

**ANALYSE DES PERTES DE CLIENTS**

**SUIVI DE LA DÉCISION D-2015-214**

**TABLE DES MATIÈRES**

**INTRODUCTION..... 3**

**1. RAPPEL DE LA MÉTHODOLOGIE..... 4**

**2. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS..... 5**

## INTRODUCTION

1 Dans sa décision D-2014-077, la Régie de l'énergie (la « Régie ») a demandé à Société en  
2 commandite Gaz Métro (« Gaz Métro ») « **de déposer, dans le prochain dossier tarifaire, un**  
3 **suivi et un échéancier pour mettre en place une méthodologie permettant l'analyse des**  
4 **pertes de clients en 2014 et pour les années subséquentes.** »

5 À la Cause tarifaire 2015, Gaz Métro a déposé le suivi demandé<sup>1</sup> qui incluait trois principales  
6 étapes :

- 7 1. Informatisation du calcul des pertes de clients.
- 8 2. Détermination des pertes en fonction des marchés.
- 9 3. Détermination de l'âge des installations perdues.

10 Dans sa décision D-2015-214, la Régie a indiqué :

11 « **La Régie prend acte du suivi et se déclare satisfaite de l'échéancier de Gaz Métro pour**  
12 **mettre en place une méthodologie permettant l'analyse des pertes de clients en 2014 et pour**  
13 **les années subséquentes.** »

14 En lien avec l'étape 1 « Informatisation du calcul des pertes de clients », au cours de l'année  
15 financière 2015, Gaz Métro a terminé le programme informatique permettant d'obtenir la liste des  
16 installations qui répondent aux trois conditions<sup>2</sup> qui permettent de reconnaître une installation  
17 comme perdue. Des tests et validations ont permis de s'assurer que la méthodologie proposée  
18 est adéquate. La méthodologie permet également d'établir les pertes des clients en fonction des  
19 principaux marchés. Les deux premières étapes de l'échéancier proposé lors de la Cause tarifaire  
20 2015<sup>3</sup> sont ainsi complétées.

21 En lien avec l'étape 3 : « Détermination de l'âge des installations perdues », il n'est pas possible  
22 de retracer les informations relatives aux caractéristiques des installations pour les années

---

<sup>1</sup> R-3879-2014, Cause tarifaire 2015, B-1052, Gaz Métro-17, Document 2.

<sup>2</sup> R-3879-2014, Cause tarifaire 2015, B-1052, Gaz Métro-17, Document 2, section 1.

<sup>3</sup> R-3879-2014, Cause tarifaire 2015, B-1052, Gaz Métro-17, Document 2, section 4.

1 financières antérieures à 2012-2013 et ce, tel qu'énoncé aux Causes tarifaires 2014 et 2015<sup>4</sup>.  
2 Ainsi, jusqu'à présent, Gaz Métro n'a pu déterminer la date de mise en service d'une nouvelle  
3 installation pour ces années.

4 Cette pièce présente donc les résultats de l'étape 2 : « Détermination des pertes en fonction des  
5 marchés » pour l'année financière 2015.

## 1 RAPPEL DE LA MÉTHODOLOGIE

6 En premier lieu, il est important de rappeler que l'étude portant sur les pertes de clients se fait sur  
7 la base des installations. Un client est identifié par un compte de contrat qui est associé à une  
8 installation. Tel que mentionné en suivi<sup>5</sup> de la décision D-2013-106, les investissements requis  
9 dans un projet de développement pour raccorder un client au réseau portent sur la réalisation  
10 d'un branchement pour lequel une ou plusieurs installations peuvent être associés. Le système  
11 informatique de Gaz Métro permet de connaître les consommations des clients en fonction de  
12 son numéro d'installation. Le cadre d'analyse porte donc sur les installations devenues inactives  
13 au lieu d'une perte de client.

14 Lors de la Cause tarifaire 2014, Gaz Métro a présenté la méthodologie qui permettait de  
15 déterminer les pertes de clients<sup>6</sup>. Cette méthodologie consiste en la réalisation de trois  
16 conditions :

- 17 1. Il n'y a pas eu de facture émise pour une installation durant une période consécutive de  
18 12 mois.
- 19 2. Une facture doit avoir été émise pour une installation le mois précédent la période de  
20 12 mois.
- 21 3. Le statut du compte de contrat associé à l'installation n'est plus actif.

22 Une installation répondant à ces trois conditions est considérée perdue.

---

<sup>4</sup> R-3837-2013, B-0096, Gaz Métro-7, Document 3, section 1.4 et R-3879-2014, Cause tarifaire 2015, B-0551, Gaz Métro-27, Document 3, question 2.5.

<sup>5</sup> R-3837-2013, B-0096, Gaz Métro-7, Document 3, section 1.1.

<sup>6</sup> R-3837-2013, B-0327, Gaz Métro-7, Document 3.

## **2 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS**

1 L'analyse des pertes de clients pour 2014-2015 a été effectuée du 1<sup>er</sup> octobre 2014 au  
2 31 septembre 2015, soit pour l'année financière complète. Le tableau suivant indique le nombre  
3 de clients et les volumes perdus par marché.

**Tableau 1**  
**Perte de clients par marché**

<b>Secteurs</b>	<b>Nombre</b>	<b>Volume 2013 (en m<sup>3</sup>)</b>
Résidentiel	2 497	4 811 935
Commercial	799	7 090 374
Industriel	122	3 291 787
Institutionnel	50	1 361 987
<b>Total</b>	<b>3 468</b>	<b>16 556 083</b>

4 Pour l'évaluation du volume perdu, Gaz Métro a posé comme hypothèse que le volume perdu  
5 pour un client était équivalant au volume annuel normalisé de ce client au cours de l'année  
6 financière 2013. En effet, il est possible qu'un client considéré perdu en 2015 ait arrêté de  
7 consommer (revenu nul) au courant de l'année financière 2013-2014. L'utilisation des volumes  
8 de l'année 2013 est donc une hypothèse adéquate pour estimer la perte de volumes liés à une  
9 année complète.

10 Cette analyse des pertes de clients contribuera à bonifier les stratégies de maintien de la clientèle.

11 **Gaz Métro demande à la Régie de prendre acte du suivi.**