleurs que Gazifère recevait une compensation pour chaque compteur retourné par le passé. Cette compensation allait en réduction de la catégorie « compteurs » à la base de tarification mais n'était pas pris en considération dans l'analyse de rentabilité. Avec la disparition des frais additionnels, cette compensation est également disparue.

Au final, le coût qui est chargé aujourd'hui à Gazifère est le coût du compteur sans ajout de frais additionnels comme par le passé. C'est ce qui explique majoritairement la variation à la baisse pour le poste des compteurs par clients entre les budgets précédents et l'année 2017.

2.8 Veuillez présenter le coût moyen réel par compteur pour 2015 de même que pour les neuf premiers mois de 2016.

Réponse 2.8:

Pour 2015, le coût moyen réel des compteurs par client est de 821 \$ (670 062 \$/816).

Pour 2016, 9 mois réels, 3 mois projetés, excluant les projets de plus de 450 k\$, le coût est de 417 \$ (282 955 \$/677).

2.9 Veuillez présenter la méthodologie permettant d'établir les investissements pour chaque catégorie d'actif à partir de la prévision des ajouts de clients résidentiels et commerciaux.

Réponse 2.9:

À chaque année, Gazifère effectue sa prévision d'investissements sur la base des éléments suivants :

- **Prévision des ventes établie par le groupe des ventes;**
 - **Nombre de clients résidentiels et commerciaux, nouvelle construction versus conversion, ce qui permet notamment d'établir les prévisions pour les compteurs et les services**
 - **Ajustement pour projets non habituels, s'il y a lieu**
- **Prévision des coûts sur la base de l'évolution des coûts, notamment sur la base des contrats avec les entrepreneurs et les matériaux;**
- **Détermination des renforcements (longueur, type de conduite, etc.) en lien avec les projets de construction de la Ville de Gatineau connus par Gazifère et en partie basée sur l'historique;**
- **Détermination par le groupe des opérations du type de conduites requis pour les extensions de réseau sur la base des projets connus par le groupe des ventes.**

2.10 Veuillez expliquer la baisse des ventes par client au secteur commercial entre 2015 et 2016 et entre 2016 et 2017.

Réponse 2.10:

La répartition entre les catégories de clients du secteur commercial explique l'écart entre 2015 et 2016. Bien que le nombre de nouveaux clients soit plus élevé en 2016, le « mix clients » a un impact négatif sur le volume de ventes. En effet, le nombre d'ajouts de clients ayant de plus faibles volumes était plus élevé en 2016 qu'en 2015, soit 56 comparativement à 46, alors que les clients à plus forts volumes étaient seulement à 6 en 2016 comparativement à 14 en 2015.

En ce qui concerne la baisse des ventes prévue entre 2016 et 2017, celle-ci s'explique par un nombre légèrement moins élevé de clients en 2017, soit 54 clients à faibles volumes comparativement à 56 en 2016 et 5 clients à plus forts volumes alors que le nombre était de 6 en 2016.

2.11 Veuillez présenter les ventes moyennes réelles par nouveau client commercial pour 2015 de même que pour les neuf premiers mois de 2016.

Réponse 2.11:

Cette information n'est pas disponible telle que requise. Pour établir des niveaux de ventes réelles, il est nécessaire d'avoir un historique suffisamment long, soit d'au moins une année. Or, Gazifère n'a pas cette information pour certains des nouveaux clients de 2015 et pour tous les nouveaux clients de 2016.

2.12 Veuillez présenter les ventes moyennes réelles par nouveau client résidentiel pour 2015 de même que pour les neuf premiers mois de 2016.

Réponse 2.12:

Veuillez vous référer à la réponse à la question 2.11. Les mêmes conclusions s'appliquent.

Dépenses d'exploitation – Opération et entretien

Question 3 :

Références :

- (i) GI-22, Document 2.1, p. 1
- (ii) GI-22, Document 2.1, p. 2

Préambule :

(i)
« Par ailleurs, la prévision de 2016 prévoit un écart de 156 (000) \$ au niveau des coûts que Gazifère récupère lors des bris par les tiers. Cela s'explique par un bris majeur ayant eu lieu en 2015 et par le retour du budget à la normale en 2016. Un montant de 75 (000) \$ est ajouté pour des travaux associés à la francisation et pour des frais de consultation et de formations externes. Un montant additionnel de 20 (000) \$ s'ajoute également pour (1) des frais de déplacement plus fréquents à Toronto ou d'autres villes afin de suivre des formations ou pour participer à des conférences, notamment pour mieux assurer l'arrimage des pratiques de Gazifère avec EGD ou d'autres distributeurs d'énergie et (2)

des coûts additionnels pour supporter l'éducation et le développement des employés du groupe des opérations. Un montant additionnel de 37 (000) \$ s'ajoute pour les différents matériaux et équipements dans les groupes de service, d'entretien et de stations, notamment pour tenir compte des travaux effectués en 2016 comparativement à ceux de 2015.»

(ii)

« Les autres charges subissent une réduction de (36 (000)) \$. Cela s'explique principalement par deux baisses de coût importantes, soit une charge de (33 (000)) \$ présentée dans la prévision 2016 et reliée à la francisation qui n'est plus présente en 2017 ainsi que par la réduction du recours à des services externes pour le remplacement d'un employé non disponible en 2016 (61 (000))\$. Ces réductions de coûts sont compensées par différentes hausses de petites ampleurs pour différents postes, dont les plus importantes sont un montant additionnel de 18 (000) \$ en lien avec les coûts de la traduction, les augmentations anticipées du nombre de localisations en 2017 de 18 (000) \$, des augmentations anticipées des coûts de certains entrepreneurs de service et entretien 16 (000) \$, les autres variations étant plus mineures 6 (000) \$. »

Questions :

3.1 Veuillez expliquer davantage pourquoi la présence d'un bris par les tiers important en 2015 justifie une hausse budgétaire en 2016.

Réponse 3.1:

Les bris par les tiers sont chargés aux tiers. Ils représentent dont un revenu pour Gazifère, qui compense des coûts usuels (salaires) ou additionnels (salaires (temps supplémentaires), entrepreneurs, équipements, etc.). Ainsi, la récupération d'un montant important une année (ici l'année 2015) qui ne se représente pas dans une autre année (ici 2016) a pour effet d'augmenter le budget (moins de revenus).

Ainsi la différence entre le réel, qui inclut cet élément, et le budget, qui inclut des « revenus de bris par les tiers » mais à un niveau généralement moindre (comparativement à une année avec un bris important), a pour effet de créer une « charge » additionnelle à l'année t+1 (ou l'année t est l'année avec un bris important).

3.2 Veuillez indiquer où se retrouve dans la preuve la récupération de coûts auprès de tiers et présenter son évolution de 2013 à 2016 (9 mois) ainsi que la prévision pour 2017.

Réponse 3.2:

Ces coûts se retrouvent dans le centre de coûts conduites et branchement sous la fonction entretien.

**Budget 2017 : - 108 746 \$
Réal 2016 (9 mois) : - 66 165 \$
Réal 2015 : - 279 561 \$
Réal 2014 : -117 011 \$
Réal 2013 : -83 470 \$**

3.3 Veuillez présenter l'évolution du coût des bris causés par des tiers de 2013 à 2016 (9 mois) ainsi que la prévision pour 2017.

Réponse 3.3:

**Budget 2017 : 94 608 \$
Réal 2016 (9 mois) : 32 442 \$
Réal 2015 : 205 271 \$
Réal 2014 : 68 578 \$
Réal 2013 : 59 617 \$**

La demande de l'intervenant touche uniquement le centre de coûts des opérations. Cependant, une portion des coûts encourus se retrouvent dans d'autres centres de coûts. De plus, ces coûts ne représentent que les coûts autres que les salaires des cadres dans le groupe des opérations.

3.4 Veuillez ventiler et justifier le budget additionnel de 75 000\$ pour 2016 et présenter l'historique pour les coûts similaires pour 2013 à 2015. Le cas échéant, veuillez justifier le maintien de ces charges pour 2017.

Réponse 3.4:

L'explication qui se retrouve sous la rubrique « Autres charges » à la pièce GI-22, Document 2, page 1, à l'égard de l'ajout d'un montant de 75 000 \$ en 2016 pour des travaux associés à la francisation et pour des frais de consultation et de formations externes, aurait pu se lire ainsi : « Un montant de 75 (000) \$ est ajouté pour des travaux associés à la francisation (55 (000\$)) et pour des frais de consultation et de formations externes (20 (000\$)) ».

Voici l'historique des coûts similaires pour 2013 à 2017.

	Réel 2013	Réel 2014	Réel 2015	(4+8) 2016	Cause 2017
Frais de consultant - francisation	-	-	502	55,521	70,944 (1)
Frais de consultant - formation	3,678	15,957	784	21,155	23,250 (2)
	<u>3,678</u>	<u>15,957</u>	<u>1,286</u>	<u>76,676</u>	<u>94,194</u>

(1) Le programme de francisation a été approuvé en 2014. Pour les raisons exposées ci-après, les données ne sont pas comparables ici car elles ne servent pas l'enjeu de francisation de la même manière à chaque année .

À titre de rappel, une partie seulement du des coûts du programme de francisation se trouve dans le centre de coût du service opération et entretien. Il s'agit principalement des coûts de traduction liée aux manuels d'opération et au matériel de formation technique. A l'origine du programme, les dépenses relatives à du matériel existant et ayant une durée de vie supérieure à un an, devaient être capitalisées et passées en charges ultérieurement via un amortissement. Quant aux frais de traduction de nouveau matériel, ils devaient faire partie des frais d'opération directement. En 2014 et 2015, il y a eu très peu de frais de traduction de nouveau matériel dans ce centre de coûts. Il y a eu des dépenses liées à du matériel existant et elles ont été capitalisées. Aux termes de la décision D-2016-014, la Régie a mis fin au CFR de francisation. En conséquence, les dépenses capitalisées au 31/12/2015 ont du être portées à la dépense au 01/01/2016. Un budget d'exploitation a été accordé pour la traduction.

Il est donc juste de dire que les frais de consultant – francisation ont augmenté de 55 000\$ en 2016, mais les données de 2015 et 2016 ne sont pas comparables. Par ailleurs, la décision à l'égard de la radiation du CFR de francisation ayant été émise en février 2016, d'autres dépenses avaient été capitalisées dans ce CFR en 2016. La radiation du CFR 2015 et 2016 a été de 35 757\$ et n'apparaît pas sur cette ligne . Le solde du CFR au 31/12/2015 était de 25 958\$. Ainsi, les données comparables de 2016 versus 2017 devraient plutôt être de 65 320\$ versus 70 944\$ (55 521\$ + 35 757\$ – 25 958\$).

(2) Concernant les frais de consultant – formation, en 2015, un montant de 10 103\$ a été comptabilisé en frais de formation et non pas de consultant . De plus, une facture pour des services rendus en 2015 a été reçue tardivement (4 461\$) et comptabilisée en 2016. Compte tenu de ces éléments, les données comparables seraient de 15 348\$ (784\$ +10 103\$ + 4

461\$) pour 2015 plutôt que de 784\$ et celles de 2016 seraient de 16 694\$ (soit 21 155\$ - 4 461\$) plutôt que de 21 155 \$.

3.5 Veuillez justifier davantage la nécessité des coûts additionnels de 20 000\$ en frais de déplacement. Veuillez expliquer pourquoi le budget existant serait insuffisant.

Réponse 3.5:

En lien avec les pratiques d'Enbridge et d'EGD, certain postes clefs dans le service des opérations comme le formateur technique et conseiller en sécurité, l'ingénieur technique, le gestionnaire de chantier et le directeur des opérations demandent le respect de certaines exigences en matière de formation et la présence dans des conférences de l'industrie ou de la compagnie. Ceci devient de plus en plus critique pour gérer le groupe. Par exemple, en vue d'acquérir des compétences additionnelles pour gérer les situations d'urgence, le directeur des opérations a assisté à une formation majeure aux États-Unis où les scénarios d'intervention d'urgence ont été simulés pour des participants à travers l'entreprise. De plus, Gazifère a regagné sa place sur le conseil d'administration d'Info Excavation, ce qui nécessite le déplacement de certains membres de l'équipe pour assister à des réunions et des conférences. Le formateur technique doit également participer à certains cours de formation en Ontario pour pouvoir les livrer en français chez Gazifère.

3.6 Veuillez élaborer sur la différence entre les travaux 2015 et 2016 qui justifie un coût additionnel de 37 000\$.

Réponse 3.6:

Le montant indiqué ci-dessus est un montant net qui touche à une grande partie des budgets réglementés du groupe des opérations, ce qui inclut des hausses et des baisses de dépenses dans le service à la clientèle, les stations, l'entretien, les véhicules, les matériaux et équipements, et diverses charges administratives. En résumé, le montant net pour la prévision budgétaire de 2016 peut être divisé en coûts additionnels approximatifs pour : les matériaux et équipements en lien avec des initiatives de services en 2016 pour un montant de 19 200 \$ (par ex. l'étude et les travaux de branchements à haute pression gérée par un contracteur), les coûts additionnels de 6 400 \$ anticipés d'EGD pour leurs services concernant les postes de mesurage, et les matériaux et équipements internes en lien avec l'équipe des opérations de 11 100 \$ pour supporter l'entretien d'un réseau vieillissant et de certains équipements.

3.7 Veuillez présenter le budget de traduction pour les années 2015 à 2017 et justifier le besoin d'un montant additionnel de 18 000\$ en 2017.

Réponse 3.7:

Les budgets sont présentés à la réponse 3.4. On remarque que sur la hausse de 18 (000) \$, la majeure partie est en frais de traduction pour 15 (400) \$.

Quant aux besoins de 2017, ils sont principalement en lien avec les coûts de 2016 et les différents besoins de traductions anticipées.

3.8 Veuillez présenter le nombre de localisations pour les années 2013 à 2016 (9 mois) de même que le nombre de localisation pour les trois derniers mois de 2015 et le nombre de localisations prévues pour les trois derniers mois de 2016. Veuillez également présenter et justifier le nombre de localisations prévues pour 2017.

Réponse 3.8:

Le nombre de localisations est de 9 593 pour 2013, 8 644 pour 2014, 9 889 pour 2015, et 7 262 pour 2016 (9 mois). Le nombre de localisations pour les trois derniers mois de 2015 est de 1942 et Gazifère prévoit un nombre de 1 775 pour les trois derniers mois de 2016, faisant ainsi passer le nombre prévisionnel pour 2016 à 9 037.

Pour 2017, le budget est basé sur une évaluation des coûts réels de 2015, les prévisions de 2016 et l'historique des années précédentes. La moyenne annuelle de localisations entre 2011 et 2015 est de 9 387 localisations. Malgré les efforts de Gazifère pour augmenter ce nombre annuellement afin de réduire les risques associés au bris par les tiers, il demeure principalement dépendant des activités de constructions municipales. Pour 2017, basé sur l'estimation des dépenses reliée à Info-Excavation et la surveillance de chantier, le nombre de localisations prévues est de 9 792. Ce nombre se situe entre les totaux réel de 2015 et prévisionnel de 2016.

3.9 Veuillez justifier qu'il n'y ait pas de hausse de coût due à la croissance du nombre des localisations entre 2015 et 2016.

Réponse 3.9:

Le nombre de localisations en 2015 est de 9 889 alors que l'estimé pour 2016 est de 9 037. Gazifère prévoit donc une baisse du nombre en 2016. Gazifère est facturée selon le nombre et le type de localisations dans sa franchise. Pour les autres charges associées aux localisations, soit la surveillance de chantier et les frais d'Info-Excavation, Gazifère on prévoit une baisse de 39 700 \$ en 2016.

3.10 Veuillez justifier davantage sur les augmentations anticipées des coûts de certains entrepreneurs de service et entretien.

Réponse 3.10:

Le montant de 16 000 \$ correspond à des augmentations mineures dans plusieurs éléments liés aux entrepreneurs de service et entretien. Par exemple, une augmentation de l'ordre de 2% (4 500 \$) pour les travaux de remplacement de compteurs, une autre du même pourcentage (2 500 \$) pour les appels d'urgences considérant la croissance géographique du réseau, des coûts administratifs additionnels liés aux travaux de service, de l'ordre de 4 500 \$, et une augmentation approximative de 5 500 \$ (1,7 %) pour les travaux d'entretien de réseau.

Salaires

Question 4 :

Références :

- (i) GI-22, Document 10.1
- (ii) D-2016-014

Préambule :

(ii)
« [135] Toutefois, pour 2016, la Régie est d'avis que Gazifère n'a pas démontré la nécessité d'une autre hausse importante des ressources. Ainsi, la Régie considère que les montants projetés pour les salaires, bonifications et avantages sociaux autres que régimes de retraite sont surévalués.

[136] De plus, elle note qu'au cours de la période 2010-2015, le taux de croissance annuel moyen lié à la bonification est de 11 % et celui lié aux salaires est de 7 %. De l'avis de la Régie, une telle croissance est difficilement justifiable.

[137] En conséquence, la Régie juge raisonnable de réduire de 470 000 \$ le montant pour l'année témoin projeté pour les charges d'exploitation liées aux salaires, bonifications et avantages sociaux autres que les régimes de retraite. »

Questions :

4.1 Veuillez indiquer si la ressource remplaçant la vacance en Ventes et communications est une ressource temporaire ou permanente.

Réponse 4.1:

Permanente.

4.2 Outre ce cas, veuillez indiquer combien d'économies de coûts dues à des absences (maladie, vacances, etc.) sont intégrées au budget 2017.

Réponse 4.2:

Aucun budget « négatif » n'est inclus dans le budget 2017 en lien avec des salaires non versés (maladie, vacances, etc.).

4.3 Veuillez indiquer le montant des économies dues à des absences (maladie, vacances, etc.) pour 2015 et 2016.

Réponse 4.3:

La question de l'intervenant présuppose que l'économie de coûts associée à la non présence temporaire d'un employé est sans effet sur les autres coûts de l'entreprise.

Or, durant les 26 premières semaines de la période d'absence, Gazifère continue à payer le salaire de la ressource¹, sans obtenir les services de la ressource en échange. Lorsque l'absence dépasse 26 semaines, l'employé est alors pris en charge par l'assurance et Gazifère n'a plus de salaires à verser à l'individu. Cette situation est plutôt rare chez Gazifère, bien que présente en 2016.

Conséquemment, lorsque Gazifère se retrouve avec une économie de salaires pour des vacances ou des maladies, il arrive souvent que des coûts additionnels sont encourus. Ces coûts se traduisent alors en augmentation de charges salariales (temps supplémentaires ou augmentation du nombre d'heures d'employés à temps partiel) ou en charges externes additionnelles.

À titre d'exemple, en 2016, une ressource aux opérations a été en congé de maladie durant l'été et le travail qu'elle devait accomplir durant cette période ne

¹ Les normes sont les suivantes : pour les employés de 0 à 5 ans d'ancienneté, les six premières semaines sont payées à 100 % et les 20 suivantes à 60 %; de 5 à 10 ans, c'est 13 semaines à 100 % et 13 semaines à 60 %. Enfin, pour les employés ayant plus de 10 ans d'expérience, les 26 premières semaines sont payées à 100 %.

pouvait être reporté. Par incidence, Gazifère a dû engager une firme externe pour effectuer le travail de cette personne, situation à laquelle réfèrent d'ailleurs les explications des autres charges aux opérations portant sur l'écart entre 2016 et 2017². Ainsi, le salaire a continué à être payé et des frais de firme externe s'y sont ajoutés. Est-ce un cas d'espèce ? Non. Il y a peu de temps, notre employé ayant les qualifications requises pour utiliser une rétrocaveuse s'est blessé. Durant sa période de convalescence, Gazifère a dû faire appel à un entrepreneur pour le service de rétrocaveuse. Encore une fois, le salaire était payé durant la maladie et des coûts additionnels, non budgétés, se retrouvaient dans les autres charges.

Dans d'autres secteurs de l'entreprise, un employé non disponible implique le recours à du temps supplémentaires additionnel ou encore à des heures additionnelles lorsque des employés à temps partiel peuvent offrir des heures additionnelles pour combler la ressource non disponible. Dans la plupart des cas, il s'agit de coûts additionnels pour l'entreprise, puisque l'employé en maladie est toujours payé, en tout ou en partie, et le temps supplémentaire ou additionnel s'ajoute.

Dans certains postes plus particuliers, notamment au niveau des cadres, la situation peut être différente et peut résulter en une économie véritable si la période de non disponibilité de la ressource est très courte. Par contre, pour de longues périodes, la ressource doit être remplacée et des coûts additionnels seront encourus (firme externe, recours à des services additionnels chez EGD (qui sont payés à la demande), personnel temporaire (agence), etc.).

Il arrive cependant dans certaines situations, très précises, que la non-présence d'une ressource (achats de vacances, maladies à une période moins achalandée) permette de petites économies, mais ces dernières sont limitées.

L'autre situation qui peut se présenter est la vacance d'un poste temporairement. Ces situations sont d'une part non prévisible généralement, puisqu'ils surviennent au moment où un individu décide de quitter l'entreprise ou que l'entreprise doit se défaire de cette ressource pour différentes raisons. Lorsque ces situations se présentent, Gazifère doit généralement effectuer un processus d'embauche qui peut prendre un certain temps avant de trouver la ressource voulue. Les économies qui en résultent sont généralement de courte durée, à moins que par chance, la vacance du poste se produise dans un moment creux pour ce poste, ce qui permet à Gazifère, de manière exceptionnelle, de faire quelques économies. Par contre, dans certains cas, ces économies de coûts sont compensées en tout et souvent davantage, par des primes de départs, ce qui a été le cas notamment en 2015 chez Gazifère.

Gazifère n'a jamais fait de suivi permettant de se livrer à l'exercice demandé par l'intervenant. En effet, Gazifère gère le travail en lien avec son budget. Lorsque

² Voir la pièce GI-22, Document 2.1, page 2, rubrique 4 (autres charges): « (...) la réduction du recours à des services externes pour le remplacement d'un employé non disponible en 2016 (61 (000)) \$. »

des gens achètent des vacances ou qu'il y a des congés de maladie, Gazifère gère à l'intérieur de son budget total, affectant les ressources là où c'est nécessaire et en ajoutant des charges (services externes, salaires additionnels ou temps supplémentaire) lorsque requis. De plus, lorsqu'un poste est vacant, Gazifère tente de le combler dans les plus brefs délais.

Bref, suggérer une réduction du budget associé à la masse salariale en lien avec les économies pouvant résulter d'achats de vacances et de congé de maladie impliquerait le rehaussement du budget de salaire pour les coûts additionnels, les services externes et les primes de départs³, lesquels ne sont pas budgétés.

Finalement, il est à noter que le programme d'achat de vacances en place chez Gazifère prend fin au 1^{er} janvier 2017. Les employés ne seront plus en mesure d'avoir accès à une semaine de vacances additionnelle selon les modalités en place jusqu'alors. Les employés pourront toujours avoir accès à des vacances sans solde, mais les implications ne seront plus les mêmes, et l'accès sera plus difficile. À titre d'exemple, aujourd'hui un employé peut faire une demande d'achat de vacances à l'avance, et donc prévoir ses vacances annuelles en conséquence. Or, à compte de 2017, la demande ne pourra être faite avant que toutes les vacances de l'individu soient écoulées, et alors seulement il pourra savoir si son gestionnaire lui autorisera des vacances sans solde additionnelles. Ce resserrement des règles du programme devrait réduire de manière importante l'utilisation des vacances (dites « achetées » jusqu'en 2016 et qui seront sans solde à compter de 2017).

Pour information, les montants d'achats de vacances en 2015 a été de 17 567 \$ alors qu'ils seront de 10 365 \$ en 2016.

En ce qui concerne les maladies, aucune économie n'a été présente en 2015. En 2016, une ressource est en congé et son salaire n'est pas totalement payé durant une partie de ce congé, pour une économie d'environ 30 000 \$. À noter que des frais de contracteurs supérieurs à cette économie ont été encouru durant l'année 2016.

Enfin, deux postes ont été temporairement vacants en 2016, pour des économies prévues de 45 000 \$ environ à ce jour. Ces vacances découlent d'employés ayant quitté (délai de comblement).

4.4 Pour chaque centre de coût, veuillez présenter le nombre d'ETC en supposant qu'il n'y ait aucun absentéisme pour les années 2015 à 2017.

³ Gazifère est consciente que sur ce dernier élément, sa demande de mise en place d'un compte de frais reportés, en situation de primes de départ, pourrait modifier cette analyse dans le futur. Cependant, la question de l'intervenant porte sur les données passées.

Réponse 4.4:

	<u>Réel</u>	<u>R2015</u>	<u>2016 (4+8)</u>	<u>Cause 2017</u>	<u>Variance 2016 vs 2017</u>	<u>Impact de la nouvelle allocation</u>
Opération et entretien	ETC (1) - Cadres	5.21	5.47	6.40	0.93	
	ETC (1) - Non Cadres	7.54	7.67	7.67	0.00	
Vente et communication	ETC (1) - Cadres	5.00	4.00	5.00	1.00	
	ETC (1) - Non Cadres	4.00	4.00	6.00	2.00	2.00
Service à la clientèle	ETC (1) - Cadres	2.78	3.20	3.50	0.30	
	ETC (1) - Non Cadres	16.15	16.15	23.70	7.55	7.64
Administration	ETC (1) - Cadres	5.58	6.00	6.00	0.00	
	ETC (1) - Non Cadres	1.00	1.00	1.00	0.00	
Informatique	ETC (1) - Cadres	4.45	4.58	4.50	-0.08	
	ETC (1) - Non Cadres	3.00	3.00	3.08	0.08	
Affaires réglementaires	ETC (1) - Cadres	3.00	4.14	4.60	0.46	
	ETC (1) - Non Cadres	0.0	0.0	0.0	0.00	
Total	ETC (1) - Cadres	26.03	27.38	30.00	2.62	0.00
	ETC (1) - Non Cadres	31.7	31.8	41.4	9.6	9.64
		57.72	59.20	71.45	12.25	9.64

4.5 Pour chaque centre de coût, veuillez présenter le nombre d'ETC réel/prévu pour les années 2015 à 2017.

Réponse 4.5:

	<u>Réel</u>	R2015	2016 (4+8)	Cause 2017	Variance 2016 vs 2017	Impact de la nouvelle allocation
Opération et entretien	ETC (1) - Cadres	5.21	5.47	6.40	0.93	
	ETC (1) - Non Cadres	7.54	7.67	7.67	0.00	
Vente et communication	ETC (1) - Cadres	5.00	4.00	5.00	1.00	
	ETC (1) - Non Cadres	4.00	4.00	6.00	2.00	2.00
Service à la clientèle	ETC (1) - Cadres	2.78	3.20	3.50	0.30	
	ETC (1) - Non Cadres	16.08	16.15	23.70	7.55	7.64
Administration	ETC (1) - Cadres	5.58	6.00	6.00	0.00	
	ETC (1) - Non Cadres	1.00	1.00	1.00	0.00	
Informatique	ETC (1) - Cadres	4.45	4.58	4.50	-0.08	
	ETC (1) - Non Cadres	3.00	3.00	3.08	0.08	
Affaires réglementaires	ETC (1) - Cadres	3.00	4.14	4.60	0.46	
	ETC (1) - Non Cadres	0.0	0.0	0.0	0.00	
Total	ETC (1) - Cadres	26.03	27.38	30.00	2.62	0.00
	ETC (1) - Non Cadres	31.6	31.8	41.4	9.6	9.64
		57.65	59.20	71.45	12.25	9.64

4.6 Veuillez justifier le temps consacré au SPEDE (3 jours sur 5) par l'employé dédié au marché du carbone.

Réponse 4.6:

Gazifère dispose d'un employé à temps partiel pour assurer la gestion des activités relatives à sa participation au sein du Système de plafonnement et d'échange de droits d'émission à effet de serre (SPEDE). Cette personne agit à titre de gestionnaire du projet à raison de 3 jours/semaine. Sans s'y limiter, cette personne doit :

- **Participer à la préparation et à l'approbation d'une résolution du conseil d'administration de Gazifère visant à obtenir l'autorisation d'émettre des lettres de garanties dans le cadre de sa participation aux ventes aux enchères;**
- **Coordonner le processus de sélection de la firme responsable de la vérification de la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère;**
- **Coordonner la signature d'un contrat type entre le distributeur et les intervenants dans le processus du SPEDE (consultant, vérificateur);**

- **Coordonner annuellement la réalisation de la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère conformément au Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère;**
- **Répondre aux interrogations de la Régie de l'énergie dans le cadre du processus de validation de la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère;**
- **Coordonner la participation de Gazifère à la vente aux enchères (effectuer l'inscription à la vente aux enchères, administrer/communiquer le calendrier des échéanciers aux représentants de compte, compléter le formulaire de divulgation de structure et de liens d'affaires, mettre à jour l'outil de calcul des besoins de droits d'émission, initier les démarches pour l'émission de la garantie financière, valider le transfert des droits d'émissions dans le compte de Gazifère, initier le processus d'ajustement à la baisse de la lettre de garantie, etc.). Gazifère peut participer à quatre ventes aux enchères par année;**
- **Rédiger les rapports administratifs trimestriels destinés à la Régie de l'énergie;**
- **Participer au processus de conciliation et de gestion des budgets SPEDE;**
- **Participer chaque trimestre au processus d'ajustement tarifaire (QRAM);**
- **Participer à la définition de la stratégie d'achat et au besoin, formuler une demande à la Régie pour modifier la stratégie d'achat ou pour effectuer l'acquisition de crédits compensatoires;**
- **Élaborer et rédiger les preuves destinées aux dossiers réglementaires (cause tarifaire, fermeture réglementaire des livres);**
- **Participer au processus de demandes de renseignements des dossiers réglementaires (cause tarifaire, fermeture réglementaire des livres);**
- **Participer aux audiences (au besoin);**
- **Veiller à la mise à jour du processus de gestion et de la structure de gouvernance du SPEDE;**
- **Coordonner les démarches visant à identifier les opportunités d'acquisition de crédits compensatoires;**
- **Effectuer une veille réglementaire sur le marché du carbone;**

- Effectuer un résumé des analyses d'impacts réglementaires des projets de modification du Règlement concernant le système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre et/ou du Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère (au besoin);
- Participer aux processus de consultation du Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les Changements climatiques (MDDELCC) et formuler des recommandations pour améliorer la réglementation encadrant le SPEDE.

En 2017, dans le but de favoriser l'allègement réglementaire, Gazifère propose de ne plus effectuer les rapports trimestriels destinés à la Régie à la suite de chaque enchère. Advenant que la Régie accepte la demande de Gazifère, l'employé dédié à la gestion du SPEDE se verra dégager de l'une de ses responsabilités actuelles et pourra consacrer plus de temps à la mise en place d'une stratégie d'acquisition de crédits compensatoires et au phénomène de veille sur le marché du carbone.

4.7 Dans sa décision D-2016-014, la Régie estime que Gazifère n'a pas démontré la nécessité d'une autre hausse importante des ressources. Elle note également le taux de croissance annuel moyen élevé de la bonification et des salaires sur la période 2010-2015. Veuillez présenter le taux de croissance annuel moyen de la bonification et des salaires sur la période 2012-2017.

Réponse 4.7:

	Réel 2012 (000\$)	Réel 2013 (000\$)	Réel 2014 (000\$)	Réel 2015 (000\$)	Cause 2016 (000\$)	Ancienne allocation des coûts (4+8) 2016 (000\$)	Nouvelle allocation des coûts Cause 2017 (000\$)	Taux de croissance annuel moyen 2012-2017 (1)	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Bonification	971.3	863.0	818.8	979.2	1,070.1	1,029.3	1,036.3	1,036.3	1.3%
Salaires	3,917.6	3,936.7	4,015.7	4,697.6	4,483.2	4,569.2	4,849.8	5,505.4	4.4%

(1) Taux de croissance calculés avec les données du Réel 2012 et de la Cause 2017 - ancienne allocation (colonne 7), soit les données les plus comparables entre elles.

Cependant, ces données ne traduisent pas de façon adéquate la réalité de Gazifère. En effet, une part non négligeable de la hausse salariale et de la bonification durant la période antérieure à 2017 était sous l'ancienne méthode d'allocation des coûts. En prenant en considération l'effet de l'ajustement résultant de l'application de la nouvelle méthode d'allocation des coûts, Gazifère est d'avis que l'analyse devient plus représentative de la réalité des demandes tout à fait justifiées.

Bien que la nouvelle méthode d'allocation des coûts ne permette pas d'effectuer une allocation précise des salaires et de la bonification, puisque les pourcentages

sont combinés aux autres dépenses d'opération, il est tout de même possible de faire l'analyse suivante.

Tel que le démontre le tableau à la pièce GI-22, document 9, 28 % des charges d'opération sont allouées aux activités non réglementées. En utilisant ce ratio moyen sur les salaires et la bonification de 2017 selon la nouvelle méthode d'allocation des coûts, on devrait retrancher 1 831 (700) \$ du montant total de 2017 de 6 541 (700) \$, ce qui amènerait ce montant à 4 710 (000) \$, soit moins que le montant de 2012.

Gazifère a aussi effectué une analyse supplémentaire avec les résultats présentés dans le tableau de la pièce GI-22, document 9, en retirant les montants associés aux frais de Ei ainsi que les frais des centres de coûts non réglementés (JC & Hip cleaning, Furnace cleaning et Rental equipment maintenance). Bien qu'il y ait quelques frais salariaux dans ces centres de coûts, ils sont relativement limités. Afin de faire une analyse plus précise sur la portion non réglementée des frais salariaux et de bonification, Gazifère a préféré retirer ces centres de coûts. L'analyse apparaît donc être très conservatrice en considérant que 12,5 % des charges salariales sont considérées non réglementées, tel que le présente le tableau ci-bas.

		BUDGET 2017		
Cost center		ANR	AR	Total \$
	Administration expenses	672,207	4,025,529	4,697,736
	Municipal Taxes	114,728	687,052	801,780
Ei costs	Insurance D&O	-	-	-
	Stock based compensation	-	-	-
	Internal charges Ei	-	-	-
	IT Ei	-	-	-
	IT services CIS	52,465	821,956	874,421
	IT services IT	63,303	380,852	444,155
	Credit and collection	16,989	152,903	169,892
	Regulation	2,524	469,422	471,946
	Sales administration	250,662	316,941	567,603
	Sales commercial	-	88,831	88,831
	Sales residential	-	152,566	152,566
	Advertising	-	15,600	15,600
	Customer service (Operation)	23,450	1,298,815	1,322,265
	Main & services	-	613,144	613,144
	Regulation & Measurement	-	35,795	35,795
	Administration and opération	-	9,523	9,523
	Main & Services - Maintenance	-	942,794	942,794
	Regulation & Measurement - Maintenance	-	92,429	92,429
	Meter reading	-	289,155	289,155
	Customer billing	402,414	987,330	1,389,744
	Work management	59,452	210,785	270,237
	Dispatch	48,770	172,912	221,682
	Communication	26,860	406,080	432,940
	JC & Hip cleaning	-	-	-
	Furnace cleaning	-	-	-
	Rental equipment maintenance	-	-	-
	Total cost allocation	1,733,825	12,170,414	13,904,239
	Pourcentage	12.5%	87.5%	100%

Ainsi, en supposant un pourcentage de 12,5% des salaires et de la bonification devant être alloué aux activités non réglementées, cela représenterait un montant de 817 712 \$ à réduire du montant total de 2017 de 6 541 (700) \$, ramenant ces deux éléments à un montant de 5 723 988 \$. Comparativement au montant de 5 553 300 \$ autorisé dans le dossier tarifaire 2016, il s'agit d' une hausse de 3,1 % de cette catégorie.

En considérant que Gazifère rajoute des postes additionnels pour pourvoir aux besoins de l'entreprise, cette analyse démontre que la demande de Gazifère est

GI-37

Document 1

Page 32 de 38

Requête 3969-2016

tout à fait raisonnable et se situe sensiblement à l'intérieur de la balise déterminée l'an dernier par la Régie aux termes de la décision D-2016-014.

4.8 Veuillez indiquer en quoi Gazifère a davantage fait la démonstration du besoin des ressources qu'elle demande que lors du dossier tarifaire précédent.

Réponse 4.8:

Gazifère a déjà longuement répondu à cette question dans le cadre de sa preuve à la pièce GI-18, document 1, aux pages 7 à 16. En effet, dans cette preuve, Gazifère a fait état de toutes les difficultés rencontrées en 2016 dans le cadre de la gestion du budget autorisé par la Régie.

Cependant, et de manière plus précise, elle indique en page 16 du témoignage de M. Trahan que la raison principale ayant mené à des constats sur le caractère difficilement justifiable ou la surévaluation de certaines charges projetées était liée à l'application de la méthode d'allocation des coûts entre les activités réglementées et non réglementées qui n'avait pas été mise à jour depuis 2005. Cette mise à jour a été faite dans le cadre du dossier tarifaire 2017 (Phase 4). Gazifère réfère d'ailleurs la FCEI à la réponse à la question précédente (4.7) à cet égard.

Cependant, Gazifère tient à rajouter cet élément. En 2016, Enbridge a instauré un nouveau système interne de suivi des heures supplémentaires pour les cadres, dans un objectif d'avoir une information additionnelle au niveau des ressources humaines pour déterminer les endroits où la charge de travail dépasse ce qui est attendu de la part d'un groupe ou d'un secteur. Cette mesure n'est pas parfaite mais peut donner une certaine image. En effet, dans le cas de certains secteurs plus névralgiques, un manque de ressources se traduit directement en heures supplémentaires de la part des cadres alors que dans d'autres secteurs, un manque de ressources se traduira par une baisse de la qualité, l'abandon de certaines tâches non essentielles, ou une vitesse accrue du travail effectué par les employés en place, ce qui n'est pas tenable à long terme.

Cela étant dit, depuis l'an dernier, Gazifère soumet que son groupe des opérations est en manque de ressources. Ce groupe représente un secteur névralgique où le surplus de travail devient généralement du temps supplémentaires chez les cadres. Il est intéressant de noter qu'au cours de la période s'échelonnant du 1^{er} janvier 2016 au 3 septembre 2016, un nombre impressionnant d'heures supplémentaires a dû être effectué par ce groupe d'employés. Ainsi, au niveau des cadres, 1595.85 heures supplémentaires ont été effectuées pendant cette période (des heures supplémentaires qui ne sont pas payées et qui ne se retrouvent donc pas dans les budget ou les prévisions salariales de 2016). Ce résultat confirme la prétention de Gazifère que des besoins importants de ressources additionnelles sont requises dans l'entreprise, notamment dans ce

secteur, pour répondre aux exigences actuelles et aux différentes tâches du groupe. Un nombre d'heures de cette nature représente presque déjà le temps de travail d'une ressource à temps plein une fois que l'on prend en considération les vacances, et les journées fériées et de maladies. Au surplus, ce constat ne tient pas compte du fait que l'année n'est pas terminée.

Cette nouvelle information démontre bien la situation dans laquelle se trouve actuellement Gazifère.

Ainsi, en considérant que la demande tarifaire de Gazifère se traduit par une réduction globale des tarifs de l'ordre de 0,5 %, que la nouvelle allocation des coûts démontre que la croissance des salaires et de la bonification est en lien avec la décision de la Régie de l'année dernière et que des preuves additionnelles démontrent que la situation actuelle ne peut être maintenue à long terme, Gazifère soumet que sa demande est légitime, en lien avec ses besoins internes et respectueuse de la décision de la Régie de l'année dernière.

Programme de francisation

Question 5 :

Références :

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

Questions :

5.1 Veuillez présenter les coûts réels du programme de francisation pour 2015 et pour les 9 premiers mois de 2016 en distinguant les dépenses d'exploitation des coûts capitalisables.

Réponse 5.1:

Veuillez vous référer au tableau ci-dessous.

NO DE LIGNE	PRIORITÉS D'ACTION	Charges annuelles pour la réalisation des priorités d'action réelles au programme et pour le maintien des mesures Fermeture 2015 (\$)	Charges annuelles pour la réalisation des priorités d'action réelles au programme et pour le maintien des mesures au 30/09/2016 (\$)	Charges annuelles pour la réalisation des priorités d'action prévisionnelles au programme et pour le maintien des mesures T4 2016 (\$)	Charges annuelles pour la réalisation des priorités d'action prévisionnelles au programme et pour le maintien des mesures (4+8) 2016 (\$)	Charges annuelles pour la réalisation des priorités d'action budget au programme et pour le maintien des mesures 2017 (\$)
		1	2	3	4 = 2+3	5
1	Ressources humaines Documents relatifs à l'emploi (politiques, formulaires, page, performances), traduction et mise à jour annuelle de ces documents, traduction générale de communications internes corporatives	34,947	25,587	7,413	33,000	34,400
2	Formations obligatoires à l'ensemble des employés (corporatif, RH et santé et sécurité), traduction et mises à jour annuelles	1,090	7,515 (1)	0	7,515	5,000
3	Formations techniques Recours aux services de formateurs	50,516	39,601	12,740	52,341	58,479
4	Traduction des mises à jour du matériel de formations techniques et ajout de nouveau matériel de formations techniques	502	55,689 (1)	36,883	92,571	70,944
4	Technologies de l'information Traduction (guides d'utilisateur, mémos)	0	0	0	0	0
5	Total	87,054	128,391	57,036	185,427	168,823
6	Coûts capitalisables Traduction de formations obligatoires à l'ensemble des employés - existantes (2)	5,808	0	0	0	0
7	Traduction de matériel de formation existant (2)	25,958	0	0	0	0
8	Equipement informatique (logiciel): francisation de module intranet lié à la paie (3)	0	0	0	0	0

Notes:

- (1) Ces deux montants comprennent la passation en charge des Comptes de frais reportés de francisation au 31/12/2015 s'élevant à 27 253\$, dont il fait mention à la pièce GI-3, document 1, page 1 de 2, ligne 13, colonne 13 et ce, conformément à la décision D-2016-014, page 45, paragraphe 164.
- (2) Aux termes de la décision D-2016-014, la Régie a mis fin aux CFR de francisation. En conséquence, les dépenses capitalisées au 31/12/2015 ont du être portées à la dépense au 01/01/2016.
- (3) Il est prévu au programme de francisation un coût pour la francisation du module intranet lié à la paie. Cet investissement devait survenir en fin de programme de francisation et était estimé à 240 000\$. L'actuel logiciel lié à la paie sera remplacé en 2017. La traduction de certains modules pour les besoins de Gazifère est prévu et en cours de réalisation. A ce jour, ces coûts sont estimés à 100 000\$. Ils n'ont pas été intégrés dans le budget en capital de Gazifère. Lorsqu'ils surviendront, un montant de 79 400\$ devra être inscrit aux immobilisations réglementées (soit 100 000\$ * 79.4% alloué aux activités réglementées). Ceci constituera un écart avec le budget.

5.1.1 Veuillez présenter et justifier la prévision à ce jour pour les 3 mois de 2016. Veuillez justifier le budget prévu pour 2017 en dépense d'exploitation et coûts capitalisés.

Réponse 5.1.1:

La présentation de la prévision du dernier trimestre 2016 est incluse dans le tableau de réponse ci-dessus, question 5.1. Il en est de même pour la présentation du budget prévu 2017.

La prévision budgétaire 2017 est en ligne avec la projection (4+8) 2016. En effet, la variation entre le budget 2017 et la projection (4+8) est une baisse de 16 604\$. Si l'on considère qu'en 2016 il y a un montant non récurrent de 27 253\$ lié à la radiation des cfr de francisation 2015 au 01/01/2016 (voir note (1) du tableau de la réponse 5.1), il y aurait une hausse de 10 649\$ (27 253 – 16 604). Cette hausse s'explique principalement par la prise en considération de l'inflation et par le taux de charges sociales ayant augmenté entre 2016 et 2017, notamment dû à l'augmentation de la charge liée au fond de pension.

Dépenses d'exploitation – évaluation ressources humaines

Question 6 :

Référence :

- (i) GI-18, Document 1, p. 15

Préambule :

« Par ailleurs, les dépenses de 2017 comprennent un budget de l'ordre de 50 000 \$ pour permettre à Gazifère de retenir les services d'un consultant externe dont le mandat consistera à évaluer la situation des ressources humaines au sein de l'entreprise et à préparer un rapport faisant état de ses conclusions et recommandations qui sera présenté dans le cadre du dossier tarifaire 2018. L'objectif d'un tel rapport est d'obtenir d'une tierce partie indépendante, experte dans le domaine, un portrait de la capacité actuelle des ressources humaines de l'entreprise eu égard à ses besoins, et de formuler des recommandations sur les conditions à mettre en place pour améliorer ou rectifier la situation actuelle, le cas échéant. Les conclusions de ce rapport permettront à la Régie de porter un regard plus éclairé sur l'état des ressources humaines actuellement au sein de Gazifère et à ses besoins pour effectuer l'ensemble des tâches à accomplir, avant un éventuel retour à une réglementation incitative. »

Questions :

6.1 Veuillez indiquer où se retrouve dans les dépenses d'exploitation le budget de 50 000\$ dont il est question en préambule.

Réponse 6.1:

Le budget de 50 000\$ mentionné dans le préambule fait partie des charges des consultants qui se retrouvent dans le centre de coûts des affaires réglementaires, à la ligne 2 de la pièce GI-22, document 6, page 1.

6.2 Veuillez décrire de manière détaillée en quoi consisterait le travail réalisé par le consultant externe.

Réponse 6.2:

L'évaluation comportera 4 composantes, soit l'analyse historique de la productivité des équipes de Gazifère, la revue de l'efficacité de certains processus d'affaires clés, un balisage auprès d'entreprises similaires et l'identification des projets ayant été affectés par le manque de ressources. Cette évaluation mènera à la production d'un rapport factuel et objectif portant sur les capacités actuelles de Gazifère avec les effectifs en place et les besoins futurs de l'entreprise.

Frais d'entretien et réparation

Question 7 :

Référence :

- (i) GI-22, Document 10.1, p. 3 note 14

Questions :

7.1 Veuillez élaborer davantage sur la cause amenant une hausse des frais d'entretien et réparation de 196% en 2016.

Réponse 7.1:

La hausse de 196% correspond à une augmentation de 15 200 \$ entre le Réel 2015 et la Prévision 2016. Comme expliqué dans GI-22, Document 10.1, p. 3, cette hausse s'explique principalement par une augmentation concernant les différents matériaux (conduite en acier et en plastique) et équipements (vannes) dans les groupes de service, d'entretien et de stations. Ces montants varient d'année en année sur la base des demandes opérationnelles du réseau.

Dépenses d'exploitation - Marketing

Question 8 :

Référence :

- (i) GI-22, Document 10.1, p. 6, note 25

Questions :

8.1 Veuillez indiquer la prévision de montants d'aides liés aux programmes commerciaux ajoutés à la base de tarification en 2016 et 2017 respectivement. Veuillez présenter les montants réels d'aides financières intégrés pour les neuf premiers mois de 2016.

Réponse 8.1:

Programmes	2016 Budget	2016 9 mois réel	2017 Budget
Résidentiel	73 250 \$	15 350 \$	144 500 \$
Commercial	5 000 \$	0 \$	5 000 \$
Multi logement	55 000 \$	0 \$	110 000 \$