

D É C I S I O N

QUÉBEC

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

D-2019-154

R-4032-2018

20 novembre 2019

Phase 5

PRÉSENTS :

Simon Turmel
Françoise Gagnon
François Émond
Régisseurs

Gazifère Inc.
Demanderesse

et

Intervenants dont les noms apparaissent ci-après

Décision sur le fond relative à la phase 5, à une demande de traitement confidentiel et aux demandes de paiement de frais des intervenants

Demande relative à la fermeture réglementaire des livres pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017, à l'approbation du plan d'approvisionnement et à la modification des tarifs à compter du 1^{er} janvier 2019 et du 1^{er} janvier 2020

Demanderesse :

Gazifère Inc.

représentée par M^e Adina Georgescu.

Intervenants :

Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (ACEFO)

représentée par M^e Steve Cadrin;

Association des consommateurs industriels de gaz (ACIG)

représentée par M^{es} Paule Hamelin et Nicolas Dubé;

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (section Québec) (FCEI)

représentée par M^e Pierre-Olivier Charlebois;

Groupe de recommandations et d'actions pour un meilleur environnement (GRAME)

représenté par M^e Geneviève Paquet;

Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (SÉ-AQLPA)

représenté par M^e Dominique Neuman.

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	5
2. CONCLUSION PRINCIPALE DE LA RÉGIE	6
3. FERMETURE RÉGLEMENTAIRE DES LIVRES 2017	7
3.1 Excédent de rendement.....	7
3.2 Indices de qualité et de performance.....	15
3.3 Partage de l'excédent de rendement	17
3.4 Compte d'ajustement du coût du gaz naturel.....	18
3.5 Traitement comptable des comptes de stabilisation.....	21
3.6 Autres comptes différés maintenus hors base de tarification	24
3.7 Plan global en efficacité énergétique	24
3.8 Système de plafonnement et d'échange de droits d'émission.....	30
4. SUIVI DES PROJETS.....	35
4.1 Projet Buckingham.....	35
4.2 Projet Chelsea.....	36
4.3 Projet De La Rive/Du Quai	37
4.4 Projet Le Plateau – Phase 51	38
4.5 Projet Le Plateau – Phase 52-53.....	38
4.6 Projet Lorrain.....	39
4.7 Projet Montclair.....	40
4.8 Projet Poste de contrôle Gatineau	40
4.9 Programmes commerciaux.....	41
5. DEMANDE DE TRAITEMENT CONFIDENTIEL	45
6. DEMANDES DE PAIEMENT DE FRAIS	47
DISPOSITIF :	49
ANNEXE 1	53
LISTE DES ACRONYMES	54

1. INTRODUCTION

[1] Le 8 mars 2018, Gazifère Inc. (Gazifère, ou le Distributeur) dépose à la Régie de l'énergie (la Régie) une demande relative à la fermeture règlementaire de ses livres pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017, à l'approbation de son plan d'approvisionnement et à la modification de ses tarifs à compter du 1^{er} janvier 2019 et du 1^{er} janvier 2020 (la Demande). La Demande est présentée en vertu des articles 31 (1^o) (5^o), 32, 34, 48, 49, 72 et 73 de la *Loi sur la Régie de l'énergie*¹ (la Loi).

[2] Le 4 avril 2018, la Régie rend sa décision D-2018-037² par laquelle elle accueille la proposition de Gazifère de procéder à l'examen de la Demande en cinq phases et fixe l'échéancier pour le dépôt des demandes d'intervention³.

[3] Le 26 avril 2018, la Régie rend sa décision D-2018-045⁴ par laquelle elle accorde le statut d'intervenant à l'ACEFO, l'ACIG, la FCEI, le GRAME et SÉ-AQLPA.

[4] De juillet 2018 à juillet 2019, la Régie rend différentes décisions relatives aux phases 1 à 4 de la Demande⁵.

[5] Le 23 août 2019, Gazifère dépose une quatrième demande amendée (la Demande réamendée)⁶ et sa preuve au soutien de la phase 5 du présent dossier. Les conclusions recherchées dans le cadre de cette phase sont présentées dans la Demande réamendée⁷.

[6] La Demande réamendée, ainsi que les documents afférents, sont disponibles sur le site internet de la Régie⁸.

¹ [RLRQ, c. R-6.01.](#)

² Décision [D-2018-037](#).

³ Une 6^e phase est ajoutée à la suite de la 2^e demande amendée.

⁴ Décision [D-2018-045](#).

⁵ Décisions [D-2018-090](#), [D-2018-134](#), [D-2018-143](#), [D-2018-175](#), [D-2019-009](#), [D-2019-040](#), [D-2019-063](#), [D-2019-063R](#) et [D-2019-076](#).

⁶ Pièce [B-0386](#).

⁷ Pièce [B-0386](#), p. 15 et 16.

⁸ [Site internet de la Régie](#).

[7] Le 30 août 2019, la Régie rend sa décision D-2019-105⁹ relative aux enjeux et à l'échéancier de la phase 5.

[8] Entre les 3 et 8 octobre 2019, l'ACEFO, le GRAME et SÉ-AQLPA déposent leurs commentaires relatifs à la phase 5¹⁰.

[9] Le 10 octobre 2019, Gazifère réplique aux commentaires des intervenants¹¹. À cette même date, la Régie entame son délibéré.

[10] Entre les 25 et 30 octobre 2019, l'ACEFO, le GRAME et SÉ-AQLPA soumettent à la Régie leur demande de paiement de frais pour leur participation à l'examen de la phase 5¹².

[11] Le 1^{er} novembre 2019, Gazifère dépose ses commentaires à l'égard des demandes de paiement de frais des intervenants pour leur participation à la phase 5¹³.

[12] La présente décision porte sur la phase 5 de la Demande réamendée, de même que sur les demandes de traitement confidentiel et de paiement de frais des intervenants.

2. CONCLUSION PRINCIPALE DE LA RÉGIE

[13] Gazifère dévoile les résultats financiers de ses activités règlementées pour l'exercice terminé le 31 décembre 2018. Ceux-ci présentent un rendement supérieur à celui autorisé par la Régie dans le cadre de la demande tarifaire 2018.

[14] Pour les motifs exposés ci-après, la Régie accueille partiellement la Demande réamendée de Gazifère.

⁹ Décision [D-2019-105](#).

¹⁰ Pièces [C-ACEFO-0047](#), [C-GRAME-0037](#) et [C-SÉ-AQLPA-0053](#).

¹¹ Pièce [B-0573](#).

¹² Pièces [C-ACEFO-0053](#), [C-GRAME-0040](#) et [SÉ-AQLPA-0061](#).

¹³ Pièce [B-0644](#).

3. FERMETURE RÉGLEMENTAIRE DES LIVRES 2017

3.1 EXCÉDENT DE RENDEMENT

[15] La Régie constate que le taux de rendement réel sur la base de tarification, établi selon la moyenne des 13 soldes, est de 6,61 % pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018, comparativement au taux de rendement autorisé de 6,12 %¹⁴.

Nombre moyen de clients et volume de ventes normalisé

[16] Conformément à la demande de la Régie¹⁵, Gazifère présente les écarts reliés au nombre moyen de clients et au volume de ventes, par catégorie de clients, pour l'année historique 2018 par rapport à l'année autorisée 2018 et à l'année historique 2017¹⁶.

[17] Le Distributeur présente également les résultats pour la fermeture 2018 relatifs au nombre moyen de clients, aux volumes, aux revenus totaux et aux revenus par mètre cube par tarif à l'annexe II du suivi annuel des opérations financières du Distributeur¹⁷.

[18] Pour l'année historique 2018, la Régie note que le nombre moyen de clients est en baisse de 0,7 % par rapport à l'année autorisée 2018. Par contre, elle observe que ce nombre affiche une croissance de 1,1 % par rapport à l'année historique 2017, imputable principalement au marché résidentiel. Le nombre moyen de clients est présenté au tableau suivant.

¹⁴ Pièce [B-0394](#), lignes 17 et 18.

¹⁵ Décision [D-2016-116](#), p. 16, par. 39.

¹⁶ Pièces [B-0395](#) et [B-0396](#).

¹⁷ Pièce [B-0465](#), Annexe II.

TABLEAU 1
NOMBRE MOYEN DE CLIENTS

Secteur de consommation	Fermeture 2017	Année autorisée 2018	Fermeture 2018
Résidentiel	38 737	39 429	39 194
Commercial	3 196	3 258	3 215
Industriel – service continu	11	11	11
Industriel – service interruptible	3	3	3
Total	41 947	42 701	42 423

Sources : Pièces [B-0395](#) et [B-0396](#).

[19] Les ventes totales normalisées sont en hausse de 7,5 % ou $12\,630\,10^3\text{ m}^3$ par rapport à la projection présentée au dossier tarifaire 2018. Cette hausse reflète principalement une croissance de 8,1 % au secteur commercial et de 40,2 % au secteur industriel avec service interruptible. En comparaison avec l'année historique 2017, les ventes normalisées ont augmenté de 4,3 % ou $7\,530\,10^3\text{ m}^3$, reflétant une hausse de 3,1 % dans le secteur résidentiel et de 5,2 % dans le secteur commercial. Les ventes par secteur de consommation sont présentées au tableau suivant.

TABLEAU 2
VOLUMES DE VENTES NORMALISÉS PAR SECTEUR DE CONSOMMATION

Secteur de consommation	Fermeture 2018					Dossier tarifaire 2018	Fermeture 2017
	Volume	Variation vs autorisé 2018		Variation vs fermeture 2017			
	(10^3 m^3)	(10^3 m^3)	%	(10^3 m^3)	%		
Résidentiel	67 878	484	0,7	884	1,3	67 394	66 994
Commercial	68 092	5 128	8,1	3 067	4,7	62 964	65 025
Industriel – serv. continu	24 960	1 118	4,7	108	0,4	23 842	24 852
Industriel – serv. interruptible	20 572	5 900	40,2	3 471	20,3	14 672	17 101
Total	181 502	12 631	7,5	7 530	4,3	168 871	173 972

Sources : Pièces [B-0395](#) et [B-0396](#). Les écarts observés sont dus aux arrondissements.

[20] L'ACEFO soutient que les consommations moyennes prévues en 2018 présentent une évolution contraire aux tendances historiques des dernières années. Par ailleurs, elle rappelle qu'au cours de ces dernières, Gazifère a systématiquement surestimé les ajouts de clients résidentiels avec chauffage, dont les consommations moyennes augmentent, et sous-estimé les ajouts de clients résidentiels sans chauffage, dont les consommations moyennes diminuent. L'intervenante conclut que les revenus et les dépenses projetées pourraient être inexacts¹⁸.

[21] **La Régie est satisfaite des analyses et des explications de Gazifère en ce qui a trait aux écarts reliés au nombre de clients et aux volumes de ventes. Eu égard aux commentaires de l'ACEFO, la Régie rappelle que la méthodologie de prévision des volumes de ventes fera l'objet d'un examen dans le cadre du prochain dossier tarifaire¹⁹.**

[22] La Régie prend note de l'évolution des revenus et des coûts totaux réels de distribution présentée par le Distributeur²⁰, conformément au *Guide de dépôt de Gazifère Inc.*²¹ (le Guide de dépôt). Elle constate que les revenus et les coûts totaux de distribution de 2018, en dollars constants par mètre cube de ventes, demeurent sensiblement les mêmes qu'en 2010. Par contre, les revenus et les coûts totaux par client se sont améliorés par rapport à 2010 grâce à une augmentation du nombre moyen de clients.

Bénéfice net

[23] Le bénéfice net de Gazifère s'élève à 6 127 k\$ pour l'exercice financier 2018, soit une hausse de 294 k\$ ou 5,0 % par rapport à l'année autorisée 2018 et en hausse de 106 k\$ ou 1,8 %, par rapport à l'exercice financier 2017, tel que présenté au tableau suivant.

¹⁸ Pièce [C-ACEFO-0047](#), p. 4 à 5.

¹⁹ Décision [D-2019-114](#), p. 7, par. 17.

²⁰ Pièce [B-0456](#).

²¹ [Guide de dépôt de Gazifère Inc.](#)

TABLEAU 3
BÉNÉFICE NET

(en k\$)	Fermeture 2018	Autorisée 2018	Fermeture 2017	Variation			
				Fermeture 2018 VS Autorisée		Fermeture 2018 VS Fermeture 2017	
Revenus							
Ventes de gaz	57 768	54 194	56 932	3 574	6,6 %	836	1,5 %
Coût du gaz	31 045	27 978	31 658	3 067	11,0 %	(614)	(1,9 %)
Bénéfice brut sur ventes de gaz	26 723	26 216	25 274	508	1,9 %	1 450	5,7 %
Supplément de recouvrement	264	220	241	44	20,1 %	23	9,6 %
Total des revenus	26 987	26 436	25 515	552	2,1 %	1 473	5,8 %
Charges							
Charges d'exploitation	14 076	14 471	14 342	(395)	(2,7 %)	(266)	(1,9 %)
Amortissement des immobilisations	5 239	5 396	4 999	(157)	(2,9 %)	240	4,8 %
Amortissement des comptes de stabilisation	(936)	(936)	(2 095)	(0)	0,0 %	1 159	55,3 %
Taxes municipales et autres	657	707	626	(50)	(7,1 %)	31	4,9 %
Total des charges	19 036	19 638	17 872	(602)	(3,1 %)	1 164	6,5 %
Bénéfice avant impôts	7 952	6 797	7 642	1 155	17,0 %	309	4,0 %
Impôts	1 825	964	1 621	861	89,3 %	204	12,6 %
Bénéfice net	6 127	5 833	6 021	294	5,0 %	106	1,8 %

Source : Pièce [B-0394](#). Les écarts observés sont dus aux arrondissements.

[24] Le bénéfice brut sur les ventes de gaz naturel s'élève à 26 723 k\$ pour 2018, soit une hausse de 508 k\$ ou 1,9 %, par rapport à l'année autorisée 2018 et une variation de 1 450 k\$ ou 5,7 %, par rapport à celui de l'exercice financier 2017. La hausse des ventes de gaz naturel s'explique principalement par une augmentation de 2 104 k\$ des ventes du secteur industriel reliée à une augmentation des volumes livrés aux clients interruptibles. La hausse des coûts du gaz naturel est, pour sa part, expliquée par des volumes d'achats plus élevés, en lien direct avec la hausse des volumes livrés.

[25] Les charges d'exploitation réelles de 2018 s'élèvent à 14 076 k\$, soit une baisse de 395 k\$ ou 2,7 %, comparativement à 14 471 k\$ autorisés dans le dossier tarifaire 2018. Cette baisse s'explique essentiellement par une diminution de 308 k\$ en salaires au centre de coûts « *Opération et entretien* », des coûts moindres de 385 k\$ liés aux avantages sociaux et une hausse de 263 k\$ en coûts de main-d'œuvre contractuelle²².

[26] Par rapport à l'année 2017, les charges d'exploitation sont en baisse de 266 k\$, soit une diminution de 1,9 %. Cette baisse s'explique principalement par :

²² Pièce [B-0398](#).

- une charge exceptionnelle de -976 k\$ du compte différé du régime de retraite en lien avec le passage aux normes comptables américaines (US GAAP) en 2017, non présente en 2018²³;
- une augmentation de 320 k\$ en coûts de main-d'œuvre contractuelle en regard d'un plus grand nombre de changements de compteurs pour les inspections gouvernementales et des coûts plus élevés associés à l'entretien des réseaux, aux plans de signalisation et à la localisation des conduites;
- une hausse de 142 k\$ des coûts entre compagnies affiliées.

[27] La charge d'amortissement des immobilisations s'élève à 5 239 k\$ en 2018, soit une baisse de 157 k\$ ou 2,9 % par rapport au montant autorisé pour 2018. Cette diminution provient principalement d'une surestimation des soldes en fin d'année 2017 lors de la préparation budgétaire, à l'exception des branchements, des conduites et des postes de mesurage.

[28] Le Distributeur explique l'augmentation de la charge d'amortissement des immobilisations de 240 k\$ en 2018 ou 4,8 % par rapport à l'année 2017, par les effets combinés d'une pleine année d'amortissement pour les additions aux conduites et aux branchements faites en 2017 et des nouvelles additions en 2018. Il précise également que l'amortissement pour le logiciel Consumer Information System (CIS) est en baisse.

[29] L'amortissement des comptes de stabilisation ne présente aucun écart par rapport à l'année autorisée 2018. La variation de 1 159 k\$ observée par rapport à l'année 2017 est conforme au traitement règlementaire.

[30] Les taxes municipales et autres sont de 657 k\$ au réel pour 2018, soit une baisse de 7,1 % par rapport à l'année autorisée 2018 et une hausse de 4,9 % par rapport à l'année 2017.

²³ Depuis l'exercice 2017, Gazifère utilise la méthode actuarielle, contrairement aux années précédentes où la méthode des déboursés était utilisée pour établir la charge liée aux régimes de retraite.

Base de tarification

[31] La base de tarification, évaluée selon la moyenne des 13 soldes, se chiffre à 92 756 k\$ au réel pour 2018, soit une baisse de 953 k\$ ou 1,0 % comparativement au montant autorisé pour l'année 2018. Par rapport à l'année 2017, la base de tarification est en hausse de 5 053 k\$ ou 5,8 %.

TABLEAU 4
BASE DE TARIFICATION

<i>(Selon la moyenne des 13 soldes, en milliers de \$)</i>	Fermeture 2018	Autorisée 2018	Fermeture 2017	Variation			
				Fermeture 2018 VS Autorisée		Fermeture 2018 VS Fermeture 2017	
Immobilisations réglementées	166 128	166 417	156 972	(289)	-0,2%	9 157	5,8%
Amortissement cumulés réglementées	(71 712)	(71 807)	(67 746)	95	-0,1%	(3 966)	5,9%
Immobilisations réglementées	94 416	94 610	89 225	(194)	(0,2 %)	5 191	5,8 %
Programmes commerciaux	140	85	73	55	64,8 %	67	91,9 %
Ajustement du coût du gaz	(732)	(421)	(710)	(311)	74,0 %	(22)	3,2 %
Auto assurance	(170)	(170)	(147)	(0)	0,1 %	(23)	15,8 %
Fond de roulement	(897)	(395)	(738)	(502)	127,0 %	(159)	21,6 %
Total	92 756	93 709	87 703	(953)	(1,0 %)	5 053	5,8 %

Source : Pièce [B-0569](#). Les écarts observés sont dus aux arrondissements.

[32] La diminution de 953 k\$ de la base de tarification observée en 2018 par rapport au montant autorisé est principalement attribuable aux éléments suivants :

- une baisse de 502 k\$ du Fonds de roulement, en lien avec l'augmentation des montants reçus de la clientèle relativement à la taxe sur les produits et services (TPS) et à la taxe de vente du Québec (TVQ);
- une baisse de 311 k\$ du compte d'ajustement du coût du gaz naturel;
- une baisse de 194 k\$ de la valeur nette des immobilisations règlementées.

[33] Selon l'ACEFO, cet écart entre le montant réel et celui autorisé pour la base de tarification s'explique par un problème récurrent, soit une surévaluation en début d'année ainsi que des additions inférieures au budget prévu et plus tardives se traduisant par des charges d'amortissement moindres²⁴.

²⁴ Pièce [C-ACEFO-0047](#), p. 7.

[34] La Régie constate un écart de -1,0%, sur l'ensemble de la base de tarification, lequel provient essentiellement du Fond de roulement et du compte d'ajustement du coût du gaz naturel. De plus, l'écart observé sur la valeur nette des immobilisations règlementées, poste qui représente la très grande majorité des montants inclus à la base de tarification, se situe à -0.2 %. La Régie est d'avis que ces écarts sont à l'intérieur des balises qu'elle a approuvées dans le cadre du dernier dossier tarifaire et ne peuvent être qualifiés de problèmes récurrents.

[35] Par rapport à l'année 2017, la hausse de la base de tarification de 5 053 k\$ reflète la hausse des immobilisations règlementaires liées à des projets d'extension et de modification du réseau effectués en 2018 pour desservir les nouveaux clients et maintenir le réseau.

[36] Tout comme dans les dossiers antérieurs, les soldes de la base de tarification au 31 décembre 2018 sont conciliés avec les montants présentés aux états financiers vérifiés.

[37] La Régie prend acte de la conciliation de la base de tarification avec les états financiers vérifiés et établit à 92 756 k\$ la valeur de la base de tarification réelle pour l'exercice financier 2018.

Excédent de rendement

[38] Gazifère a réalisé un bénéfice net règlementé de 3 829 062 \$ pour l'exercice financier 2018. Le rendement autorisé sur l'avoir des actionnaires au taux de 9,10 %, tel qu'approuvé par la Régie dans sa décision D-2017-028²⁵, se chiffre à 3 376 326 \$.

[39] L'excédent de rendement s'élève donc à 452 736 \$, après impôts, ou à 617 648 \$, avant impôts, tel qu'illustré au tableau suivant.

²⁵ Dossier R-3924-2015, décision [D-2017-028](#), p. 15, par. 25.

TABLEAU 5
EXCÉDENT DE RENDEMENT DE L'ANNÉE 2018

(en \$)	Fermeture 2018
Bénéfice net avant intérêts et impôts	7 951 914
Intérêts sur dette à long terme et dette à court terme	(2 298 271)
Bénéfice net avant impôts	5 653 643
Impôts sur le revenu	(1 824 581)
Bénéfice net réglementé	3 829 062
Rendement autorisé	(3 376 326)
Excédent de rendement après impôts	452 736
Impôts	164 912
Excédent de rendement avant impôts	617 648

Source : Pièce [B-0427](#). Les écarts observés sont dus aux arrondissements.

[40] L'excédent de rendement avant impôts de 618 k\$ est principalement lié à une augmentation de la marge bénéficiaire relative aux ventes de gaz naturel et à des charges d'exploitation inférieures aux montants prévus pour l'année autorisée 2018.

[41] Selon l'ACEFO, les explications évoquées par Gazifère en ce qui a trait à certaines dépenses d'opération en deçà du budget, dont les salaires, « *relèvent de décisions du distributeur et/ou découlent de décisions antérieures et étaient à ce titre prévisibles* »²⁶.

[42] À cet égard, la Régie considère que les explications fournies par Gazifère concernant le nombre d'équivalent à temps complet²⁷ (ÉTC) sont pertinentes, notamment à l'égard des salaires. Selon la Régie, bien que certaines décisions relèvent effectivement du Distributeur, il demeure que la réduction des dépenses salariales découlant des postes vacants pour causes de maladie ou de vacances temporaires liées aux départs d'employés, peut difficilement être qualifiée de prévisible.

[43] **La Régie prend acte de l'excédent de rendement pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018, au montant de 452 736 \$, après impôts, ou de 617 648 \$, avant impôts.**

²⁶ Pièce [C-ACEFO-0047](#), p. 6.

²⁷ Pièce [B-0560](#), p. 10, réponse 7.1.

3.2 INDICES DE QUALITÉ ET DE PERFORMANCE

[44] Les tarifs de Gazifère étant actuellement fixés sur la base de la méthode du coût de service, le mécanisme du partage de l'excédent de rendement n'est plus lié aux indices de qualité de service. Gazifère estime cependant souhaitable de ne pas perdre le suivi de ces indices et préfère maintenir ce suivi en place.

[45] Gazifère présente ainsi, à titre indicatif, les cinq indices de qualité du service, les indices de performance s'y rattachant ainsi que la pondération de chacun d'entre eux et la performance atteinte au cours de l'exercice financier se terminant le 31 décembre 2018. Comme le montre le tableau ci-dessous, l'indice global de performance est de 96,03 %.

TABLEAU 6
SOMMAIRE DES INDICES DE QUALITÉ ET PERFORMANCE RÉELLE 2018

Indices de qualité	Indices de performance	Pondération	Performance réelle 2018
Entretien préventif	Respect du programme d'entretien préventif	20 %	100,00 %
Rapidité de réponse aux situations d'urgence	Réponse à l'intérieur d'un délai maximal de 35 minutes	20 %	97,63 %
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage des compteurs lus selon la politique	20 %	95,53 %
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins	20 %	92,50 %
Satisfaction de la clientèle	Pourcentage du niveau de satisfaction envers la prestation de service	20 %	94,50 %
Indice global (moyenne pondérée)			96,03 %

Source : Pièce [B-0420](#).

[46] Gazifère explique le recul de l'indicateur *Rapidité de réponse aux appels téléphoniques* depuis 2016 par une combinaison de facteurs²⁸. Le taux de roulement de son personnel, les communications de clients par courriel et la promotion de certains

²⁸ Pièce [B-0560](#), p. 25 et 26.

programmes ont entraîné une diminution des appels auxquels elle a répondu en moins de 30 secondes.

[47] Gazifère présente également le rapport complet d'un sondage de satisfaction de la clientèle pour 2018²⁹. Tel que présenté au tableau suivant, le taux global de satisfaction est de 94,50 %, soit une amélioration comparativement au taux de 93,57 % de 2017³⁰.

TABLEAU 7
SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE - RÉSULTATS GLOBAUX
AU 31 DÉCEMBRE 2018

Segments de marché		Résultats
Clientèle résidentielle	Ayant reçu un service	96,84 %
	N'ayant pas reçu un service	92,63 %
Clientèle CII	Ayant reçu un service	95,29 %
	N'ayant pas reçu un service	97,78 %
Résultat pondéré de la clientèle final		94,50 %

Source : Pièce [B-0425](#).

Opinion de la Régie

[48] Bien que les résultats soient présentés à titre indicatif, la Régie estime opportun de veiller à ce que les excédents de rendement ne se réalisent pas au détriment de la qualité du service rendu par Gazifère.

[49] La Régie juge que les explications fournies par Gazifère pour l'indicateur *Rapidité de réponse aux appels téléphoniques* sont satisfaisantes. Le roulement de son personnel du centre d'appels ne relève pas d'un problème chronique mais s'explique par des opportunités d'avancement. La Régie note que Gazifère travaille à la mise en place de solutions pour réduire la surcharge de travail reliée aux communications par courriel.

²⁹ Pièce [B-0426](#).

³⁰ Dossier R-4032-2018 Phase 2, pièce [B-0051](#).

[50] Enfin, la Régie note que les résultats obtenus pour chacun des quatre segments de la clientèle respectent une précision statistique de +/-10 % et un niveau de confiance de 95 %.

[51] La Régie prend acte de l'atteinte de l'indice de satisfaction de la clientèle de 94,50 % et de l'indice global de performance de 96,03 %, pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018. Elle accueille positivement l'initiative de Gazifère de maintenir le dépôt de ces informations dans les prochains dossiers tarifaires. Elle demande à Gazifère d'ajouter un suivi sur l'efficacité des solutions mises en place pour réduire la surcharge de travail de son personnel du centre d'appels reliée aux communications par courriel.

3.3 PARTAGE DE L'EXCÉDENT DE RENDEMENT

[52] La Régie constate que le bénéfice net règlementé de Gazifère s'élève à 3 829 062 \$, après impôts³¹. Ce bénéfice règlementé correspond, pour l'exercice financier 2018, à un taux de rendement, avant partage, de 10,32 % sur l'avoir de l'actionnaire, soit 122 points de base de plus que le taux de 9,10 % autorisé par la Régie³².

[53] L'excédent de rendement, après impôts, au montant de 452 736 \$, est établi en fonction d'un rendement autorisé de 3 376 326 \$, lequel est calculé sur la base d'une structure de capital autorisée de 55 % de dette à long terme, 5 % de dette à court terme et 40 % d'avoir des actionnaires, conformément à la décision D-2010-112³³.

[54] Le mode de partage des trop-perçus approuvé pour l'année 2018 prévoit que les premiers 100 points de base au-dessus du rendement autorisé sont partagés à 50 % / 50 % entre le Distributeur et les clients. Au-delà des 100 premiers points de base, le partage de l'excédent de rendement est de 25 % pour le Distributeur et de 75 % pour les clients. Tous les manques à gagner sont à la charge du Distributeur³⁴.

[55] L'excédent de rendement réalisé au terme de l'exercice financier 2018 s'élève à 617 648 \$, avant impôts.

³¹ Pièce [B-0427](#), ligne 11.

³² Dossier R-3969-2016 Phase 2, décision [D-2017-028](#), p. 14, par. 23 à 25.

³³ Dossier R-3724-2010, décision [D-2010-112](#), p. 18, par. 45 et 46.

³⁴ Dossier R-4003-2017, décision [D-2018-060](#), p. 40, par. 131 à 133.

[56] **La Régie autorise Gazifère à conserver une somme de 280 955 \$, avant impôts, de l'excédent de rendement. Elle l'autorise également à porter le solde de l'excédent de rendement, au montant de 336 693 \$, avant impôts, dans un compte rémunéré pour remboursement aux clients, dans le cadre du dossier tarifaire 2020.**

3.4 COMPTE D'AJUSTEMENT DU COÛT DU GAZ NATUREL

[57] Gazifère demande l'autorisation de liquider les variations de l'année 2018 comptabilisées au compte « Ajustement du coût du gaz naturel » au 31 décembre 2018, au montant de -1 253 914 \$, dans le cadre d'une future demande d'ajustement du coût du gaz naturel³⁵.

[58] Le total inclut une somme de 4 348 \$ pour des comptes différés « Demand Side Management » (DSM) 2015 d'Enbridge Gas Distribution Inc. (EGD) facturés à Gazifère en octobre 2018³⁶. En réponse à la demande de renseignements (DDR) n° 7 de la Régie, Gazifère précise qu'elle a omis d'inclure le montant de 11 590 \$ qui lui a été crédité le même mois pour le compte différé d'EGD associé au Système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre (SPEDE). Elle soumet que :

« Considérant la non-matérialité du montant en jeu, la charge de travail importante que représenterait l'ajustement requis par la Régie et le fait que le coût du gaz de l'année 2018 sera ajusté dans les prochains jours (à compter du 1^{er} octobre), Gazifère propose de reporter le remboursement du montant 11 590,05 \$ au moment d'effectuer le premier ajustement du coût du gaz de l'année 2019 »³⁷.

[59] Gazifère demande l'autorisation de liquider les variations de l'année 2018 comptabilisées au compte d'ajustement du coût du gaz naturel dans le cadre d'une future demande d'ajustement de ce coût. La Régie est cependant d'avis que Gazifère dispose de suffisamment de temps pour faire la correction du montant associé aux comptes différés que lui a facturés EGD avant sa liquidation future.

³⁵ Pièce [B-0386](#), p. 15.

³⁶ Pièce [B-0570](#).

³⁷ Pièce [B-0560](#), p. 3.

[60] En conséquence, la Régie ordonne à Gazifère de déposer, au plus tard le 26 novembre 2019 à 12 h, une version révisée des pièces portant sur la récupération totale et par tarif du compte d'ajustement du coût du gaz naturel³⁸, afin d'y inclure le crédit de 11 590 \$ que lui a octroyé EGD en octobre 2018 à la suite de la liquidation de son compte différé associé au SPEDE. Considérant le faible impact de la mise à jour demandée sur les revenus requis, la Régie limite son ordonnance aux seules pièces portant spécifiquement sur le compte d'ajustement du coût du gaz naturel.

[61] Le compte d'ajustement du coût du gaz naturel inclut un écart de 255 408 \$ entre le montant réel facturé par Niagara Gas Transmission Ltd. (Niagara) et le budget pour 2018³⁹. En réponse à la DDR n° 7 de la Régie, Gazifère précise que l'écart de 255 408 \$ s'explique, d'une part, par un projet d'inspection de conduites pour un montant de 312 941 \$ et, d'autre part, par un crédit de 57 533 \$ représentant l'écart entre le coût réel et le budget 2018. Gazifère dépose également les états financiers non vérifiés de Niagara pour l'année 2018⁴⁰.

[62] Bien que les états financiers détaillés non vérifiés de Niagara ne soient pas disponibles aux fins de l'examen du présent dossier, la Régie est satisfaite des précisions apportées par le Distributeur.

[63] En conséquence, la Régie demande à Gazifère, dans le cadre de ses prochains dossiers de fermeture règlementaire des livres, de ventiler par élément de coût l'écart entre le coût réel facturé et le coût budgétisé pour le service de Niagara, comme présenté à la pièce B-0560 en réponse à la question 3.1 de la DDR n° 7⁴¹ de la Régie.

[64] Le compte d'ajustement du coût du gaz naturel inclut un montant de 32 439 \$ pour l'impact de la variation du prix durant l'année sur le compte cumulatif de gaz naturel⁴². Historiquement, ce montant était réparti par tarif sur la base des volumes de ventes⁴³. Pour 2018, Gazifère modifie sa méthode de répartition et utilise plutôt les volumes des services de transport⁴⁴. Cet ajustement est lié au montant de -106 068 \$ en lien avec la liquidation du solde du compte cumulatif de gaz naturel selon les dispositions générales - entente de

³⁸ Pièces [B-0570](#) et [B-0446](#).

³⁹ Pièce [B-0570](#).

⁴⁰ Pièce [B-0560](#), p. 5.

⁴¹ Pièce [B-0560](#), p. 5, réponse 3.1.

⁴² Pièce [B-0570](#).

⁴³ Pièce [B-0069](#).

⁴⁴ Pièce [B-0455](#).

service T, articles 11.2.9 et 11.2.10 des *Conditions de service et Tarif*. En réponse à une question de la Régie portant sur la répartition de ce montant, Gazifère précise que :

« Le remboursement du solde cumulatif de gaz se fait depuis plusieurs années sur la base du volume des ventes. Gazifère ne voit pas de raison, à ce stade, de modifier cette répartition. À noter que le solde du compte cumulatif de gaz est différent de l'impact de la variation du prix durant l'année. En effet, dans le premier cas, il s'agit d'un système qui permet de limiter l'utilisation du gaz de réseau comme une option au marché (en livrant moins ou plus que ce qui est consommé selon l'écart entre le prix du marché et le prix du gaz de réseau). C'est pour cette raison que les prix d'achats et de ventes se font à rabais ou à prime. Comme cet élément touche directement l'élément molécule, il nous apparaît que la répartition actuelle est adéquate »⁴⁵.

[65] La Régie est d'avis qu'une illustration permettrait de mieux comprendre les ajustements au coût du gaz naturel liés au compte cumulatif de gaz naturel⁴⁶ et leur répartition. En conséquence, elle demande à Gazifère de présenter, dans le cadre de son prochain dossier tarifaire, une preuve comportant les éléments suivants sur les ajustements liés au compte cumulatif de gaz naturel :

- **illustration du calcul des ajustements sur la durée contractuelle pour un client en service-T, en présence de variations simultanées dans les prix et les volumes;**
- **répartition de ces ajustements entre Gazifère, les clients en service-T et le reste de la clientèle.**

[66] Le compte d'ajustement du coût du gaz naturel inclut un crédit de 585 600 \$ représentant l'impact de l'écart entre la valeur calorifique réelle et la valeur calorifique budgétisée⁴⁷.

[67] Dans l'attente du dépôt des pièces révisées portant sur sa récupération totale et par tarif, la Régie réserve sa décision sur la liquidation des variations de l'année 2018 comptabilisées au compte d'ajustement du coût du gaz naturel.

⁴⁵ Pièce [B-0560](#), p. 7.

⁴⁶ Soit le montant dû à la liquidation du solde du compte cumulatif de gaz naturel selon les dispositions générales - entente de service-T article 11.2.9 et 11.2.10 et l'impact de la variation du prix durant l'année sur le compte cumulatif de gaz naturel.

⁴⁷ Pièce [B-0570](#).

3.5 TRAITEMENT COMPTABLE DES COMPTES DE STABILISATION

3.5.1 COMPTE DE STABILISATION DU GAZ NATUREL PERDU

Gaz naturel perdu et gaz naturel non facturé

[68] Gazifère estime un taux de gaz naturel perdu de 0,68 %⁴⁸ pour l'année financière 2018, à l'aide de la méthodologie en place depuis plusieurs années⁴⁹. Gazifère rapporte, en suivi de la décision D-2019-063⁵⁰, un taux de gaz naturel perdu réel de 0,45 %⁵¹ pour 2018. Ce taux se situe sous le seuil de 1 % pour lequel une analyse des causes doit être déposée⁵².

[69] SÉ-AQLPA fait part d'une incohérence entre les mesures de gaz naturel perdu réel présentées par Gazifère en 2017 et 2018. À son avis, l'écart de prévision de décembre 2016 a altéré le taux réel rapporté pour 2017, alors que le taux réel de 2018 exclut la consommation de 2017. L'intervenant recommande que Gazifère dépose, à des fins comparatives, ses taux annuels de gaz naturel perdu calculés à la fois selon l'ancienne et la nouvelle méthode⁵³.

[70] La Régie juge que le taux de gaz naturel perdu réel calculé selon l'ancienne méthode est peu utile puisqu'il s'agit du taux de gaz naturel perdu réel calculé avec erreur. Quant au taux calculé selon la nouvelle méthode, il est présenté par Gazifère en suivi de la décision D-2019-063. En conséquence, la Régie ne retient pas la recommandation de SÉ-AQLPA.

[71] Pour les motifs qui précèdent, la Régie prend acte du taux de gaz naturel perdu de 0,68 % estimé par Gazifère pour l'année financière 2018.

⁴⁸ Pièce [B-0413](#).

⁴⁹ Décisions [D-2012-083](#), p. 16, par. 37 et 38, et [D-2018-134](#), p. 27.

⁵⁰ Dossier R-4032-2018 Phase 4, [D-2019-063](#), par. 38.

⁵¹ Pièce [B-0413](#).

⁵² Décision [D-2010-112](#), p. 21, par. 58.

⁵³ Pièce [C-SÉ-AQLPA-0053](#), p. 30 à 33.

Amortissement du compte de stabilisation du gaz naturel perdu

[72] Le compte de stabilisation du gaz naturel perdu, depuis l'exercice financier 2017, est maintenu hors base de tarification et est rémunéré sur la base du taux de la dette à court terme. La Régie résume les transactions de l'exercice financier 2018 au tableau suivant :

TABLEAU 8
COMPTE DE STABILISATION DU GAZ NATUREL PERDU

(en \$)	2018
Solde au 1er janvier	4 255
Moins l'amortissement de la stabilisation de l'année	42 038
Plus Intérêts - taux de la dette à court terme	(7 679)
Plus la stabilisation de l'année 2018	(117 335)
Solde au 31 décembre	(78 721)

Source : Tableau établi à partir de la pièce [B-0412](#).

[73] Gazifère demande l'autorisation d'inclure un montant de -125 805 \$⁵⁴, avant impôts, comptabilisé dans le compte de stabilisation du gaz naturel perdu pour l'année 2018, dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2020.

[74] La Régie autorise Gazifère à inclure, dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2020, un montant de -125 805 \$, correspondant au solde, avant impôts, comptabilisé dans le compte de stabilisation du gaz naturel perdu pour l'année 2018.

3.5.2 COMPTE DE STABILISATION DE LA TEMPÉRATURE

[75] Depuis l'exercice financier 2017, le compte de stabilisation de la température est maintenu hors base de tarification et est rémunéré sur la base du taux de la dette à court terme. Les transactions de l'exercice financier 2018 relatives au compte de stabilisation de la température sont présentées au tableau suivant.

⁵⁴ Montant de stabilisation nette (-117 335 \$), incluant les intérêts (-8 470 \$), pour le gaz naturel perdu de l'année 2018 (Pièce [B-0412](#), ligne 15, colonne 14).

TABLEAU 9
COMPTE DE STABILISATION DE LA TEMPÉRATURE

(en \$)	2018
Solde au 1er janvier	(2 745 144)
<u>Pour 2018</u>	
Normalisation 2012- an 5 de l'amortissement sur 5 ans	
Normalisation 2012- an 5 de l'amortissement sur 5 ans	(77 669)
Normalisation 2013- an 4 de l'amortissement sur 5 ans	303 615
Normalisation 2014- an 3 de l'amortissement sur 5 ans	316 359
Normalisation 2015- an 2 de l'amortissement sur 5 ans	241 704
Normalisation 2016- an 1 de l'amortissement sur 5 ans	44 247
Intérêts - taux de la dette à court terme	(69 286)
Normalisation	(890 857)
Solde au 31 décembre	(2 877 031)

Source : Tableau établi à partir de la pièce [B-0036](#). Les écarts observés sont dus aux arrondissements.

[76] Gazifère demande l'inclusion, dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2020, d'un montant de -178 171,40 \$, correspondant à l'an 1 de l'amortissement sur cinq ans du solde de -890 857 \$, avant impôts, du compte de stabilisation de la température 2018⁵⁵.

[77] La Régie autorise Gazifère à inclure, dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2020, un montant de -178 171,40 \$ correspondant à l'an 1 de l'amortissement sur cinq ans du solde de -890 857 \$, avant impôts, comptabilisé dans le compte de stabilisation de la température pour l'année 2018.

⁵⁵ Pièce [B-0558](#) qui corrige la 4^e demande amendée.

3.6 AUTRES COMPTES DIFFÉRÉS MAINTENUS HORS BASE DE TARIFICATION

[78] Gazifère présente le sommaire des soldes des comptes différés maintenus hors base de tarification au 31 décembre 2018. Ces comptes comprennent, notamment, les charges associées aux activités règlementaires, au Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ), aux projets d'investissements exclus de la base de tarification, à la quote-part versée au ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles ainsi qu'aux contributions au fonds de pension et au marché du carbone.

[79] Le solde du compte différé relatif au marché du carbone (CFR-SPEDE), au 31 décembre 2018, est déposé sous pli confidentiel. Ce sujet est traité à la section suivante.

[80] Les soldes des comptes différés maintenus hors base de tarification au 31 décembre 2018 sont conciliés avec les montants présentés aux états financiers vérifiés.

[81] La Régie prend acte des soldes des autres comptes différés hors base de tarification au 31 décembre 2018.

3.7 PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

[82] En 2018, les économies d'énergie réelles nettes du PGEÉ se chiffrent à 44 438 m³ par rapport à des prévisions de 388 706 m³, soit 11 % des objectifs volumétriques prévus. Ces économies se sont traduites par des réductions de 83 943 tonnes de CO₂. Les dépenses associées au PGEÉ 2018 totalisent 252 343 \$, ce qui correspond à 46 % du budget total⁵⁶.

[83] Selon Gazifère, les résultats du PGEÉ 2018 s'expliquent principalement par l'absence de participants dans plusieurs programmes, dont l'*Appui aux initiatives*, lequel est composé de deux volets (Optimisation énergétique et Aide à l'implantation), représentant, à lui seul, plus de 35 % des économies d'énergie nettes annuelles prévues⁵⁷.

⁵⁶ Pièce [B-0457](#), p. 3.

⁵⁷ Pièces [B-0457](#), p. 4 et [B-0459](#).

Secteur résidentiel

[84] Dans le secteur résidentiel, Gazifère a atteint 50 % de l'objectif d'économies d'énergie prévu pour l'année 2018, via la participation de la clientèle aux programmes *Abaissement de la température des chauffe-eau* et *Chauffe-eau sans réservoir à condensation*.

[85] Les dépenses d'aide financière du secteur résidentiel s'élèvent à 17 500 \$, soit 40 % du budget total autorisé de 44 075 \$ pour ce secteur de marché. Selon Gazifère, l'absence de participants aux programmes *Éconologis* et *Échangeur d'air récupérateur de chaleur* explique ce résultat.

[86] En juin 2018, Gazifère a introduit deux nouveaux programmes à son portefeuille de programmes destinés à la clientèle résidentielle, soit *Chauffe-eau sans réservoir à condensation* et *Échangeur d'air récupérateur de chaleur*.

[87] Le programme *Chauffe-eau sans réservoir à condensation* a atteint 61 % des objectifs de participation représentant 2 781 m³, soit 63 % des économies nettes annuelles prévues. Selon l'évaluation des économies réelles réalisées en 2018 de la firme Dunsky Expertise en énergie (Dunsky), une légère augmentation des économies unitaires a été observée. Gazifère indique avoir fait des efforts importants, notamment en matière de communications et de formation de son personnel, pour assurer le succès de ce programme.

[88] Gazifère souligne que ce programme a rapidement rapporté un relatif succès en raison de son programme locatif d'appareils à gaz naturel facilitant l'adoption d'appareils plus efficaces⁵⁸.

[89] Gazifère mentionne qu'elle n'a pas réussi à atteindre l'objectif visé en raison de contraintes associées aux limites budgétaires, malgré l'intérêt pour ce programme. Gazifère soumet que le dépassement budgétaire autorisé par la décision D-2019-088⁵⁹ augmentera sa marge de manœuvre.

⁵⁸ Pièce [B-0457](#), p. 7.

⁵⁹ Dossier R-4043-2018, décision [D-2019-088](#), p. 131, par. 470 et 471.

[90] En 2018, aucun participant n'a été admis au programme *Échangeur d'air récupérateur de chaleur*.

[91] Par ailleurs, aucun participant au programme *Éconologis* n'a été enregistré. Gazifère indique qu'une entente avec Transition énergétique Québec (TEQ) a été conclue en décembre 2018. Conséquemment, aucune demande de participation n'a été administrée avant le début de l'année 2019.

[92] Enfin, Gazifère a cessé d'offrir le programme *Abaissement de la température des chauffe-eau* au mois de septembre 2018, en raison de l'exigence du Code du bâtiment de maintenir la température des chauffe-eau à 60 °C.

Secteur commercial

[93] Dans le secteur commercial, les économies totales réelles nettes atteignent 8 % de l'objectif initial, représentant 28 809 m³. Les programmes *Chaudière à condensation* et *Aérotherme à condensation* sont les seuls à avoir généré des économies d'énergie, représentant 65 % des économies totales réelles du PGEÉ 2018.

[94] Les dépenses d'aide financière pour ces programmes s'élèvent à 42 104 \$, soit 16 % du budget total autorisé de 261 488 \$ pour ce secteur de marché.

[95] En 2018, trois nouveaux programmes ont été ajoutés au portefeuille de programmes destinés à la clientèle commerciale, portant le nombre de ces programmes à neuf. Les programmes ajoutés sont : *Équipements de cuisine commerciale*, *Combo hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation* et *Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière*. Ces deux derniers programmes ont été introduits en juin 2018.

[96] Quant au programme *Équipements de cuisine commerciale*, Gazifère souligne qu'il se compose d'un ensemble de mesures justifiant une approche de type « installation directe », soit la mise en place d'un partenariat avec un entrepreneur en plomberie et l'implication de différents services. En raison de ces étapes préliminaires, ce n'est qu'en 2018 que le travail a été amorcé.

[97] Gazifère a atteint 76 % des objectifs de participation du programme *Chaudière à condensation* représentant 27 863 m³, soit 45 % des économies nettes annuelles prévues.

L'exercice de révision des économies réelles réalisé par Dunsky a mené à une réduction globale des économies pour l'année 2018⁶⁰.

[98] Gazifère a atteint 80 % des objectifs de participation au programme *Aérotherme à condensation* représentant seulement 946 m³, soit 23 % des économies nettes annuelles prévues. En 2018, l'exercice de révision des économies réelles réalisé par Dunsky a aussi mené à une réduction importante des économies pour ce programme.

[99] En 2018, aucun participant n'a été admis aux programmes *Appui aux initiatives et Étude de faisabilité*. Selon Gazifère, la participation de la clientèle dépend principalement des opportunités portées à son attention. Afin d'améliorer ses chances de succès, Gazifère entend former des membres de son personnel relevant du service des opérations, afin qu'ils soient outillés pour accompagner les professionnels impliqués dans les projets de construction et de rénovation, susceptibles d'être admissibles à ces programmes.

[100] Par ailleurs, Gazifère indique que l'évaluation du processus du programme *Appui aux initiatives* a révélé un manque de confiance des firmes de génie-conseil à l'égard de ce programme, essentiellement en raison des enjeux associés à la disponibilité du budget. Selon Gazifère, la mise sur pied d'une étape obligatoire visant la préadmission des participants et garantissant le budget pour une période de 90 jours ouvrables, l'accroissement des limites de dépassement du budget ainsi que l'approbation pluriannuelle du PGEÉ sont tous des éléments qui contribueront à rassurer le marché.

Programmes dédiés aux ménages à faible revenu

[101] En 2018, aucun participant n'a été admis au programme *Supplément MFR*. Ce constat, combiné à la volonté de TEQ de jouer un rôle prépondérant dans la livraison de programmes destinés aux ménages à faible revenu, a conduit Gazifère à proposer l'abandon de ce programme⁶¹.

⁶⁰ Pièce [B-0457](#), p. 9.

⁶¹ Pièce [B-0457](#), p. 11.

Autres programmes

[102] En 2018, aucun participant n'a été admis dans les programmes *Unité de chauffage infrarouge, Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière* et *Combo Hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation*⁶².

Budgets tronc commun, autres frais et évaluation

[103] Dans la décision D-2017-133⁶³, la Régie accordait un budget de 549 527 \$ pour le PGEÉ 2018. De ce montant, Gazifère n'a utilisé que 252 343 \$ (46 %), soit 59 604 \$ (24 %) en aide financière, 22 291 \$ (9 %) en frais d'évaluation et 170 448 \$ (67 %) en frais de gestion.

[104] Gazifère indique qu'elle a utilisé 87 % du budget prévu en 2018 pour le tronc commun. Elle rappelle que les dépenses effectuées ne sont pas directement liées aux économies réalisées, mais plutôt tributaires des efforts requis pour assurer la gestion des nombreux programmes.

[105] Gazifère souligne qu'un montant de 400 \$ aurait dû être inclus, en 2018, dans la section « Autres frais », relativement à l'installation de quatre aérothermes à condensation, au mois de décembre 2018, par un seul et même installateur. Toutefois, une erreur de comptabilisation s'est produite et ce montant n'a pas été inclus. Conséquemment, Gazifère a dû reconduire cette dépense en 2019. Ce faisant, dans les résultats de l'année 2019, un montant de 400 \$ sera intégré dans la section « Autres frais » et correspondra aux ristournes octroyées à l'installateur pour l'installation des quatre aérothermes à condensation en 2018.

[106] Par ailleurs, dans sa décision D-2017-133⁶⁴, la Régie demandait à Gazifère de présenter, lors de la fermeture règlementaire des livres 2018, les résultats des sondages effectués auprès des installateurs ayant bénéficié d'un incitatif. Gazifère indique que l'installateur mentionné au paragraphe précédent était également un participant. Ce dernier a fait l'acquisition et l'installation des aérothermes à l'intérieur de son commerce. Considérant la difficulté que présente cette situation, Gazifère propose d'effectuer un suivi dans le cadre du prochain rapport annuel.

⁶² Pièce [B-0457](#), p. 11.

⁶³ Décision [D-2017-133](#), p. 35, par. 103.

⁶⁴ Dossier R-4003-2017 Phase 2, décision [D-2017-133](#), p. 36, par. 108.

[107] De façon générale, Gazifère indique que les nombreux changements entrepris au cours des dernières années n'ont pas produit d'économies d'énergie selon ses attentes, mais contribuent néanmoins à encourager la consommation responsable et à atteindre les objectifs de la Politique énergétique du Québec.

[108] Selon le GRAME, Gazifère a une méconnaissance du taux de concrétisation en participants réels des clients pré-admis, lesquels diffèrent pour chaque programme. À son avis, cette méconnaissance est à la source des problèmes de prévisions de participations. Pour bénéficier de prévisions réalistes, l'intervenant recommande que Gazifère compile, sous forme de tableau, le sommaire des montants engagés et payés selon l'année, comprenant, plus précisément, le nombre de participants brut d'une année, comparativement au nombre de participants engagés et payés dans la même année⁶⁵.

[109] SÉ-AQLPA recommande que Gazifère se conforme à sa décision D-2017-133⁶⁶ et révisé à 58 % le taux d'opportunité du programme résidentiel *Chauffe-eau sans réservoir à condensation*⁶⁷. À cet égard, la Régie constate que Gazifère prend déjà en compte le taux d'opportunité pour ce programme résidentiel et se conforme à sa décision D-2017-133.

[110] La Régie prend acte des résultats du PGEÉ 2018 et des explications de Gazifère justifiant les écarts par rapport aux prévisions et s'en déclare satisfaite.

[111] La Régie constate que le PGEÉ 2018 présente des résultats inférieurs aux prévisions et plus faibles que ceux de 2017. La Régie avait émis ce même constat en 2017 dans le cadre du présent dossier⁶⁸. La Régie constate également que le PGEÉ est moins rentable que prévu, avec un Test du coût total en ressources (TCTR) réel négatif de 154 460 \$, alors que les prévisions faisaient état d'un TCTR positif de 379 255 \$⁶⁹. Les résultats du PGEÉ sont donc décevants.

[112] Considérant les nouveaux programmes de Gazifère et la flexibilité accrue pour l'octroi d'aides financières découlant de la décision D-2019-088⁷⁰, la Régie s'attend à une nette amélioration des résultats pour la prochaine année.

⁶⁵ Pièce [C-GRAME-0037](#), p. 14 et 15.

⁶⁶ Dossier R-4003-2017 Phase 2, décision [D-2017-133](#).

⁶⁷ Pièce [C-SÉ-AQLPA-0053](#), p. iii.

⁶⁸ Décision [D-2018-134](#), p. 34.

⁶⁹ Pièce [B-0461](#).

⁷⁰ Dossier R-4043-2018, [D-2019-088](#), p. 129, par. 461, et p. 131, par. 470.

3.8 SYSTÈME DE PLAFONNEMENT ET D'ÉCHANGE DE DROITS D'ÉMISSION

[113] Gazifère dépose le sommaire des résultats relatifs au SPEDE et le suivi des deux comptes CFR-SPEDE au 31 décembre 2018.

[114] Par sa décision D-2017-124⁷¹, la Régie reconduisait la stratégie de Gazifère quant aux achats des droits d'émission autorisée dans les décisions D-2016-014 et D-2017-028⁷²,

[REDACTED]

[115] Conformément à la décision D-2018-175⁷³, Gazifère a reconduit sa stratégie d'achats des droits d'émission de gaz à effet de serre (GES), de crédits compensatoires, d'échange et de monétisation des unités pour les périodes de conformité 2015-2017 et 2018-2020.

Période de conformité 2015-2017

[116] [REDACTED]

[117] Gazifère présente le suivi au 31 décembre 2018 des achats de droits d'émission de GES détenus pour la période de conformité 2015-2017. Ce suivi est partiellement reproduit ci-dessous.

⁷¹ Dossier R-4003-2017, décision [D-2017-124](#), p. 12.

⁷² Dossiers R-3924-2015, décision [D-2016-014](#), p. 92 et R-3969-2016, décision [D-2017-028](#), p. 98.

⁷³ Décision [D-2018-175](#), p. 23.

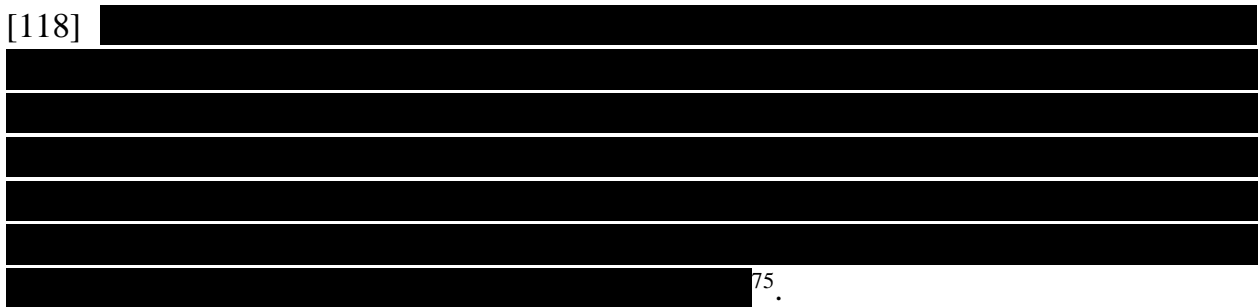
⁷⁴ Pièce B-0462, p. 4, déposée sous pli confidentiel.

TABLEAU 10
SUIVI AU 31 DÉCEMBRE 2018
DROITS D'ÉMISSION DE GES
POUR LA PÉRIODE 2015-2017



Sources : Tableau établi à partir des pièces B-0571 et B-0572, déposées sous pli confidentiel.

[118]



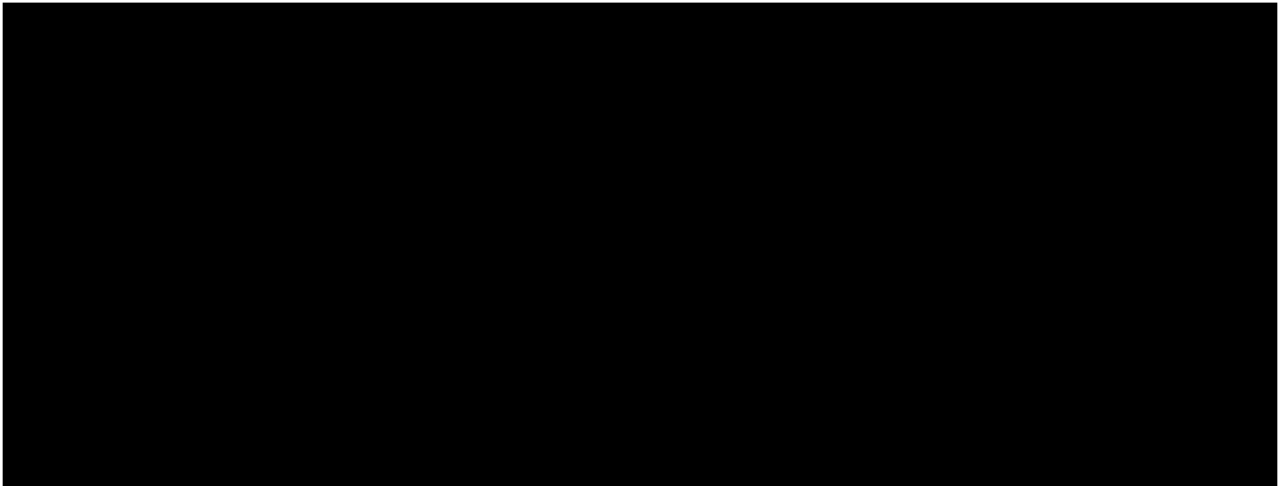
⁷⁵.

⁷⁵ Pièce B-0462, p. 5, déposée sous pli confidentiel.

Période de conformité 2018-2020

[119] Gazifère présente le suivi au 31 décembre 2018 des achats des droits d'émission de GES pour la période de conformité 2018-2020. Ce suivi est partiellement reproduit au tableau suivant.

TABLEAU 11
SUIVI AU 31 DÉCEMBRE 2018
DROITS D'ÉMISSION DE GES
POUR LA PÉRIODE 2018-2020



Sources : Tableau établi à partir des pièces B-0571 et B-0572, déposées sous pli confidentiel.

[120] [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED].

[121] [REDACTED]⁷⁶ [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]⁷⁷, [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED].

⁷⁶ Pièce B-0462, p. 2 et 4, déposée sous pli confidentiel.

⁷⁷ Pièce B-0563, p. 3 et 4, déposée sous pli confidentiel.

[122] [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED] 78 [REDACTED]
[REDACTED].

Suivi des achats de crédits compensatoires

[123] [REDACTED] 79, [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED].

**TABLEAU 12
SUIVI AU 31 DÉCEMBRE 2018**

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Source : Pièce B-0462, p. 7, déposée sous pli confidentiel.

[124] En 2018, Gazifère a acquis un total de 26 759 crédits compensatoires pour un montant de 474 031\$. Le tableau suivant illustre le détail de ces transactions.

⁷⁸ Ibid.

⁷⁹ Dossier R-4003-2017, décision [D-2017-124](#), p. 7 à 11, partie caviardée.

TABLEAU 13
SUIVI AU 31 DÉCEMBRE 2018

A large rectangular area of the document is completely redacted with a solid black box, obscuring the data presented in Table 13.

Source : Pièce B-0462, p. 6, déposée sous pli confidentiel.

[125] [REDACTED]⁸⁰ [REDACTED]
[REDACTED].

[126] **La Régie prend acte du sommaire des résultats liés au SPEDE au 31 décembre 2018 et s'en déclare satisfaite.**

Suivi des comptes CFR-SPEDE

[127] Les comptes CFR-SPEDE permettent à Gazifère de comptabiliser les frais financiers reliés à l'acquisition des droits d'émission et à l'émission des lettres de crédit.

[128] Conformément à la décision D-2016-092⁸¹, Gazifère présente depuis la fermeture règlementaire 2017 deux types de comptes : un compte relié aux investissements (CRI), rémunéré au taux de rendement sur la base de tarification et un compte relatif aux écarts et de reports (CER), rémunéré au taux de la dette à court terme (hors base de tarification).

[129] [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED].

⁸⁰ Pièces B-0571 et B-0572, déposées sous pli confidentiel.

⁸¹ Dossier R-3924-2015 Phase 4, décision [D-2016-092](#), p. 39, par. 173.

[130] **La Régie prend acte du suivi du CFR-SPEDE et s'en déclare satisfaite.**

[131] **La Régie demande à Gazifère de déposer annuellement les données relatives au SPEDE telles que présentées aux pièces B-0403 et B-0462 à B-0469, lors des prochains dossiers de fermeture règlementaire, tel qu'indiqué à la section 2.1.3.3 du Guide de dépôt⁸².**

4. SUIVI DES PROJETS

4.1 PROJET BUCKINGHAM

[132] Gazifère dépose les données nécessaires au suivi du projet Buckingham, conformément à la décision D-2016-133⁸³. Ce projet vise à desservir un développement résidentiel de 210 unités, à convertir les appareils des bâtiments existants et à assurer la desserte de gaz naturel à proximité de développements futurs dans le secteur de Buckingham.

[133] Au 31 décembre 2018, Gazifère constatait⁸⁴ un nombre d'additions cumulatives de clients moindre que celui prévu et, corollairement, une diminution des volumes annuels. Dans le secteur résidentiel, l'écart de 73 clients a entraîné une diminution des volumes annuels de 139 762 m³. Dans le secteur commercial, l'écart de trois clients a engendré une baisse des volumes annuels de 23 198 m³.

[134] Gazifère précise que la baisse du nombre de clients cumulatif dans le secteur résidentiel est la résultante des retards dans la construction⁸⁵. En réponse à la Régie⁸⁶, elle précise que cette baisse a eu pour effet de décaler la concrétisation des revenus prévus et,

⁸² [Guide de dépôt de Gazifère Inc.](#), p. 6.

⁸³ Dossier R-3973-2016, décision [D-2016-133](#), p. 12, par. 45.

⁸⁴ Pièce [B-0429](#).

⁸⁵ Ibid.

⁸⁶ Pièce [B-0560](#), p. 18.

par conséquent, d'affecter négativement la rentabilité du projet. Toutefois, cet impact est compensé par une réduction des coûts des conduites et des branchements.

[135] L'analyse de rentabilité⁸⁷ démontre que le projet demeure rentable, présentant un taux de rendement interne (TRI) de 5,9 % et un coût en capital prospectif (CCP) après impôts de 5,57 %.

[136] **La Régie prend acte du suivi du projet Buckingham et s'en déclare satisfaite.**

4.2 PROJET CHELSEA

[137] Gazifère dépose les données nécessaires au suivi du projet Chelsea, conformément à la décision D-2016-145⁸⁸. Ce projet vise à étendre le réseau de distribution afin d'assurer la desserte de deux projets mixtes domiciliaire, commercial et institutionnel, le branchement de 14 clients commerciaux sur le chemin Old Chelsea à compter de l'année 5, le branchement de Nordik Spa-Nature ainsi que l'ajout de 253 condominiums de l'année 5 à l'année 9.

[138] Gazifère indique que le nombre des additions cumulatives de clients dans le secteur résidentiel est de 53, en hausse de trois clients comparativement au nombre autorisé dans la décision D-2016-145⁸⁹. Toutefois, le volume annuel de ce secteur a diminué de 21 101 m³ comparativement à celui prévu et autorisé. Gazifère précise que cette baisse est attribuable aux retards dans les branchements des résidences en 2018. Quant au secteur commercial, le volume a augmenté de 34 293 m³ par rapport à celui prévu et autorisé.

[139] L'analyse de rentabilité⁹⁰ démontre que le projet demeure rentable, présentant un TRI de 7,05 % et un CCP après impôts de 5,57 %.

[140] **La Régie prend acte du suivi du projet Chelsea et s'en déclare satisfaite.**

⁸⁷ Pièce [B-0430](#), p. 1.

⁸⁸ Dossier R-3977-2016, décision [D-2016-145](#), p. 13, par. 46.

⁸⁹ Pièce [B-0431](#).

⁹⁰ Pièce [B-0432](#).

4.3 PROJET DE LA RIVE/DU QUAI

[141] Gazifère dépose les données nécessaires au suivi du projet De la Rive/Du Quai, conformément à la décision D-2018-119⁹¹. Ce projet consiste à étendre le réseau gazier afin de répondre principalement à une augmentation significative des volumes d'un client.

[142] Gazifère indique que les coûts du projet sont réévalués à 2 660 180 \$, en hausse de 1 111 760 \$ comparativement au budget approuvé⁹². Elle précise que cette réévaluation est attribuable à deux facteurs : le report de la construction d'une portion de la conduite en acier à 2020, en raison des délais requis pour obtenir les permis auprès de la Commission de protection du territoire agricole et la hausse des coûts de l'entrepreneur liés à son installation et des corrections des travaux d'une partie de l'extension de son réseau⁹³.

[143] Gazifère précise que la sous-estimation du budget initial découle de son manque d'expérience dans l'installation des conduites en acier de longues distances. À cet égard, elle a mis en place des mesures supplémentaires afin d'améliorer l'évaluation des coûts de projets futurs pouvant être similaires à celui des chemins de la Rive/du Quai⁹⁴.

[144] Quant aux volumes⁹⁵, Gazifère précise que la consommation en 2018 a été supérieure aux volumes prévus dans son budget et, par conséquent, elle a rehaussé ses prévisions pour ceux des années 2019 et 2020.

[145] Gazifère souligne que les ajustements effectués sur les coûts et les volumes ont modifié la rentabilité du projet. Toutefois, l'analyse de rentabilité démontre qu'il demeure très rentable⁹⁶, présentant un TRI de 17 % et un CCP après impôts de 5,20 %.

[146] **La Régie prend acte du suivi du projet De la Rive/Du Quai et s'en déclare satisfaite.**

⁹¹ Dossier R-4055-2018, décision [D-2018-119](#), p.14, par. 46.

⁹² Pièce [B-0439](#), p. 1.

⁹³ Pièce [B-0439](#), p. 2.

⁹⁴ Pièces [B-0439](#), p. 2 et [B-0560](#), p. 16 et 17.

⁹⁵ Pièces [B-0439](#), p. 1 et [B-0440](#).

⁹⁶ Pièce [B-0440](#).

4.4 PROJET LE PLATEAU – PHASE 51

[147] Gazifère dépose les données nécessaires au suivi du projet Le Plateau-Phase 51, conformément à la décision D-2017-070⁹⁷. Ce projet vise à étendre le réseau de distribution et à raccorder un minimum de 328 unités d'habitation dans un développement résidentiel situé dans la Ville de Gatineau.

[148] Gazifère indique que le nombre des additions cumulatives de clients est de 329⁹⁸. Elle précise⁹⁹ qu'un bon nombre de clients n'ont été branchés que tardivement dans l'année et que le nombre de condominiums réellement branchés est plus élevé que prévu, alors que le nombre de maisons unifamiliales et semi-détachées est moindre. D'une part, ces variations ont eu pour effet de réduire le volume de la consommation annuelle de 102 869 m³ et les dépenses d'investissements dans les frais de branchements et de compteurs pour les maisons familiales et semi-détachées ont été de 76 884 \$. D'autre part, les dépenses pour les condominiums ont augmentées de 70 087 \$. Il en résulte une augmentation des dépenses totales en investissements de 14 530 \$.

[149] En dépit de ces modifications, Gazifère indique que l'analyse de rentabilité démontre que le projet demeure très rentable¹⁰⁰, présentant un TRI de 12,08 % et un CCP après impôts de 5,20 %.

[150] **La Régie prend acte du suivi du projet Le Plateau-Phase 51 et s'en déclare satisfaite.**

4.5 PROJET LE PLATEAU – PHASE 52-53

[151] Gazifère dépose les données nécessaires au suivi du projet Le Plateau-Phase 52-53, conformément à la décision D-2018-108¹⁰¹. Ce projet consiste à étendre son réseau de distribution pour raccorder les phases 52 et 53 du projet de développement résidentiel aux phases antérieures du secteur Le Plateau, situé dans la Ville de Gatineau.

⁹⁷ Dossier R-4004-2017, décision [D-2017-070](#), p. 12, par. 46.

⁹⁸ Pièce [B-0433](#).

⁹⁹ Ibid.

¹⁰⁰ Pièce [B-0434](#).

¹⁰¹ Dossier R-4048-2018, décision [D-2018-108](#), p. 12, par. 42.

[152] Au 31 décembre 2018, le nombre des additions cumulatives de clients est de 38, en baisse de 23 clients comparativement à celui prévu¹⁰². Gazifère précise que cette baisse a entraîné une réduction des dépenses en investissement de 186 409 \$.

[153] Gazifère indique que la mise à jour des résultats relatifs à l'analyse de rentabilité sera présentée lors de la fermeture réglementaire 2019, lorsque les volumes de consommation seront disponibles¹⁰³.

[154] **La Régie prend acte du suivi du projet Le Plateau-Phase 52-53 et s'en déclare satisfaite.**

4.6 PROJET LORRAIN

[155] Gazifère dépose les données nécessaires au suivi du projet Lorrain, conformément à la décision D-2018-094¹⁰⁴. Ce projet vise à reconfigurer le réseau gazier dans le secteur du boulevard Lorrain en raison des travaux initiés par le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET). Ces travaux requièrent l'abandon d'une conduite de gaz naturel d'une longueur d'environ 700 mètres et l'installation de nouvelles conduites dans un secteur où les infrastructures sont existantes, en contournant la portion du boulevard Lorrain qui sera réaménagé.

[156] Au 31 décembre 2018, le total des investissements se chiffre à 61 200 \$, en baisse de 713 470 \$ comparativement au budget autorisé¹⁰⁵. Gazifère précise que cet écart s'explique par un retard dans la construction en raison des délais accusés par le MTMDET dans la finalisation des plans pour les travaux.

[157] En réponse à la Régie¹⁰⁶, Gazifère estime que le report des travaux en 2020 entraînera une augmentation des coûts de 2 % à 6 % pour chaque année de report et que l'impact sur les coûts totaux du projet ne dépassera pas la limite de 15 % permise par la Régie.

¹⁰² Pièce [B-0435](#).

¹⁰³ Ibid.

¹⁰⁴ Dossier R-4042-2018, décision [D-2018-094](#), p. 13, par. 42.

¹⁰⁵ Pièce [B-0438](#).

¹⁰⁶ Pièce [B-0560](#), p. 14.

[158] **La Régie prend acte du suivi du projet Lorrain et s'en déclare satisfaite.**

4.7 PROJET MONTCLAIR

[159] Gazifère dépose les données nécessaires au suivi du projet Montclair, conformément à la décision D-2018-082¹⁰⁷. Ce projet vise à améliorer les installations gazières au même moment où la Ville de Gatineau effectue des travaux majeurs de réfection et de reconfiguration d'un des ronds-points le plus achalandés du territoire exclusif de Gazifère.

[160] Au 31 décembre 2018, les coûts totaux du projet s'élèvent à 1 077 985 \$, en baisse de 24 574 \$ comparativement au budget autorisé¹⁰⁸. Le projet étant terminé, Gazifère demande une autorisation pour mettre fin à son suivi¹⁰⁹.

[161] **La Régie prend acte du suivi du projet Montclair, s'en déclare satisfaite et autorise Gazifère à y mettre fin.**

4.8 PROJET POSTE DE CONTRÔLE GATINEAU

[162] Gazifère dépose les données nécessaires au suivi du projet Poste de contrôle Gatineau (le Poste), conformément à la décision D-2018-041¹¹⁰. Ce projet vise à reconstruire le Poste afin de remédier aux préoccupations découlant de chaudières et d'un échangeur thermique sous-dimensionnés par rapport aux charges maximales enregistrées en hiver, ainsi que d'une tuyauterie affectée par la corrosion.

[163] Gazifère indique que le projet sera complété en juillet 2019 plutôt qu'en novembre 2018, en raison des retards occasionnés dans les travaux de construction¹¹¹. En réponse à une question de la Régie¹¹², Gazifère précise qu'elle a fait face à des imprévus dans la réalisation de ses travaux entraînant certains ajustements et, par conséquent, une hausse des

¹⁰⁷ Dossier R-4039-2018, décision [D-2018-082](#), p. 12, par. 45.

¹⁰⁸ Pièce [B-0437](#).

¹⁰⁹ Pièce [B-0386](#), p. 16.

¹¹⁰ Dossier R-4026-2017, décision [D-2018-041](#), p. 9.

¹¹¹ Pièce [B-0436](#).

¹¹² Pièce [B-0560](#), p. 19.

coûts qui ne dépassera pas 10 % du budget total. Elle effectuera un suivi dans le cadre du prochain dossier de rapport annuel.

[164] La Régie prend acte du suivi du projet Poste de contrôle Gatineau et s'en déclare satisfaite.

4.9 PROGRAMMES COMMERCIAUX

[165] Dans sa décision D-2016-014¹¹³, la Régie a autorisé les trois programmes commerciaux suivants à titre de projets pilotes pour une durée de deux ans :

- programme dédié aux immeubles multilogements;
- programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur résidentiel;
- programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur commercial.

[166] Dans les décisions D-2017-133 et D-2018-175¹¹⁴, la Régie autorisait la reconduction de ces trois programmes commerciaux pour les années tarifaires 2018, 2019 et 2020. Au présent dossier, Gazifère dépose les pièces nécessaires afin d'assurer le suivi des demandes formulées par la Régie dans ses décisions, dont le suivi de ces programmes commerciaux¹¹⁵ et celui du service de paiement par carte de crédit¹¹⁶, pour l'année 2018.

[167] Gazifère présente le suivi relatif au programme dédié aux immeubles multilogements et au programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur résidentiel. Aucune aide financière n'a été octroyée au cours de l'année 2018 dans le cadre du programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur commercial, en raison d'un manque de ressources au sein du service

¹¹³ Dossier R-3924-2015 Phase 3, décision [D-2016-014](#), p. 51, par. 200, p. 57, par. 226 et p. 59, par. 239.

¹¹⁴ Dossiers R-4003-2017 Phase 2, décision [D-2017-133](#), p. 46, par. 168 et R-4032-2018 Phase 3, décision [D-2018-175](#), p. 10, par. 34.

¹¹⁵ Pièces [B-0386](#), p. 15, [B-0441](#), [B-0442](#) et [B-0443](#).

¹¹⁶ Pièce [B-0444](#).

de développement de marché¹¹⁷. Gazifère estime être en mesure de présenter un premier bilan de ce programme lors du prochain rapport annuel¹¹⁸.

Programme dédié aux immeubles multilogements

[168] En 2018, aucun nouveau projet n'a été admis dans le cadre de ce programme. Conséquemment, Gazifère présente une mise à jour des informations relatives aux projets réalisés en 2016 en déposant ses analyses financières complètes et détaillées pour chacun des immeubles¹¹⁹, conformément à la décision D-2017-081¹²⁰.

[169] Gazifère note que certaines données de consommation sont encore incomplètes pour un des bâtiments pour l'année 2018 et ajoute que le suivi prévu dans le cadre du prochain rapport annuel devrait être effectué à partir des données de consommation complètes pour toutes les unités d'habitation de cet immeuble¹²¹.

[170] Gazifère a procédé à la révision de certaines données de consommation pour un des bâtiments et précise que ses hypothèses seront revisitées en 2019 et 2020, afin de déterminer, sur la base d'années complètes de consommation, l'ampleur de cette dernière pour l'ensemble des logements de l'immeuble en question¹²².

[171] Malgré ces contraintes relatives à la disponibilité de données, Gazifère présente certains constats préliminaires relatifs aux volumes de consommation et des éléments de réflexion permettant de les contextualiser, tels que la dimension des logements¹²³. Gazifère présente aussi, de façon préliminaire, des pistes d'amélioration de ses pratiques en matière d'évaluation de rentabilité des projets.

[172] Considérant le faible échantillon, le manque de données de consommation sur une période complète d'un an et la très grande dispersion des résultats préliminaires, la Régie juge qu'elle ne peut conclure sur la rentabilité de ce programme à partir de ces résultats

¹¹⁷ Pièces [B-0441](#), [B-0442](#) et [B-0443](#).

¹¹⁸ Pièce [B-0441](#), p. 1 et 2.

¹¹⁹ Pièces [B-0441](#), p. 3, [B-0442](#) et [B-0443](#).

¹²⁰ Décision [D-2017-081](#), p. 42, par. 142.

¹²¹ Pièce [B-0441](#), p. 4 et 5.

¹²² Pièce [B-0441](#), p. 4.

¹²³ Pièce [B-0441](#), p. 6 et 7.

partiels, comme ce fût le cas lors du dossier de fermeture 2017¹²⁴. La Régie estime donc préférable d'attendre le prochain suivi, comme proposé par Gazifère.

[173] La Régie prend acte du suivi déposé à l'égard du programme commercial dédié aux immeubles multilogements.

Programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur résidentiel

[174] Ce programme est destiné aux entrepreneurs en construction, aux nouveaux clients et aux clients existants et vise à offrir une aide financière afin d'augmenter l'installation de conduites de gaz naturel pour des équipements périphériques.

[175] Gazifère dépose un suivi de ce programme selon les critères prescrits par la Régie dans sa décision D-2016-014¹²⁵. Ainsi, pour chaque appareil ou combinaison d'appareils, Gazifère présente un tableau comparatif indiquant, pour chacune des années de participation (2016, 2017 et 2018), les consommations de chaque participant avec la moyenne de sa consommation des deux années précédant l'année de son entrée.

[176] Gazifère souligne que lors de leur première année, les participants au programme procèdent généralement à l'installation des appareils en cours d'année. En conséquence, les données de consommation de ces premières années ne reflètent pas la consommation pour une année complète d'utilisation.

[177] La méthodologie employée par Gazifère prend en compte des données de consommation normalisées selon la température. Gazifère présente également, pour chaque appareil ou combinaison d'appareils, le scénario de référence correspondant à la consommation annuelle estimée et identifie le nombre de participants par année.

[178] Gazifère indique aussi avoir révisé son document de travail et le processus utilisé pour effectuer le suivi annuel de ce programme, ce qui a permis de constater des erreurs dans les entrées concernant les volumes de consommation de différents participants. Elle présente les différentes mesures mises en place visant à éviter ces erreurs¹²⁶.

¹²⁴ Décision [D-2018-134](#), p. 43, par. 144.

¹²⁵ Pièce [B-0441](#), p. 8 et 9 et p. 13 à 29.

¹²⁶ Pièce [B-0441](#), p. 11.

[179] Suivant ces modifications, il appert qu'à la fin de l'année 2018, un total de 249 participants se sont prévalus des aides financières offertes, depuis le début de ce programme. De manière générale, Gazifère observe que la consommation de gaz naturel des participants tend à augmenter avec les années.

[180] Malgré la hausse du nombre de participants, Gazifère est d'avis qu'elle détient encore trop peu de données portant sur des années complètes de consommation pour conclure, avec assurance, à la validité des hypothèses de consommation utilisées dans le cadre de ce programme.

[181] Gazifère demeure d'avis que pour tirer des conclusions sur la fiabilité des hypothèses de consommation proposées initialement, il sera nécessaire d'analyser la consommation d'un plus grand nombre de participants et d'avoir des données de consommation plus complètes, sur une plus longue période de temps.

[182] Gazifère précise qu'elle n'a pas réalisé d'analyses de rentabilité ni de calculs de l'impact tarifaire (de manière individuelle et globale) pour les programmes commerciaux du secteur résidentiel en 2018, puisque les volumes additionnels découlant des différents programmes ne sont pas encore suffisamment définis. Elle envisage présenter de telles évaluations, selon les résultats à venir en 2019, dans le cadre du prochain rapport annuel.

[183] Par ailleurs, en 2018, le coût associé aux activités promotionnelles des programmes commerciaux dans leur ensemble, y compris les campagnes de conversion, s'élevait à 5 400 \$.

[184] Comme lors de la fermeture de 2017¹²⁷, considérant le faible échantillon, le peu de données de consommation sur une période complète d'un an et la très grande dispersion des résultats préliminaires, la Régie juge qu'elle ne peut conclure à partir de ces résultats partiels et qu'il est préférable d'attendre le prochain suivi que Gazifère propose lors de son prochain rapport annuel à ces fins.

[185] La Régie prend acte du suivi déposé à l'égard du programme commercial dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur résidentiel.

¹²⁷ Décision [D-2018-134](#), p. 44, par. 149 et 150.

Suivi du service de paiement par carte de crédit

[186] Dans sa décision D-2017-028, la Régie approuvait les modifications proposées et demandait à Gazifère d'effectuer un suivi d'un nouveau service de paiement par carte de crédit¹²⁸.

[187] Gazifère indique que ce service de paiement par carte de crédit par téléphone a été officiellement accessible à la clientèle à la fin du mois de septembre 2018 et que celui par internet a été offert au mois d'octobre de la même année.

[188] Après l'analyse des données pour l'année 2018, Gazifère constate que 236 transactions ont été effectuées par l'entremise du service de paiement par carte de crédit, par 179 clients distincts¹²⁹. Il s'agit d'environ 0,16 % des factures et des montants acquittés par carte de crédit sur la période considérée (c'est-à-dire de septembre à décembre 2018)¹³⁰.

[189] Gazifère souligne que bien que le service de paiement par carte de crédit ait été offert seulement pendant une partie de l'année 2018, elle ne prévoit pas soumettre de suivi à cet égard dans le cadre du prochain rapport annuel¹³¹.

[190] **La Régie prend acte du suivi déposé à l'égard du service de paiement par carte de crédit. Elle demande à Gazifère de déposer, dans le cadre du rapport annuel 2019, le bilan de la première année complète d'opération de ce service, tel qu'indiqué dans sa décision D-2017-028¹³².**

5. DEMANDE DE TRAITEMENT CONFIDENTIEL

[191] Gazifère dépose sous pli confidentiel comme pièces B-0466, B-0403, B-0467, B-0468 et B-0469, les sommaires des soldes des comptes différés (CFR) maintenus hors base de tarification. Ces pièces contiennent les soldes des CFR-SPEDE.

¹²⁸ Décision [D-2017-028](#), p. 84, par. 366 et 367.

¹²⁹ Pièce [B-0560](#), p. 24.

¹³⁰ Pièce [B-0444](#), p. 1.

¹³¹ Pièce [B-0444](#), p. 2.

¹³² . Décision [D-2017-028](#), p. 84, par. 367.

[192] Le Distributeur dépose, pour le dossier public, à l'exception de la pièce B-0403, une version de ces pièces dans laquelle les renseignements dont il demande le traitement confidentiel sont caviardés, soit les pièces B-0402, B-0404, B-0405 et B-0406.

[193] Gazifère soumet également à la Régie, pour approbation, un rapport annuel et des tableaux de suivi portant sur l'application de sa stratégie d'achat de droits d'émission afin d'assurer sa conformité au *Règlement concernant le système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre* (le Règlement)¹³³, tel qu'il appert des pièces B-0462, B-0463 et B-0464.

[194] Gazifère soumet que les renseignements contenus dans ces pièces sont de nature stratégique et confidentielle, puisqu'ils portent sur les détails de sa stratégie passée.

[195] Selon Gazifère, la divulgation de ces renseignements pourrait porter gravement atteinte à ses futures négociations (dans le cadre de transactions de gré à gré) ou aux actions posées (notamment dans le cadre de ventes aux enchères) en permettant à d'autres acteurs susceptibles d'intervenir dans le cadre du SPEDE d'ajuster leur positionnement en conséquence, et donc, de lui causer un préjudice, au détriment de l'ensemble de sa clientèle.

[196] De plus, Gazifère soumet que la divulgation des renseignements confidentiels contenus aux pièces B-0466, B-0403, B-0467, B-0468 et B-0469 serait contraire aux exigences prévues au premier paragraphe de l'article 51 du Règlement.

[197] Gazifère demande à la Régie d'émettre une ordonnance afin d'interdire la divulgation, la publication et la diffusion des renseignements contenus dans ces pièces et d'ordonner leur traitement confidentiel jusqu'au 31 décembre 2025.

[198] Le 30 septembre 2019, Gazifère dépose sous pli confidentiel à la pièce B-0563, soit ses réponses à la DDR n° 8 de la Régie. Gazifère indique que ce document comporte des renseignements contenus aux pièces B-0403, B-0463 et B-0464 pour lesquels elle recherche une ordonnance de confidentialité. À cette même date, les pièces B-0567 version révisée de la pièce B-0403, B-0571 et B-0572, versions révisées des pièces B-0463 et B-0464 sont également déposées.

¹³³ [RLRQ, c. Q-2, r. 46.1.](#)

[199] Après examen de la déclaration sous serment déposée au soutien de la demande de traitement confidentiel, la Régie juge que les motifs qui y sont invoqués justifient l'émission de l'ordonnance recherchée.

[200] **La Régie accueille la demande d'ordonnance de traitement confidentiel de Gazifère à l'égard des pièces B-0466, B-0403, incluant sa version révisée à la pièce B-0567, B-0467, B-0468, B-0469 et des renseignements confidentiels qu'elles contiennent, caviardés aux pièces B-0402, B-0404, B-0405 et B-0406 ainsi que des pièces B-0462, B-0463 et sa version révisée à la pièce B-0571, B-0464 et sa version révisée à la pièce B-0572 et B-0563 et en INTERDIT la divulgation, la publication et la diffusion jusqu'au 31 décembre 2025.**

6. DEMANDES DE PAIEMENT DE FRAIS

[201] En vertu de l'article 36 de la Loi, la Régie peut ordonner à Gazifère de verser des frais aux personnes dont elle juge la participation utile à ses délibérations.

[202] Le *Règlement sur la procédure de la Régie de l'énergie*¹³⁴ et le *Guide de paiement des frais 2012*¹³⁵ (le Guide) encadrent les demandes de paiement de frais que la Régie peut payer ou ordonner de payer, sans limiter son pouvoir discrétionnaire de juger de l'utilité de la participation des intervenants à ses délibérations et du caractère nécessaire et raisonnable des frais encourus.

[203] La Régie évalue le caractère nécessaire et raisonnable des frais réclamés en tenant compte des critères prévus à l'article 15 du Guide. Elle évalue également l'utilité de la participation des intervenants en tenant compte des critères prévus à l'article 16 du Guide. Le remboursement des taxes est effectué en fonction du statut fiscal de chaque intervenant.

[204] Dans sa décision D-2019-105¹³⁶, la Régie a établi un budget forfaitaire maximal de 5 000 \$, taxes en sus pour la phase 5 du présent dossier.

¹³⁴ [RLRQ, c. R-6.01, r. 4.1.](#)

¹³⁵ [Guide de paiement des frais 2012.](#)

¹³⁶ Décision [D-2019-105](#), p. 5, par. 9.

[205] Les frais totaux réclamés par l'ACEFO, le GRAME et SÉ-AQLPA pour leur participation à l'examen de la phase 5 de la Demande amendée s'élèvent à 13 717,07 \$, incluant les taxes.

[206] Gazifère considère les montants réclamés par deux des trois intervenants excessifs et injustifiés. Elle juge que l'ACEFO n'a formulé aucune recommandation applicable, pertinente ou utile aux fins de la phase 5 du dossier. De plus, elle soumet que la majeure partie de l'analyse et des recommandations de SÉ-AQLPA s'avère superflue, se conformant déjà aux décisions visées par les recommandations de l'intervenant.

[207] La Régie constate que les demandes des trois intervenants respectent la balise fixée par sa lettre procédurale et sont conformes aux modalités prévues au Guide. Ainsi, tous les frais réclamés sont admissibles.

[208] Elle juge que les commentaires du GRAME étaient clairs et bien ciblés et qu'ils ont été utiles à ses délibérations. Elle partage l'avis de Gazifère sur le niveau de pertinence et d'utilité de certains commentaires de l'ACEFO et de SÉ-AQLPA.

[209] En conséquence, la Régie présente au tableau suivant, pour chacun des intervenants, les frais réclamés, les frais admissibles et les frais octroyés.

TABLEAU 14
FRAIS RÉCLAMÉS, FRAIS ADMISSIBLES ET FRAIS OCTROYÉS
(TAXES INCLUSES)

Intervenants	Frais réclamés (\$)	Frais admissibles (\$)	Frais accordés (\$)
ACEFO	5 120,44	5 120,44	3 449,25
GRAME	3 148,22	3 148,22	3 148,22
SÉ-AQLPA	5 448,41	5 448,41	2 874,38
TOTAL	13 717,07	13 717,07	9 471,85

[210] **Pour ces motifs,**

La Régie de l'énergie :

ACCUEILLE partiellement la demande de Gazifère relative à la fermeture règlementaire des livres 2018;

PREND ACTE de l'excédent de rendement de Gazifère, au montant de 617 648 \$, avant impôts, pour la période s'échelonnant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018;

AUTORISE Gazifère à conserver un montant de 280 955 \$ de l'excédent de rendement, avant impôts, conformément au mécanisme de partage approuvé dans les décisions D-2015-120 et D-2017-028;

AUTORISE Gazifère à porter le solde de l'excédent de rendement, au montant de 336 693 \$, avant impôts, dans un compte rémunéré pour remboursement à ses clients dans le cadre de la demande tarifaire 2020;

RÉSERVE sa décision sur la liquidation des variations de l'année 2018 comptabilisées au compte d'ajustement du coût du gaz naturel et **DEMANDE** à Gazifère de déposer les pièces révisées, eu égard aux conclusions de la section 3.4 de la présente décision, au plus tard le **26 novembre 2019 à 12 h**;

DEMANDE à Gazifère de présenter, dans le cadre de son prochain dossier tarifaire, une preuve comportant les éléments relatifs au compte cumulatif de gaz naturel tel qu'identifié au paragraphe 65 de la présente décision;

DEMANDE à Gazifère de ventiler par élément de coût l'écart entre le coût réel facturé et le coût budgétisé pour le service de Niagara Gas Transmission Ltd., dans le cadre de ses prochains rapports annuels, tel que présenté à la pièce B-0560 dans la réponse 3.1 de la demande de renseignements n° 7 de la Régie;

AUTORISE Gazifère à inclure le montant comptabilisé dans le compte de stabilisation du gaz naturel perdu pour l'année 2018, au montant de -125 805 \$, avant impôts, dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2020;

AUTORISE Gazifère à inclure un montant de -178 171,40 \$ dans l'établissement du revenu requis de l'année témoin 2020, correspondant à l'an 1 de l'amortissement sur cinq ans du solde de -890 857 \$, avant impôts, comptabilisé dans le compte de stabilisation de la température pour l'année 2018;

PREND ACTE des résultats du PGEÉ 2018 et des explications de Gazifère justifiant les écarts par rapport aux prévisions et s'en déclare satisfaite;

PREND ACTE du sommaire des résultats liés au SPEDE au 31 décembre 2018 et du suivi du CFR-SPEDE et s'en déclare satisfaite;

AUTORISE Gazifère à ne pas traiter le solde de 42,86 \$ relatif au compte relié aux investissements et à récupérer le solde négatif de 430 741,96 \$ lié au compte d'écarts et de reports dans l'établissement du tarif annuel de 2020;

DEMANDE à Gazifère de déposer annuellement les données relatives au SPEDE telles que présentées aux pièces B-0403 et B-0462 à B-0469, lors des prochaines fermetures réglementaires, tel qu'indiqué à la section 2.1.3.3 du Guide de dépôt de Gazifère Inc.;

PREND ACTE du dépôt, par Gazifère, des pièces nécessaires afin d'assurer le suivi des demandes formulées par la Régie dans ses décisions, dont le suivi des programmes commerciaux;

PREND ACTE du suivi de Gazifère relativement aux projets Buckingham, Chelsea, Le Plateau-Phase 51, Le Plateau-Phase 52-53, Poste de contrôle Gatineau, Montclair, Lorrain, De la Rive/Du Quai et s'en déclare satisfaite;

AUTORISE Gazifère à mettre fin au suivi du projet Montclair, tel que présenté à la pièce B-0437;

PREND ACTE du taux de gaz naturel perdu de 0,68 % pour l'année 2018;

PREND ACTE des résultats de Gazifère pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018 et **ACCUEILLE** l'initiative de Gazifère de maintenir ce type d'information dans les prochaines années en coût de service;

ACCUEILLE la demande d'ordonnance de traitement confidentiel de Gazifère à l'égard des pièces B-0466, B-403, incluant sa version révisée à la pièce B-0567, B-0467, B-0468, B-0469 et des renseignements confidentiels qu'elles contiennent, caviardés aux pièces B-0402, B-0404, B-0405 et B-0406 ainsi que des pièces B-0462, B-0463, révisée à la pièce B-0571, B-0464, révisée à la pièce B-0572 et B-0563 et en **INTERDIT** la divulgation, la publication et la diffusion jusqu'au 31 décembre 2025;

ORDONNE à Gazifère de se conformer à l'ensemble des autres éléments décisionnels contenus dans la présente décision;

OCTROIE aux intervenants les frais indiqués au tableau 14 de la présente décision et

ORDONNE à Gazifère de payer ces frais aux intervenants, dans un délai de 30 jours de la présente décision.

Simon Turmel
Régisseur

Françoise Gagnon
Régisseur

François Émond
Régisseur

ANNEXE 1

**Annexe 1
(2 pages)**

S.T.

F.G.

F.E.

LISTE DES ACRONYMES

CCP	coût en capital prospectif
CIS	Consumer Information System
CER	compte d'écarts et de reports
CFR	Compte de frais reportés
CRI	compte relié aux investissements
DDR	demande de renseignements
DSM	Demand Side Management
EGD	Enbridge Gas Distribution Inc.
GES	gaz à effet de serre
MTMDET	ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports
Niagara	Niagara Gas Transmission Ltd.
PGEÉ	Plan global en efficacité énergétique
SPEDE	Système de plafonnement et d'échanges de droits d'émission
TCTR	Test du coût total en ressources
TEQ	Transition énergétique Québec
TPS	taxe sur les produits et services
TRI	taux de rendement interne
TVQ	taxe de vente du Québec

Abréviations et signes conventionnels

\$	dollar canadien
k	kilo (mille)
M	méga (million)
m ³	mètre cube
10 ³ m ³	millier de mètres cubes – 1 000 mètres cubes