

**RÉPONSE D'ÉNERGIR, S.E.C. (ÉNERGIR) À LA
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 2 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE À LA
DEMANDE D'APPROBATION DU PLAN D'APPROVISIONNEMENT ET DE MODIFICATION DES
CONDITIONS DE SERVICE ET TARIF D'ÉNERGIR, S.E.C., A COMPTEUR DU 1^{ER} OCTOBRE 2019**

DEMANDE DE TRAITEMENT CONFIDENTIEL

- 1. Références :** (i) Pièce [B-0074](#);
(ii) Pièce [B-0050](#).

Préambule :

(i) « ***INTERDIRE** pour une durée indéterminée, la divulgation, la publication et la diffusion des informations caviardées contenues à la pièce Énergir-H, Document 2, au Tableau 8 de la pièce Énergir-H, Document 1 et aux sections 2 et 3 de la pièce Énergir-H, Document 3, lesquelles sont déposées sous pli confidentiel* ». [nous soulignons]

(ii) Dans sa déclaration sous serment, déposée au soutien de la demande de traitement confidentiel du Tableau 8 de la pièce Énergir-H, Document 1, monsieur Vincent Regnault indique que :

« *Les informations caviardées contenues au Tableau 8 de la pièce Énergir-H, Document 1 contiennent des renseignements portant sur la prévision des prix des droits d'émission pour la période allant de 2020 à 2023* »;

Demande :

- 1.1 Veuillez indiquer les motifs pour lesquels Énergir demande le traitement confidentiel du Tableau 8 de la pièce Énergir-H, Document 1 pour une durée indéterminée, eu égard au fait que les prévisions des prix des droits d'émission indiqués à cette pièce ne visent que la période 2020-2023. Le cas échéant, veuillez indiquer si le Tableau 8 pourrait être traité de façon confidentielle mais jusqu'à la fin de l'année 2023.

Réponse :

Comme mentionné à l'affidavit pour ordonnance de confidentialité de Monsieur Vincent Regnault daté du 29 mars 2019 (B-0050), Énergir demande à ce que les informations caviardées contenues au Tableau 8 de la pièce Énergir-H, Document 1 soient déposées sous pli confidentiel pour une durée indéterminée, compte tenu des termes et conditions d'utilisation du service fourni par CCI de qui proviennent en partie ces informations. Cette obligation reposant sur Énergir de ne pas divulguer publiquement à des tiers les informations fournies par CCI ne comporte aucun délai ni terme. Par conséquent, et afin qu'elle ne contrevienne pas à ses obligations contractuelles, Énergir considère que les

informations caviardées contenues au Tableau 8 de la pièce Énergir-H, Document 1 doivent rester confidentielles pour une durée indéterminée.

MODE DE PARTAGE DES ÉCARTS DE RENDEMENT

2. **Référence :** Pièce [B-0148](#), p. 32 et 33.

Préambule :

« Dans ce contexte, le nouveau mode réglementaire allégé proposé s'accompagne d'une révision du mode de partage, lequel comporte une zone sans partage (« deadband ») pour les 50 premiers points de base.

Les TP d'Énergir seraient partagés comme suit :

- *50 premiers points de base : Énergir 100 %;*
- *Pour les TP, au-delà de 50 points de base : Énergir 50 %, clientèle 50 %.*

Tous les MAG seraient toutefois entièrement à la charge du Distributeur.

Tout d'abord, grâce au mécanisme de découplage des revenus, la volatilité des écarts de rendement serait grandement réduite, puisque tous les écarts de revenus générés par des erreurs de prévision volumétrique seraient retournés à la clientèle; seuls les écarts entre le revenu requis autorisé et le coût de service réel seraient partagés en fonction du mode de partage. Une gestion rigoureuse des coûts deviendrait la seule source possible de TP. Ainsi, si le découplage des revenus réduit la volatilité des écarts de rendement partagés, Énergir estime raisonnable qu'une plus grande part de ces écarts lui soit allouée.

[...]

Selon Énergir, ce nouveau mode de partage, en concomitance avec la fixation des dépenses d'exploitation selon une formule paramétrique, l'autorisation des investissements inférieurs au seuil pour une durée de trois ans, le mécanisme de découplage des revenus, ainsi que la reconduction du taux de rendement sur l'avoir ordinaire présumé, permet de contribuer de manière importante à l'allègement du processus réglementaire, tout en constituant un équilibre acceptable entre le risque encouru et les rendements attendus du distributeur. Sans un ajustement du mode de partage en vigueur actuellement et dans un contexte de gel du taux de rendement, Énergir conclurait que l'augmentation du risque associé à l'environnement externe et à la nouvelle proposition d'allègement réglementaire serait insoutenable ». [nous soulignons]

Demandes :

2.1 Veuillez commenter le mode de partage des écarts de rendement alternatif suivant :

Tous les manques à gagner seraient entièrement à la charge du distributeur.
Les trop-perçus du distributeur seraient partagés comme suit :

- 50 premiers points de base : Énergir 100 %;
- De 50 à 150 points de base : Énergir 50 %, clientèle 50 %;
- Au-delà de 150 points de base : clientèle 100 %.

Réponse :

Dans sa preuve, Énergir a détaillé les arguments qui sous-tendent sa proposition de révision du mode de partage, lesquels peuvent se résumer ainsi :

- Augmentation du risque d'affaires induite par la formule de fixation des dépenses d'exploitation sur trois ans, ainsi que par l'évolution récente de l'environnement externe et interne (B-0148, pages 27 et 28);
- Mode de partage actuel qui est le plus sévère des utilités gazières canadiennes (B-0148, pages 30 et 31);
- La révision du mode de partage s'accompagne d'un mécanisme de découplage des revenus, lequel répond aux préoccupations de la Régie quant à l'asymétrie d'information et aux prévisions conservatrices, préoccupations utilisées par la Régie pour justifier la mise en place du mode de partage actuel (D-2013-106, paragr. 386). À cet effet, Énergir rappelle qu'avec le mécanisme de découplage, le seul moyen de générer des TP reposerait sur sa capacité à contrôler l'accroissement de ses coûts (B-0148, pages 31 et 32).

Conséquemment, Énergir est convaincue que sa proposition de révision du mode de partage est juste et raisonnable dans le contexte actuel d'allégement réglementaire. Le distributeur note que bien que sa proposition soit plus équilibrée que le mode de partage actuel, le mode de partage proposé serait toujours plus contraignant que les autres modes de partage observés chez les distributeurs gaziers comparables au Canada, lesquels sont très majoritairement symétriques. De surcroît, aucun distributeur gazier à l'extérieur du Québec ne partage plus de 50 % des TP, et ce, peu importe les écarts de rendement (B-0148, page 31, figure 2).

Le mode de partage alternatif proposé à la présente question, lequel prévoit que 100 % des TP soient remis à la clientèle au-delà d'écarts de rendement supérieurs à 150 points de base ne trouve aucun comparable dans le reste du Canada. Avec le mécanisme de découplage des revenus, comme les TP sont générés seulement à travers le contrôle des coûts, le mode de partage alternatif proposé à la présente question annule complètement l'incitatif pour le distributeur à mettre en place des mesures d'efficacité au-delà d'un écart de rendement supérieur à 150 points de base. Énergir est pleinement consciente qu'il est peu probable qu'elle soit en mesure de dégager des gains d'efficacité correspondant à un écart de rendement de 150 points de base pour une année spécifique. Toutefois, les probabilités d'enregistrer des écarts de rendement positif important augmentent dans le temps. En effet, les gains d'efficacité peuvent être cumulatifs à travers les années. Conséquemment, avec un mode de partage sans incitatif au-delà d'un certain seuil, cela limiterait l'atteinte de gains d'efficacité cumulés qui sont bénéfiques pour la clientèle, autant pour les années en allégement réglementaire, que pour les années suivantes.

- 2.2 Sur la base du mode de partage présenté à la sous-question précédente et en considérant que la volatilité des écarts de rendement serait grandement réduite telle qu'énoncée en référence, veuillez préciser, avec motifs à l'appui, si ce mode de partage changerait significativement l'équilibre acceptable entre le risque encouru et les rendements attendus visés par le distributeur, et ce sur un horizon de trois ans.

Réponse :

Énergir juge que le mode de partage proposé à la question 2.1 n'est pas aligné avec les modes de partage des autres distributeurs gaziers au Canada, en plus de comporter un désincitatif important à mettre en place des mesures d'efficacité cumulatives dans le temps, lesquels sont aux bénéfices de la clientèle (voir réponse à la question 2.1).

MÉCANISME DE DÉCOUPLAGE DES REVENUS

3. **Référence :** Pièce [B-0148](#), p. 25.

Préambule :

En référence, Énergir présente une application simplifiée de la proposition de découplage.

Demande :

3.1 Veuillez présenter l'application détaillée de la proposition du mécanisme de découplage des revenus à partir des données du dossier R-4079-2018. Veuillez expliquer les résultats de l'application de la proposition ainsi que les hypothèses, le cas échéant.

Réponse :

La proposition de découplage des revenus traite d'une part l'écart entre le revenu réellement généré et le revenu autorisé (écart de revenu), et d'autre part l'écart entre le coût de service autorisé et le coût de service réel (écart de coût). Les écarts de revenus sont entièrement retournés à la clientèle, alors que les écarts de coûts sont soumis au mode de partage.

Le coût de service autorisé est toujours égal au revenu autorisé. Pour le dossier tarifaire 2017-2018, le coût de service autorisé est déterminé en début d'année. Or, sous la proposition d'allégement réglementaire d'Énergir, celui-ci sera déterminé en fin d'année, en fonction de la croissance réelle de la clientèle. Il est à noter que la présente illustration ne porte que sur le mécanisme de découplage des revenus sans considérer les autres éléments de la proposition d'allégement réglementaire.

Par ailleurs, à la référence (i), Énergir présentait l'établissement des écarts à remettre à la clientèle et les écarts soumis au mode de partage à partir des revenus réellement générés, avant la normalisation pour la température. Par sa proposition, Énergir n'envisage pas de traiter tous les écarts de revenus dans un seul compte de frais reportés. Le compte de stabilisation de la température continuera à capter les écarts de revenus en lien avec la normalisation de la température, alors qu'un nouveau compte de frais reportés captera les écarts de revenus entre les revenus normalisés et les revenus autorisés. L'illustration détaillée du découplage compare donc les revenus réels normalisés aux revenus autorisés.

Les tableaux suivants présentent les écarts de revenus et de coûts constatés au dossier R-4079-2018.

(000 \$)	Coûts projetés	Coûts autorisés	Coûts réels	Écart soumis au mode de partage
	(R-4079-2018, B-0045, page 4, col. 1)	(identiques aux coûts projetés au R-4079-2018)	(R-4079-2018, B-0045, page 5, col. 1)	
	(1)	(2)	(3)	(4) = (2) - (3)
Frais de distribution	11 444	11 444	12 162	(718)
Compte d'aide à la substitution d'énergies plus polluantes (CASEP)	1 000	1 000	1 000	0
Autres revenus d'exploitation	(3 486)	(3 486)	(4 414)	928
Dépenses d'exploitation	199 227	199 227	201 582	(2 355)
Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ)	3 652	3 652	3 652	0
Amortissement immobilisations	120 613	120 613	121 465	(852)
Amortissement frais reportés et actifs intangibles	44 247	44 247	41 660	2 587
Impôts fonciers et autres	31 601	31 601	32 056	(455)
Impôts sur le revenu	32 697	32 697	32 843	(146)
Rendement sur la base de tarification	122 386	122 386	125 750	(3 364)
Total	563 381	563 381	567 756	(4 375)

(000 \$)	Revenus projetés	Revenus autorisés	Revenus normalisés réels*	Écart remis à la clientèle
	(R-4079-2018, B-0045, page 2, col. 1, 1. 1)	(identiques aux revenus projetés au R-4079-2018)	(R-4079-2018, B-0045, page 2, col. 2, 1. 1)	
	(1)	(2)	(3)	(4) = (3) - (2)
Revenus normalisés	563 381	563 381	605 267	41 886

*Le montant présenté représente les revenus normalisés. Un montant de 8,174 M\$ est toutefois comptabilisé au compte de nivellement de la température et du vent à remettre à la clientèle (R-4079-2018, B-0061, Énergir-10, Document 1, page 1, col 5, 1.13).

Enfin, Énergir illustre également l'impact de la fixation des dépenses d'exploitation sur la base de la croissance réelle des clients (où les dépenses prévues au dossier tarifaire peuvent différer des dépenses autorisées au rapport annuel) sur l'application du découplage des revenus. Ainsi, dans un scénario où la croissance réelle des clients était supérieure à la croissance prévue, les dépenses d'exploitation autorisées auraient été majorées, à titre d'exemple, de 1 M\$. Les tableaux suivants présentent les écarts de revenus et de coûts constatés sous l'hypothèse que le revenu autorisé est établi en fin d'année.

(000 \$)	Coûts projetés	Coûts autorisés	Coûts réels	Écart soumis au mode de partage
	(R-4079-2018, B-0045, page 4, col. 1)	(hypothèse d'une croissance client supérieure à la croissance prévue)	(R-4079-2018, B-0045, page 5, col. 1)	
	(1)	(2)	(3)	(4) = (2) - (3)
Frais de distribution	11 444	11 444	12 162	(718)
Compte d'aide à la substitution d'énergies plus polluantes (CASEP)	1 000	1 000	1 000	0
Autres revenus d'exploitation	(3 486)	(3 486)	(4 414)	928
Dépenses d'exploitation	199 227	200 227	201 582	(1 355)
Plan global en efficacité énergétique (PGEEÉ)	3 652	3 652	3 652	0
Amortissement immobilisations	120 613	120 613	121 465	(852)
Amortissement frais reportés et actifs intangibles	44 247	44 247	41 660	(2 587)
Impôts fonciers et autres	31 601	31 601	32 056	(455)
Impôts sur le revenu	32 697	32 697	32 843	(146)
Rendement sur la base de tarification	122 386	122 386	125 750	(3 364)
Total	563 381	564 381	567 756	(3 375)

(000 \$)	Revenus projetés	Revenus autorisés	Revenus réels*	Écart remis à la clientèle
	(R-4079-2018, B-0045, page 2, col. 1, l. 1)	(identiques aux coûts autorisés sous la proposition de découplage)	(R-4079-2018, B-0045, page 2, col. 2, l. 1)	
	(1)	(2)	(3)	(4) = (3) - (2)
Revenus normalisés	563 381	564 381	605 267	40 886

*Le montant présenté représente les revenus normalisés. Un montant de 8,174 M\$ est toutefois comptabilisé au compte de nivellement de la température et du vent à remettre à la clientèle (R-4079-2018, B-0061, Énergir-10, Document 1, page 1, col 5, l.13).

INDICES DE MAINTIEN DE LA QUALITÉ DE SERVICE

4. **Références :** (i) Pièce [B-0052](#), p. 8;
(ii) Pièce [B-0052](#), p. 27;
(iii) Dossier R-4079-2018, Pièce [B-0031](#), p. 6.

Préambule :

(i) « L'indice de rapidité de réponse aux appels téléphoniques serait retiré. Considérant que la rapidité de réponse aux appels téléphoniques serait déjà mesurée au sondage *Expérience client* dans la strate relative aux demandes d'information et que la pondération des résultats de cette strate a un impact significatif sur le résultat de l'indicateur de satisfaction de la clientèle PMD, Énergir propose d'éliminer cet indice ».

(ii) Extrait du rapport d'étude *Expérience client – Volet interactions* menée par la firme Ad hoc recherche.

Le tableau ci-dessous présente le détail des entrevues réalisées, du taux de réponse et de la marge d'erreur pour chaque strate ainsi que pour l'ensemble de l'échantillon recueilli.

Strates	Nombre d'entrevues réalisées	Taux de réponse	Marge d'erreur
D. I. Résidentiel (003)	484	10 %	± 4,2 %
Visite Résidentiel (004)	407	22 %	± 4,3 %
A. / R. Résidentiel (020)	438	45 %	± 3,5 %
N. B. Résidentiel (201)	11	20 %	± 26,6 %*
D. I. Affaires (103)	372	6 %	± 4,9 %
Visite Affaires (104)	242	11 %	± 6,0 %
A. / R. Affaires (120)	262	41 %	± 4,7 %
N. B. Affaires (401)	66	36 %	± 9,7 %*
TOTAL	2 282	13 %	± 1,9 %

(iii) Dans le document : « Sommaire des résultats des indices de maintien de la qualité de service pour l'exercice terminé le 30 septembre 2018 », le Distributeur présente les résultats de la prise d'appels 2017-2018, dont un délai moyen de réponses de 40 secondes et un niveau de service pondéré de 93,08 %.

Demandes :

- 4.1 Selon le sondage Expérience client de la référence (ii), le nombre d'entrevues réalisé en 2017-2018 est de 2 282, avec un taux de réponse variant de 6 % à 45 % et des marges d'erreur variant de 4,2 % à 26,6 %, selon les strates. En référence (iii), les résultats de la prise d'appel 2017-2018 font état de 144 274 appels reçus et 138 867 appels répondus. Compte tenu de ces données, veuillez justifier le remplacement d'un indice de qualité dont les résultats sont basés sur 138 867 appels reçus par un indice basé sur un sondage mené auprès d'un échantillon de 2 282 entrevues.

Réponse :

L'échantillon de 2 282 entrevues est statistiquement représentatif de l'ensemble de la clientèle, avec une marge d'erreur de $\pm 1,9$ %.

- 4.2 En référence (iii), dans le tableau « Service information à la clientèle – Résultats de la prise d'appels 2017-2018 » la Régie note que le nombre d'appels reçus pour les clients des catégories « Privilège » (1 671), « Affaires » (24 130), et « Résidentiels » (87 025) totalisent 112 826. Veuillez concilier ce résultat avec le nombre d'appels totaux reçus, qui est 144 274.

Réponse :

La différence vient des appels d'urgence et de télécom qui ne sont pas présentés en détail, mais qui font partie du total des 144 274 appels reçus pour l'évaluation de l'indice. Ces deux types d'appel sont inclus dans le total des appels reçus depuis que l'indice est présenté à la Régie.

Les appels télécom représentent l'une des options de la réponse vocale interactive (RVI) et tous les appels reçus des numéros dédiés aux campagnes marketing. L'annexe Q-4.2 présente le tableau avec les colonnes « Télécom » et « Urgence ».

- 4.3 Veuillez expliquer le calcul des données présentées dans les colonnes « Appels totaux reçus », « Niveau service % » et « Appels répondus ».

Réponse :

L'explication des calculs par catégorie est présentée ci-dessous.

« Appels totaux reçus »

Les données présentées dans cette colonne correspondent à la somme du nombre d'appels entrés dans chacune des catégories suivantes :

- Résidentiels

- Affaires
- Privilèges
- Urgence
- Télécom

« Niveau de service % »

Les données présentées dans cette colonne correspondent au niveau de qualité globale mesurée comme suit :

$$QSG \text{ (qualité de service globale)} = \frac{(N1*QS1) + (N2*QS2) + (N3*QS3) + (N4*QS4) + (N5*QS5) + (N6*QS6)}{N1 + N2 + N3 + N4 + N5 + N6}$$

Où : $N = \text{Total distribués} + \text{Total abandons} - \text{Total abandons courts de chaque type de clientèle}$, Et : $QS = \text{Qualité de service de chaque type de clientèle}$.

Il est à noter que les « abandons courts » correspondent aux appels abandonnés sous le seuil de cinq secondes.

La qualité de service de chaque catégorie est calculée comme suit :

Nombre d'appels distribués sous le seuil du niveau de service cible, additionné (+) au nombre d'appels abandonnés sous le seuil, soustrait (-) du nombre d'appels abandonnés courts, le tout divisé par le nombre des appels distribués, additionné (+) au nombre des appels abandonnés, soustrait (-) du nombre des abandons courts par catégorie. La formule est la suivante :

$$\frac{\text{Total distribués} < \text{seuil} + \text{Total abandons} < \text{seuil} - \text{Total abandons courts}}{\text{Total distribués} + \text{Total abandons} - \text{Total abandons courts}}$$

« Appels répondus »

Les données de cette colonne correspondent au nombre d'appels répondus par un agent pour chacune des catégories.

- 4.4 Pour chacune des catégories de clientèles (Privilèges, Affaires, Résidentiels) de la référence (iii), veuillez expliquer et présenter le calcul détaillé des données « Niveau de service % », « Délai moyen réponse sec » et « % d'abandon ». Veuillez fournir des exemples chiffrés afin d'expliquer ces calculs et illustrer ces résultats.

Réponse :

- **Niveau de service :** Voir la réponse à la question 4.3.
- **Délai moyen de réponse :** Temps d'attente en secondes de tous les appels répondus par catégorie, divisée par le nombre d'appels répondus pour cette catégorie.
- **Pourcentage d'abandon :** Nombre d'appels abandonnés par catégorie, divisée par le nombre d'appels entrés par catégorie, multipliée par 100.

L'annexe Q-4.4 permet d'illustrer les explications ci-dessus.

4.5 Veuillez également présenter les sources de données permettant d'établir les résultats de la prise d'appel 2017-2018.

Réponse :

Voir l'annexe Q-4.5.

PLAN D'APPROVISIONNEMENT

- 5. Références :**
- (i) Pièce [B-0154](#), p. 79 et 80;
 - (ii) Pièce [B-0154](#), p. 80;
 - (iii) Pièce [B-0154](#), p. 80 et 81;
 - (iv) Pièce [B-0154](#), Annexe 7, p. 8 à 11.

Préambule :

(i) « Par ailleurs, une revue des activités et des équipements de l'usine LSR, notamment à la lumière de l'évolution de certaines règles d'évaluation des risques associés à la disponibilité de l'actif, a conduit Énergir à réviser à la baisse la capacité de vaporisation « garantie » quotidienne en prévision de l'hiver 2018-2019. La capacité garantie est passée de de 5 805 10³m³/jour à 5 147 10³m³/jour, soit une baisse de 658 10³m³/jour. Cette réduction s'explique par la considération de la philosophie de redondance « N+1 » au niveau des équipements de vaporisation. [...]

[...] Bien que la capacité de vaporisation « garantie » selon la philosophie de redondance soit de 5 147 10³m³/jour, il n'en demeure pas moins que dans la mesure où les équipements sont tous en bon état de fonctionnement – ce qui est toujours l'objectif visé, l'usine LSR est en mesure de fournir les 5 805 10³m³/jour historiquement considérés au plan d'approvisionnement. C'est pourquoi Énergir a envisagé des options moins traditionnelles, mais surtout, moins onéreuses pour pallier ce risque. Ainsi, pour l'hiver 2018-2019, Énergir a été en mesure de trouver deux fournisseurs intéressés à lui fournir des services de pointe totalisant 658 10³m³/jour disponibles 5 journées au maximum ». [nous soulignons]

(ii) « Pour l'année 2019-2020, en raison de la disponibilité visée de l'usine LSR mentionnée ci-dessus, Énergir considère dans ses outils présentés au Tableau 30 ci-dessous que l'usine LSR fournira malgré tout 5 805 10³m³/jour en journée de pointe. Toutefois, elle considère qu'il serait imprudent de ne pas se prémunir d'une alternative de dernier recours advenant le cas où l'usine LSR ne puisse fournir que la capacité de vaporisation « garantie » ».

(iii) [...] « Énergir souhaite donc contracter, pour l'hiver 2019-2020 un service de pointe sous forme d'option semblable à celui qu'elle a contracté pour l'hiver précédent, plutôt que de contracter des outils de transport annuel. Le coût de ce type de service se décompose en deux volets : le coût de réservation du service afin d'être en mesure d'y recourir (coût fixe), et le coût associé à son recours (coût variable) pour un maximum de 5 jours. Pour information à la Régie, le coût fixe de cet outil pour l'hiver 2018-2019 s'est élevé à 63 117 \$. Quant au coût variable, celui-ci a été fixé en fonction de l'alternative disponible aux fournisseurs du service de pointe s'il avait été utilisé. Les fournisseurs qui ont offert le service de pointe auraient utilisé des capacités de transport avec un point de livraison à East Hereford, point d'interconnexion avec PNGTS, qui dessert le marché de la Nouvelle-Angleterre, en particulier la région d'Algonguin. Ainsi donc, le coût variable du service a été fixé en fonction du prix à Algonguin. Énergir n'a finalement pas eu besoin de ce service et n'a donc encouru aucun coût variable. Mais si tel avait été le cas, le coût

total, si Énergir avait utilisé les 5 journées, aurait tout de même été inférieur au coût associé à l'achat de capacité de transport sur le marché primaire ou secondaire pour l'hiver 2018-2019 ».
[nous soulignons]

(iv) À l'annexe 7, section 2, Énergir présente son évaluation du débit quotidien pour répondre à l'hiver extrême.

Demandes :

5.1 Veuillez déposer les évaluations au soutien de la révision à la baisse de la capacité de vaporisation de l'ordre $658 \text{ } 10^3 \text{ m}^3/\text{jour}$, tel que mentionné à la référence (i).

Veuillez élaborer sur la revue des activités et des équipements de l'usine LSR ainsi que sur l'évolution des règles d'évaluation des risques dont il est question à la référence (i).

Réponse :

Veuillez vous référer aux réponses aux questions 6.1 à 6.12 de la demande de renseignements FCEI, à la pièce Énergir-T, Document 3.

5.2 Veuillez expliquer la philosophie de redondance de la référence (i) : « *Bien que la capacité de vaporisation « garantie » selon la philosophie de redondance soit de à $5 \text{ } 147 \text{ } 10^3 \text{ m}^3/\text{jour}$, il n'en demeure pas moins que dans la mesure où les équipements sont tous en bon état de fonctionnement – ce qui est toujours l'objectif visé, l'usine LSR est en mesure de fournir les $5 \text{ } 805 \text{ } 10^3 \text{ m}^3/\text{jour}$ historiquement considérés au plan d'approvisionnement ».*

Veuillez indiquer laquelle de ces évaluations, soit celle permettant de déterminer la capacité de vaporisation « garantie » ou la capacité établie en fonction du bon fonctionnement de l'usine, prévaut en matière d'établissement des capacités à l'usine LSR.

Veuillez élaborer également quant à l'état de fonctionnement actuel de l'usine LSR et sur l'horizon du plan 2020-2023.

Réponse :

La philosophie de redondance N+1 consiste à compter sur N+1 équipements lorsque N équipements sont requis pour offrir un service garanti. Comme l'usine LSR compte 4 vaporisateurs, la capacité garantie considérée avec la philosophie de redondance est celle fournie par 3 vaporisateurs.

La capacité maximale de vaporisation de l'usine LSR qui a été historiquement utilisée dans le calcul des outils disponibles pour répondre aux besoins de pointe ne tient pas compte de la philosophie de redondance N+1. Avec l'application de cette philosophie, l'usine LSR

n'est pas en mesure de garantir cette capacité maximale de vaporisation en cas de matérialisation de la journée de pointe.

Cela dit, sur l'horizon du plan d'approvisionnement 2020-2023, Énergir a conservé la capacité maximale de 5 805 10³m³. À court terme, Énergir contractera un service de pointe sous forme d'option semblable à celui qu'elle a contracté pour l'hiver précédent. Énergir est confiante de pouvoir trouver une solution à la diminution de la capacité garantie par l'usine LSR moins dispendieuse que de contracter des outils de transport annuel. Comme mentionné à la pièce B-0154, Énergir-H, Document 1 (page 81), Énergir est présentement à la recherche de la meilleure option à long terme afin de pallier cette baisse. Elle évaluera les options disponibles et présentera à la Régie celle qu'elle privilégie lorsqu'elle aura été identifiée.

- 5.3 En vous référant à la référence (ii), veuillez expliquer dans quelles circonstances l'usine LSR ne sera pas en mesure de fournir la capacité de vaporisation « garantie » identifiée. Veuillez élaborer.

Réponse :

La capacité de vaporisation « garantie » est basée sur une redondance N+1 et une disponibilité de plus de 99 % du système de vaporisation. Il s'avère donc peu probable qu'une situation survienne où cette disponibilité ne puisse être fournie. Cependant, l'usine LSR ne serait pas en mesure de fournir la capacité de vaporisation « garantie » dans les cas où l'équivalent de la capacité de vaporisation de plus d'un vaporisateur ne soit pas disponible. Voici quelques exemples :

- 2 pompes de GNL non disponibles;
- 5 brûleurs ou plus non fonctionnels sur les 16 brûleurs des vaporisateurs; et
- 1 vaporisateur hors service et un brûleur ou plus non disponible sur les 12 brûleurs des 3 vaporisateurs en service.

- 5.4 Veuillez indiquer si Énergir a considéré la baisse identifiée des capacités de vaporisation « garantie » dans l'établissement du débit quotidien pour répondre à l'hiver extrême, tel que présenté à la référence (iv).

Veuillez élaborer. Si non, veuillez expliquer.

6. Référence : Pièce [B-0154](#), p. 85.

Préambule :

« Le coefficient d'utilisation du transport FTLH anticipé pour l'année 2019-2020 est de 100 %. Au réel toutefois, il pourrait survenir des situations où il serait plus avantageux pour la clientèle de ne pas atteindre un tel coefficient d'utilisation. Si cela se produit, Énergir agira dans le meilleur intérêt de la clientèle ».

Demandes :

6.1 Veuillez élaborer quant aux situations où il serait plus avantageux pour la clientèle de ne pas atteindre un coefficient d'utilisation du transport FTLH de 100 %.

Réponse :

En général, cette situation est peu probable. Cependant, la dynamique des marchés du gaz naturel peut inverser certaines situations de façon ponctuelle. En effet, les prix à Empress, qui sont généralement significativement inférieurs à ceux de Dawn peuvent, en raison de certaines contraintes opérationnelles en Alberta ou à Dawn résulter en des prix à Empress supérieurs à ceux à Dawn. Dans cette situation, il est plus avantageux d'acheter la fourniture à Dawn et de réduire les achats à Empress. L'utilisation du transport FTLH serait, dans cette situation, en-deçà de la capacité détenue, résultant en un coefficient d'utilisation inférieur à 100 %.

6.2 Veuillez élaborer quant aux impacts de la réalisation de situations mentionnées en référence, notamment sur l'ordonnancement des outils d'approvisionnement d'Énergir et au traitement de la fonctionnalisation entre les services de transport et équilibrage.

Réponse :

L'ordonnancement des outils est prédéterminé à la Cause tarifaire pour la détermination des tarifs. Ainsi, cela n'aurait pas d'impact sur la fonctionnalisation entre les services de transport et d'équilibrage.

7. **Référence :** Pièce [B-0154](#), p. 87.

Préambule :

[...] « *Plutôt que de renouveler ce contrat de transport, Énergir a plutôt choisi de le remplacer par un contrat d'échange Dawn-Parkway avec deux tierces parties suite à un appel d'offres. Au final, 3 contrats d'échanges ont été signés :*

1. *Échange hiver seulement de 264 10³m³ (10 000 GJ/j); échéance au 31 mars 2024; taux fixe de 0,341 ¢/m³ (0,09 \$/GJ); économies estimées en comparaison de l'utilisation de M12 : 406 682 \$.*
2. *Échange hiver seulement de 264 10³m³ (10 000 GJ/j); échéance au 31 mars 2024; taux fixe de 0,379 ¢/m³ (0,10 \$/GJ); économies estimées en comparaison de l'utilisation de M12 : 391 582 \$.*
3. *Échange hiver seulement de 1 814 10³m³ (68 728 GJ/j); échéance au 31 mars 2024; taux fixe de 0,436 ¢/m³ (0,1150 \$/GJ); économies estimées en comparaison de l'utilisation de M12 : 2 535 598 \$.* »

Demande :

7.1 Veuillez déposer les trois contrats d'échanges dont il est question à la référence ainsi que les détails des évaluations relatives aux économies estimées en comparaison de l'utilisation de capacité de transport M12. Veuillez élaborer.

Réponse :

Les trois contrats d'échange sont déposés à l'annexe Q-7.1, sous pli confidentiel.

Énergir a calculé les économies annuelles générées en comparant la valeur totale des trois contrats d'échange au coût annuel d'utilisation du transport M12, incluant la compression associée.

À cette fin, Énergir a utilisé les hypothèses suivantes :

- Le tarif de transport M12 prévu pour l'année 2021-2022 est identique à celui utilisé pour l'année 2019-2020. Voir la pièce B-0154, annexe 4, page 2, ligne 9 (14,08 ¢/m³/mois/365 = 0,4620 ¢/m³)
- Le ratio moyen de compression du transport M12 prévu pour l'année 2021-2022 est identique à celui utilisé pour l'année 2019-2020. Voir la pièce B-0154, annexe 4, page 3, tableau « Enbridge Gas ».
- Les prix de fourniture prévus à Dawn pour l'année 2021-2022 sont répartis mensuellement afin d'estimer le coût de compression à l'utilisation du M12.
- Les trois contrats d'échanges n'ont pas besoin de compression.

Le tableau suivant présente le détail du calcul des économies prévues par Énergir. Il est à noter que les résultats sont légèrement différents de ceux présentés à la référence dû à l'utilisation d'arrondis.

Volume	Tarif M12 prévu au plan 2020	Coût de compression	Coût d'utilisation du M12	Tarif du contrat d'échange	Coût du contrat d'échange	Économies calculées
10 ³ m ³ /j	¢/m ³	¢/m ³	\$	¢/m ³	\$	\$
(1)	(2)	(3)	(4) = ((1) * (2+3))*365	(5)	(6) = (1) * (5) * 151	(7) = (4) - (6)
264	0,4630	0,1004	542 755	0,3410	135 900	406 855
264	0,4630	0,1004	542 755	0,3789	151 000	391 755
1 814	0,4630	0,1004	3 730 247	0,4357	1 193 462	2 536 785

PRÉVISION DE LA DEMANDE

- 8. Références :**
- (i) Pièce [B-0058](#), p. 4 et 5;
 - (ii) Pièce [B-0058](#), p. 5;
 - (iii) Pièce [B-0056](#), p. 55;
 - (iv) Pièce [B-0056](#), p. 58.

Préambule :

(i) *« De façon à rendre systématique l'évaluation de la probabilité de réalisation des projets, Énergir s'est dotée d'une méthode d'analyse similaire à ce qui est utilisé dans d'autres secteurs, notamment les banques et les firmes d'investissements afin d'évaluer les projets et les comparer entre eux de façon objective.*

[...]

Le niveau d'avancement du projet tient compte des différentes étapes à franchir, incluant les diverses études (pré faisabilité, faisabilité, ingénierie, etc.), les analyses environnementales et le choix du site. La solidité financière du projet inclut la cote de crédit du promoteur et le niveau d'avancement du financement du projet. L'environnement socio-économique inclut l'état du marché de la commodité, la volatilité des prix et l'acceptabilité sociale, alors que le degré d'innovation est établi selon que la technologie envisagée soit éprouvée ou non ».

(ii) *« Dans le processus d'établissement du plan d'approvisionnement d'Énergir, le transport nécessaire pour couvrir les projets industriels dont la probabilité de réalisation est égale ou supérieure à 50 % est déjà inclus puisqu'il se retrouve dans le scénario de base de la prévision de la demande ».*

(iii) *« Le scénario favorable inclut également les volumes de certains projets qui pourraient se réaliser entre 2020 et 2023, mais dont la probabilité de réalisation n'est pas suffisamment élevée pour qu'ils soient inclus dans le scénario de base. Il s'agit de projets pour lesquels la probabilité de réalisation est supérieure ou égale à 25 % et inférieure à 50 % ».*

(iv) *« Le scénario défavorable exclut également les volumes de certains projets qui pourraient se réaliser entre 2020 et 2023, mais dont la probabilité de réalisation est en dessous de 75 %.* »

Demandes :

- 8.1 Veuillez indiquer si les probabilités de réalisation mentionnées dans les références (ii), (iii) et (iv) sont calculées à l'aide de la méthode décrite en (i). Veuillez élaborer.

Réponse :

Oui, tous les projets sont évalués selon la méthode décrite en (i) lors de la préparation de la prévision de la demande de la cause tarifaire.

- 8.2 En vous référant à (ii), (iii) et (iv), veuillez identifier, pour chacune des années du plan d’approvisionnement, le nombre de projets qui sont inclus dans les scénarios de base, favorable et défavorable selon leur niveau de probabilité de réalisation. Veuillez également indiquer le volume annuel (10^6m^3) et le débit quotidien d’approvisionnement en journée de pointe – continue y afférant (en 10^3m^3 par jour). À cet égard, veuillez compléter, pour chacune des années du plan d’approvisionnement, le tableau suivant :

Niveau de probabilité de réalisation des projets	Scénario de base	Scénario favorable	Scénario défavorable
Moins de 25%	Nombre de projets Volume annuel Débit quotidien en journée de pointe - continue	Nombre de projets Volume annuel Débit quotidien en journée de pointe - continue	Nombre de projets Volume annuel Débit quotidien en journée de pointe - continue
Entre 25% et 50%	Nombre de projets Volume annuel Débit quotidien. en journée de pointe - continue	Nombre de projets Volume annuel Débit quotidien. en journée de pointe - continue	Nombre de projets Volume annuel Débit quotidien. en journée de pointe - continue
Entre 50% et 75%	Nombre de projets Volume annuel Débit quotidien. en journée de pointe - continue	Nombre de projets Volume annuel Débit quotidien en journée de pointe - continue	Nombre de projets Volume annuel Débit quotidien. en journée de pointe - continue
Plus de 75%	Nombre de projets Volume annuel Débit quotidien en journée de pointe - continue	Nombre de projets Volume annuel Débit quotidien en journée de pointe - continue	Nombre de projets Volume annuel Débit quotidien. en journée de pointe - continue

Réponse :

Les tableaux ci-dessous présentent l’information demandée pour chaque année du plan :

2020

Niveau de probabilité de réalisation des projets		Scénario de base	Scénario favorable	Scénario défavorable
Moins de 25%	Nombre de projets	0	0	0
	Volume annuel (10^6m^3)	0	0	0
	Débit quotidien en journée de pointe - continue (10^3m^3)	0	0	0
De 25% à moins de 50%	Nombre de projets	0	2	0
	Volume annuel (10^6m^3)	0	11	0
	Débit quotidien en journée de pointe - continue (10^3m^3)	0	26	0
De 50% à moins de 75%	Nombre de projets	0	0	0
	Volume annuel (10^6m^3)	0	0	0
	Débit quotidien en journée de pointe - continue (10^3m^3)	0	0	0
75% et plus	Nombre de projets	3	3	2
	Volume annuel (10^6m^3)	10	10	9
	Débit quotidien en journée de pointe - continue (10^3m^3)	73	73	64

2021

Niveau de probabilité de réalisation des projets		Scénario de base	Scénario favorable	Scénario défavorable
Moins de 25%	Nombre de projets	0	0	0
	Volume annuel (10^6m^3)	0	0	0
	Débit quotidien en journée de pointe - continue (10^3m^3)	0	0	0
De 25% à moins de 50%	Nombre de projets	0	2	0
	Volume annuel (10^6m^3)	0	134	0
	Débit quotidien en journée de pointe - continue (10^3m^3)	0	592	0
De 50% à moins de 75%	Nombre de projets	0	0	0
	Volume annuel (10^6m^3)	0	0	0
	Débit quotidien en journée de pointe - continue (10^3m^3)	0	0	0
75% et plus	Nombre de projets	4	4	4
	Volume annuel (10^6m^3)	54	54	45
	Débit quotidien en journée de pointe - continue (10^3m^3)	401	401	333

2022

Niveau de probabilité de réalisation des projets		Scénario de base	Scénario favorable	Scénario défavorable
Moins de 25%	Nombre de projets	0	0	0
	Volume annuel (10 ⁶ m ³)	0	0	0
	Débit quotidien en journée de pointe - continue (10 ³ m ³)	0	0	0
De 25% à moins de 50%	Nombre de projets	0	2	0
	Volume annuel (10 ⁶ m ³)	0	223	0
	Débit quotidien en journée de pointe - continue (10 ³ m ³)	0	592	0
De 50% à moins de 75%	Nombre de projets	0	0	0
	Volume annuel (10 ⁶ m ³)	0	0	0
	Débit quotidien en journée de pointe - continue (10 ³ m ³)	0	0	0
75% et plus	Nombre de projets	4	4	4
	Volume annuel (10 ⁶ m ³)	74	74	60
	Débit quotidien en journée de pointe - continue (10 ³ m ³)	549	549	450

2023

Niveau de probabilité de réalisation des projets		Scénario de base	Scénario favorable	Scénario défavorable
Moins de 25%	Nombre de projets	0	0	0
	Volume annuel (10 ⁶ m ³)	0	0	0
	Débit quotidien en journée de pointe - continue (10 ³ m ³)	0	0	0
De 25% à moins de 50%	Nombre de projets	0	2	0
	Volume annuel (10 ⁶ m ³)	0	223	0
	Débit quotidien en journée de pointe - continue (10 ³ m ³)	0	592	0
De 50% à moins de 75%	Nombre de projets	0	0	0
	Volume annuel (10 ⁶ m ³)	0	0	0
	Débit quotidien en journée de pointe - continue (10 ³ m ³)	0	0	0
75% et plus	Nombre de projets	4	4	4
	Volume annuel (10 ⁶ m ³)	76	76	76
	Débit quotidien en journée de pointe - continue (10 ³ m ³)	567	567	567

Pour plus de précisions au sujet de la méthodologie pour le calcul de la période de pointe, veuillez vous référer à la réponse à la question 2.3 de la FCEI (Énergir-T, Document 3).

9. **Références :**
- (i) Pièce [B-0056](#), p. 2, annexe 10, l. 31;
 - (ii) Pièce [B-0056](#), p. 2, annexe 13, l. 31;
 - (iii) Pièce [B-0056](#), p. 2, annexe 14, l. 31;
 - (iv) Pièce [B-0056](#), p. 6, annexe 2, tableau 2;
 - (v) Pièce [B-0056](#), p. 9, annexe 2, graphique 5;
 - (vi) Pièce [B-0056](#), p. 3, annexe 2;
 - (vii) Pièce [B-0056](#), p. 54 et 55.

Préambule :

(i) Pour chacune des années du plan d’approvisionnement, Énergir présente le débit quotidien d’approvisionnement en *journée de pointe – continue* lié au scénario de base :

- 2020 : 35 771 $10^3\text{m}^3/\text{jour}$;
- 2021 : 37 032 $10^3\text{m}^3/\text{jour}$;
- 2022 : 37 051 $10^3\text{m}^3/\text{jour}$;
- 2023 : 37 158 $10^3\text{m}^3/\text{jour}$.

(ii) Pour chacune des années du plan d’approvisionnement, Énergir présente le débit quotidien d’approvisionnement en *journée de pointe – continue* lié au scénario favorable :

- 2020 : 36 517 $10^3\text{m}^3/\text{jour}$;
- 2021 : 39 253 $10^3\text{m}^3/\text{jour}$;
- 2022 : 39 708 $10^3\text{m}^3/\text{jour}$;
- 2023 : 40 289 $10^3\text{m}^3/\text{jour}$.

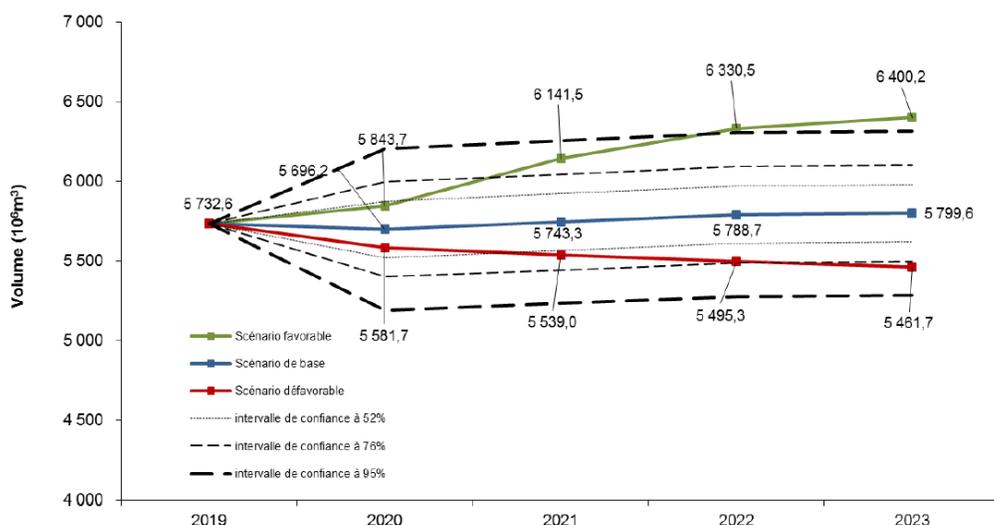
(iii) Pour chacune des années du plan d’approvisionnement, Énergir présente le débit quotidien d’approvisionnement en *journée de pointe – continue* lié au scénario défavorable :

- 2020 : 35 210 $10^3\text{m}^3/\text{jour}$;
- 2021 : 36 020 $10^3\text{m}^3/\text{jour}$;
- 2022 : 35 322 $10^3\text{m}^3/\text{jour}$;
- 2023 : 35 040 $10^3\text{m}^3/\text{jour}$.

(iv) Énergir présente les probabilités de réalisation des volumes de ventes liés aux scénarios favorable et défavorable en service continu :

	Réalisation	Probabilité
1	2019-2020	
2	Volume réel au-dessus du scénario favorable	28,00%
3	Volume réel entre les deux scénarios extrêmes	39,45%
4	Volume réel en dessous du scénario défavorable	32,56%
5	2020-2021	
6	Volume réel au-dessus du scénario favorable	5,93%
7	Volume réel entre les deux scénarios extrêmes	72,89%
8	Volume réel en dessous du scénario défavorable	21,18%
9	2021-2022	
10	Volume réel au-dessus du scénario favorable	1,76%
11	Volume réel entre les deux scénarios extrêmes	85,53%
12	Volume réel en dessous du scénario défavorable	12,70%
13	2022-2023	
14	Volume réel au-dessus du scénario favorable	0,99%
15	Volume réel entre les deux scénarios extrêmes	89,52%
16	Volume réel en dessous du scénario défavorable	9,49%

(v) Énergir présente les intervalles de confiance autour des prévisions sur quatre ans des volumes de ventes liés aux scénarios de base, favorable et défavorable en service continu :



(vi) « Puisqu'il est impossible de mesurer la probabilité conjointe de réalisation des différents paramètres pouvant conduire aux scénarios extrêmes, l'analyse de probabilité de réalisation des scénarios au service continu est élaborée à partir de données historiques, comme demandé par la Régie dans sa décision D-2007-116 ».

(vii) « Les hypothèses économiques retenues pour l'élaboration de ce scénario sont les suivantes :

- Une croissance économique variant de 2,56 % en 2020 à 2,71 % en 2023, soit 1 % de plus par année qu'au scénario de base;

- Une position concurrentielle du gaz naturel très favorable en raison du prix du gaz naturel à un faible niveau, combiné à des prix du mazout élevés;
- Une hausse des mises en chantier résidentielles de 10 % et une hausse du nombre des permis de bâtir du marché affaires en fonction d'une hausse d'un point de pourcentage de la croissance du PIB.

De plus, dans le cas du marché grandes entreprises, les volumes de plusieurs clients sont réajustés à la hausse, en tenant compte de conditions favorables propres à chacun et pouvant influencer positivement leur consommation. Le scénario favorable inclut également les volumes de certains projets qui pourraient se réaliser entre 2020 et 2023, mais dont la probabilité de réalisation n'est pas suffisamment élevée pour qu'ils soient inclus dans le scénario de base. Il s'agit de projets pour lesquels la probabilité de réalisation est supérieure ou égale à 25 % et inférieure à 50 % ». [nous soulignons]

Demandes :

- 9.1 En vous référant à (ii) et (iii) et vous servant de la méthodologie et du tableau de la référence (iv), veuillez présenter les probabilités de réalisation du débit quotidien d'approvisionnement en *journee de pointe – continue* liées aux scénarios favorable et défavorable en service continu. Veuillez élaborer.

Réponse :

Le tableau de la référence (iv) est produit à partir de l'historique, qui comprend de nombreuses observations qui peuvent être normalisées à des températures comparables. Or, pour la pointe théorique de consommation, il s'agit d'un maximum non observé qui ne peut être comparé de façon normalisée. La méthode utilisée pour le tableau de la référence (iv) ne peut donc pas être appliquée aux pointes théoriques de consommation calculées.

- 9.2 En vous référant à (i), (ii) et (iii) et en vous servant de la méthodologie et du graphique de la référence (v), veuillez présenter le graphique des intervalles de confiance autour des prévisions sur 4 ans du débit quotidien d'approvisionnement en *journee de pointe – continue* liées aux scénarios de base, favorable et défavorable en service continu. Veuillez élaborer.

Réponse :

Veuillez vous référer à la réponse à la question 9.1.

- 9.3 En vous référant à (v), veuillez élaborer à propos du fait que, pour un niveau de probabilité donné (par exemple 76%), la largeur de l'intervalle de confiance pour chacune des 4 années de la prévision est la même. Veuillez expliquer les avantages et les inconvénients à utiliser

une telle approche au lieu de recourir à une approche classique de la théorie des processus stochastiques selon laquelle l'intervalle de confiance augmente avec le temps.

Réponse :

Énergir soumet que l'intérêt de montrer un intervalle de confiance à l'annexe 2 du plan d'approvisionnement est somme toute limitée. Celui-ci n'est pas utilisé comme argument pour valider ou invalider la prévision. Il s'agit plutôt d'un point d'appui pour se rassurer quant à la fiabilité de la prévision et pour démontrer le caractère peu probable que la demande réelle se retrouve au-delà de l'intervalle créé par les scénarios favorable et défavorable sur l'horizon du plan basé sur l'historique des livraisons au service continu. La méthodologie utilisée présentement sert bien cet objectif.

Le modèle prévisionnel d'Énergir n'est pas un modèle probabiliste et les variables qui le composent ne sont également pas estimées avec des modèles probabilistes. La méthodologie actuelle se base sur l'historique d'écarts entre prévisions et réel sur un horizon 1 an pour construire l'intervalle de confiance. La nature même du modèle prévisionnel d'Énergir l'empêche de mettre en œuvre une approche stochastique pour l'évaluation des intervalles de confiance.

De plus, Énergir est d'avis que de montrer un intervalle de confiance sur les années 2, 3 et 4 du plan, et ce, peu importe la méthode sélectionnée, n'apporte pas beaucoup d'information supplémentaire sur la fiabilité de la prévision. L'incertitude quant au futur grandit avec l'horizon de prévision, au point de devenir une métrique inutile pour ce qui est de l'intervalle de confiance de la prévision. Le choix de reproduire les résultats du calcul de l'intervalle de confiance de l'an 1 sur les années 2, 3 et 4 du plan ne fournit pas une indication d'où pourrait se trouver le réel des années 2, 3 et 4, mais d'où pourrait se trouver la prévision, étant donné les probabilités de réalisation de l'an 1.

**COMPTE D'AIDE A LA SUBSTITUTION D'ÉNERGIES PLUS POLLUANTES
(CASEP)**

- 10. Références :**
- (i) Pièce [B-0065](#), p. 1;
 - (ii) Pièce [B-0065](#), p. 2;
 - (iii) Pièce [B-0065](#), p. 2..

Préambule :

(i) « [...] des pourparlers sont en cours avec Transition énergétique Québec (TEQ) pour discuter de leur offre de programme dans le cadre du Plan directeur. La conversion d'énergies à des sources moins polluantes sera certainement un des outils du Plan directeur pour réaliser des économies de gaz à effet de serre (GES). TEQ prévoit déposer son Plan directeur au printemps 2018. D'ici ce dépôt et le moment où le Plan directeur sera public, Énergir ne peut présumer du contenu du Plan directeur à l'égard des programmes de conversion »;

(ii) « Énergir propose de se pencher sur de nouvelles modalités du programme CASEP une fois que les orientations du Plan directeur auront été adoptées ».

(iii) « Énergir demande à la Régie d'approuver un montant de 1 000 000 \$ pour le CASEP dans le coût de service 2019-2020 qui servira à alimenter le compte de frais reportés du CASEP ».

Demandes :

10.1 Considérant que le Plan directeur a été déposé à la Régie le 15 juin 2018 et que le CASEP n'y est pas inclus¹, veuillez indiquer si Énergir entend apporter de nouvelles modalités à ce programme. Si oui, veuillez élaborer.

Réponse :

Énergir ne ferme pas la porte à d'éventuelles modifications aux modalités du programme si ces dernières permettaient d'atteindre plus efficacement les objectifs du programme, soit la réduction de GES par la conversion d'énergies plus polluantes en regard notamment des conclusions de la Régie à l'égard du Plan directeur (R-4043-2018). Toutefois les modalités et paramètres prévus pour la CT2020 sont ceux approuvés par la D-2007-047.

10.2 Veuillez présenter les modalités et paramètres du programme actuellement en vigueur du programme CASEP.

¹ Plan directeur en transition, innovation et efficacité énergétique, R-4043-2018, [B-0005](#), annexe 6.

Réponse :

Les modalités et paramètres actuellement en vigueur du programme CASEP sont ceux présentés dans le dernier mécanisme incitatif² et approuvés par la Régie dans sa décision D-2007-047.

² R-3599-2006, *Mécanisme incitatif convenu dans le Processus d'entente négociée (PEN)*, p.35-36.

COMPTE D'AIDE AU SOUTIEN SOCIAL (CASS)

- 11. Références :**
- (i) Pièce [B-0066](#), p. 5;
 - (ii) Pièce [B-0066](#), p. 6;
 - (iii) Pièce [B-0066](#), p. 6 et 7;
 - (iv) Pièce [B-0066](#), p. 6 et 7.

Préambule :

- (i) Le tableau des seuils de mesure de faible revenu de Statistique Canada sera utilisé par Énergir pour administrer l'admissibilité au programme.

Seuils de mesure de faible revenu 2017

Taille du ménage	Revenu total
1 personne	26 727 \$
2 personnes	37 798 \$
3 personnes	46 293 \$
4 personnes	53 454 \$
5 personnes	59 763 \$
6 personnes	65 468 \$

Source : Statistique Canada. Tableau 11-10-0232-01, Seuils de la Mesure de faible revenu (MFR) selon la source de revenu et la taille du ménage (Canada, Dollars courants, Revenu total)

- (ii) « Étant donné qu'il est impossible pour Énergir de valider le nombre d'occupants dans un ménage, aucune preuve à cet effet ne serait exigée pour la qualification ».
- (iii) Modifications proposées aux composantes du programme.
- (iv) Afin d'alléger le fardeau financier du client, Énergir propose de maintenir l'exemption pour les frais de recouvrement, les frais d'exigence du dépôt et les frais d'huissier. Pour les clients interrompus, elle propose que les frais de remise en service soient acquittés via le programme CASS pour tous les clients qui se qualifient. Ces frais ne seraient pas refacturés au client si ce dernier ne respectait pas l'entente de paiement.

Demandes :

- 11.1 Veuillez présenter les impacts de ne pas valider le nombre d'occupants du ménage (référence (ii)) compte tenu que la taille du ménage est un intrant dans l'admissibilité du programme (référence (i)).

Réponse :

L'impact est la possibilité que des clients ne donnent pas le nombre réel d'occupants dans le ménage dans le but d'obtenir un seuil d'admissibilité plus grand afin d'être qualifié au programme.

- 11.2 Veuillez indiquer comment OC validait la taille du ménage auparavant pour le projet pilote CASS et expliquer si la taille du ménage pourrait être validée par le bail du ménage ou une autre méthode simple (référence (ii)).

Réponse :

OC ne fait actuellement pas d'enquête particulière afin d'obtenir une preuve pour valider la taille du ménage. OC demande la taille du ménage au client et se base sur cette information pour la qualification (le principe de la bonne foi).

Énergir ne voit pas de manière simple de valider cette information sans complexifier grandement le processus de qualification.

- 11.3 Veuillez préciser si les modalités du nouveau programme CASS (référence (iii)) incluent une limite de contrats par client.

Réponse :

Énergir n'a pas présenté de modifications à cette partie du programme. Tel qu'il appert dans le programme actuel, il n'est possible de participer au programme CASS qu'une seule fois au cours de la relation d'affaires entre le client et Énergir.

- 11.4 Veuillez préciser s'il y a une limite à l'exemption des frais décrits à la référence (iv).

Réponse :

Comme mentionné à la réponse à la question 11.3, un client ne peut bénéficier du programme qu'une seule fois au cours de sa relation d'affaires avec Énergir. Toutefois, il n'y a pas de limite proprement dit au niveau des frais mentionnés à la référence iv.

	PRIVILÈGE				AFFAIRE				RÉSIDENTIEL				TELECOM				URGENCE			
	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (60 sec)	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (120 sec)	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (180 sec)	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (120 sec)	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (20 sec)
oct-17																				
octobre-17	146	0,68	17	89,04%	1 897	1,05	25	94,69%	7 979	2,52	34	94,60%	2 444	3,23	24	94,71%	884	3,17	48	97,09%
novembre-17	166	1,20	20	90,36%	2 171	1,20	26	95,17%	9 081	2,53	39	93,91%	2 997	3,34	27	94,88%	1 016	2,66	7	97,47%
décembre-17	129	0,78	26	88,28%	1 700	1,06	25	94,58%	5 806	2,27	38	93,75%	1 222	2,62	27	94,89%	980	3,06	7	97,49%
janvier-18	154	0,00	22	88,74%	2 197	1,73	29	94,05%	8 502	2,41	46	92,21%	1 684	2,79	27	94,27%	1 220	2,87	7	96,89%
février-18	178	3,37	19	93,79%	1 917	1,67	37	93,80%	7 766	3,04	43	94,37%	1 551	2,84	27	94,15%	873	1,60	7	97,44%
mars-18	183	1,09	21	88,89%	1 862	1,34	25	94,42%	7 142	2,95	37	93,93%	1 698	2,53	26	93,77%	820	1,46	6	98,03%
avril-18	126	0,00	35	80,95%	1 988	1,46	31	92,02%	6 695	2,75	41	92,38%	1 590	3,46	31	93,30%	900	1,67	6	97,97%
mai-18	146	3,42	27	85,11%	2 374	1,77	32	91,70%	6 702	2,88	42	92,68%	1 634	3,79	31	92,05%	847	2,36	6	97,83%
juin-18	113	0,88	35	74,70%	2 267	1,46	32	91,71%	7 191	3,46	47	90,74%	1 423	4,22	32	92,52%	704	2,27	7	98,27%
juillet-18	114	0,00	44	81,58%	2 019	2,28	37	89,35%	7 382	3,18	58	87,88%	1 502	4,06	41	87,69%	701	3,14	6	98,24%
août-18	96	0,00	21	87,37%	1 866	1,23	28	98,83%	6 553	2,23	36	93,63%	1 500	3,13	28	92,48%	819	1,83	7	96,42%
septembre-18	120	0,83	26	84,48%	1 872	1,60	34	92,32%	6 226	3,08	49	91,02%	1 602	3,18	35	92,82%	837	2,63	7	95,64%
Somme à ce jour	1 671	1,14	23	86,74%	24 130	1,50	30	93,09%	87 025	2,77	40	92,63%	20 847	3,27	28	93,32%	10 601	2,41	7	97,36%
Moyenne	12				12				12				12				12			
	139				2 011				7 252				1 737				883			

	APPELS TOTAUX REÇUS		APPELS RÉPONDUS		POURCENTAGE D'ABANDONS		DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec)		NIVEAU DE SERVICE (%)	
	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017	2017-2018	2016-2017
	octobre-17	13 350	12 505	12 905	12 056	2,46	2,57	34	40	94,74%
novembre-17	15 431	12 627	14 878	12 296	2,49	1,97	37	29	94,47%	95,73%
décembre-17	9 837	9 888	9 518	9 509	2,17	2,52	36	41	94,33%	92,14%
janvier-18	13 757	11 491	13 270	11 162	2,36	2,03	40	34	93,14%	93,90%
février-18	12 285	10 283	11 799	10 095	2,70	1,34	38	20	94,47%	97,36%
mars-18	11 705	11 776	11 274	11562	2,50	1,37	36	21	94,20%	96,60%
avril-18	11 299	9 968	10872	9702	2,50	2,04	40	26	92,76%	96,85%
mai-18	11 703	12 645	11 243	12 328	2,75	1,87	39	31	92,67%	95,76%
juin-18	11 698	12 670	11 188	12 129	3,07	2,23	46	35	91,45%	94,81%
juillet-18	11 718	12 575	11 197	12 073	3,11	2,65	54	45	88,66%	91,99%
août-18	10 834	11 623	10 491	11 208	2,13	2,38	36	38	93,66%	93,38%
septembre-18	10 657	10 602	10 232	10 281	2,78	2,05	44	32	91,91%	95,26%
Somme à ce jour	144 274	138 653	138 867	134 401						
Moyenne	12	12	12	12	2,59	2,09	40	33	93,08%	94,66%

**RÉSULTATS DE LA PRISE D'APPELS
2017-2018 - PAR CATÉGORIE**

	Entrés	Dist.	Dist. Sous seuil	Répondus	Boîte vocale	Aband.	Aband. sous seuil	Aband. Courts	Délai moyen réponse	Délai max réponse	Délai moyen abandon	Délai max abandon	% Répondus	% Aband.	% QSA	Seuil
Affaires	24 130	23 588	21 995	23 588	180	362	304	66	0:00:30	0:11:12	0:00:53	0:05:46	97,75	1,50	93,09	120
Privilège	1 671	1 638	1 422	1 638	14	19	16	6	0:00:23	0:07:34	0:00:30	0:02:06	98,03	1,14	86,74	60
Résidentiel	87 025	83 178	77 125	83 178	1 439	2 414	2 183	337	0:00:40	0:13:36	0:01:06	0:14:54	95,58	2,77	92,63	180
Télécom	20 847	20 120	18 805	20 120	46	681	616	154	0:00:28	0:09:49	0:00:38	0:09:42	96,51	3,27	93,32	120
Urgence	10 601	10 343	10 077	10 343	2	256	248	210	0:00:07	0:04:49	0:00:03	0:00:43	97,57	2,41	97,36	20
Sommaire	144 274	138 867	129 424	138 867	1 681	3 732	3 367	773	0:00:40	0:13:36	0:01:01	0:14:54	96,25	2,59	93,08	
				QS globale	13201800 141 826		93,08									

PRISE D'APPELS 2017-2018
RÉSULTATS TOTAUX PAR TRANCHES DE 15 MINUTES

Dates : 2017-10-01 00:00:00 - 2018-09-29 00:00:00

	Entrés	Dist.	Dist. Sous Seuil	Répondus	Boîte Vocale	Aband.	Aband. Sous Seuil	Aband. Courts	Délai moyen réponse	Délai max réponse	Délai moyen abandon	Délai max abandon	% Répondus	% Aband.	% QSA	Seuil
Affaires	24 130	23 588	21 995	23 588	180	362	304	66	0:00:30	0:11:12	0:00:53	0:05:46	97,75	1,50	93,09	120
Privilège	1 671	1 638	1 422	1 638	14	19	16	6	0:00:23	0:07:34	0:00:30	0:02:06	98,03	1,14	86,74	60
Résidentiel	87 025	83 178	77 125	83 178	1 439	2 414	2 183	337	0:00:40	0:13:36	0:01:06	0:14:54	95,58	2,77	92,63	180
Télécom	20 847	20 120	18 805	20 120	46	681	616	154	0:00:28	0:09:49	0:00:38	0:09:42	96,51	3,27	93,32	120
Urgence	10 601	10 343	10 077	10 343	2	256	248	210	0:00:07	0:04:49	0:00:03	0:00:43	97,57	2,41	97,36	20
Sommaire	144 274	138 867	129 424	138 867	1 681	3 732	3 367	773	0:00:40	0:13:36	0:01:01	0:14:54	96,25	2,59	93,08	

	Entrés	Dist.	Dist. Sous Seuil	Répondus	Boîte Vocale	Aband.	Aband. Sous Seuil	Aband. Courts	Délai moyen réponse	Délai max réponse	Délai moyen abandon	Délai max abandon	% Répondus	% Aband.	% QSA	Moyenne préposés en ligne
06:30	2	2	2	2	0	0	0	0	0:00:04	0:00:05	0:00:05	0:00:00	100,00	0,00	100,00	0,01
07:45	1	1	1	1	0	0	0	0	0:00:07	0:00:07	0:00:07	0:00:00	100,00	0,00	100,00	0,11
08:00	2 631	2 580	2 556	2 560	11	16	15	12	0:00:09	0:06:14	0:00:20	0:02:11	97,30	0,61	99,03	6,47
08:15	2 544	2 480	2 420	2 482	19	28	27	7	0:00:15	0:06:09	0:00:31	0:04:02	97,56	1,10	97,56	6,48
08:30	3 030	2 984	2 940	2 982	17	31	30	15	0:00:13	0:05:27	0:00:19	0:02:10	98,42	1,02	98,50	7,70
08:45	3 409	3 277	3 189	3 277	25	53	51	19	0:00:17	0:05:25	0:00:24	0:04:44	96,13	1,55	97,28	7,46
09:00	3 910	3 764	3 651	3 769	28	62	58	14	0:00:20	0:05:45	0:00:33	0:04:48	96,39	1,59	96,93	7,62
09:15	4 245	4 095	3 900	4 094	51	88	79	13	0:00:25	0:08:35	0:00:33	0:08:59	96,44	2,07	95,11	7,94
09:30	4 558	4 361	4 085	4 354	70	113	102	16	0:00:31	0:10:04	0:00:37	0:06:08	95,52	2,48	93,56	8,27
09:45	4 549	4 398	4 143	4 402	47	115	105	25	0:00:28	0:09:29	0:00:33	0:14:54	96,77	2,53	94,10	8,70
10:00	4 513	4 241	3 940	4 241	51	135	115	27	0:00:30	0:07:58	0:00:45	0:06:01	93,97	2,99	92,62	8,21
10:15	4 840	4 559	4 141	4 559	82	166	146	23	0:00:34	0:08:44	0:00:52	0:05:46	94,19	3,43	90,68	8,39
10:30	4 807	4 552	4 053	4 553	82	165	149	27	0:00:38	0:09:14	0:00:43	0:09:05	94,72	3,43	89,02	8,30
10:45	4 781	4 518	3 984	4 517	79	160	135	25	0:00:39	0:07:50	0:00:50	0:06:20	94,48	3,35	87,99	8,59
11:00	4 724	4 701	4 351	4 693	50	121	114	23	0:00:30	0:07:29	0:00:32	0:07:24	99,34	2,56	92,56	9,10
11:15	4 679	4 546	4 324	4 543	42	101	93	34	0:00:24	0:08:36	0:00:32	0:05:30	97,09	2,16	95,01	9,13
11:30	4 553	4 205	3 829	4 205	77	158	145	36	0:00:34	0:11:03	0:00:42	0:05:57	92,36	3,47	91,01	8,14
11:45	4 094	3 960	3 510	3 977	71	155	132	17	0:00:40	0:13:36	0:01:03	0:08:16	97,14	3,79	88,46	7,79
12:00	3 446	3 458	3 275	3 449	26	70	66	13	0:00:23	0:13:19	0:00:36	0:05:39	100,09	2,03	94,68	7,93
12:15	3 380	3 316	3 197	3 319	22	46	41	14	0:00:16	0:06:23	0:01:07	0:06:37	98,20	1,36	96,30	8,02
12:30	3 167	3 088	2 985	3 088	27	52	45	12	0:00:19	0:09:45	0:00:43	0:07:00	97,51	1,64	96,48	7,28

Énergir, s.e.c.
Cause tarifaire 2019-2020, R-4076-2018

	Entrés	Dist.	Dist. Sous Seuil	Répondus	Boîte Vocale	Aband.	Aband. Sous Seuil	Aband. Courts	Délai moyen réponse	Délai max réponse	Délai moyen abandon	Délai max abandon	% Répondus	% Aband.	% QSA	Moyenne préposés en ligne
12:45	3 330	3 245	3 120	3 246	22	46	44	13	0:00:18	0:06:32	0:00:24	0:02:56	97,48	1,38	96,13	7,47
13:00	3 841	3 606	3 365	3 599	57	102	93	13	0:00:26	0:08:05	0:01:00	0:06:37	93,70	2,66	93,23	7,62
13:15	3 952	3 728	3 381	3 735	50	137	118	24	0:00:32	0:09:43	0:00:51	0:05:56	94,51	3,47	90,47	7,85
13:30	4 057	3 850	3 519	3 853	55	122	109	31	0:00:32	0:09:42	0:00:39	0:09:22	94,97	3,01	91,27	8,10
13:45	4 005	3 786	3 326	3 787	71	143	117	22	0:00:41	0:10:56	0:00:56	0:08:16	94,56	3,57	87,56	7,99
14:00	4 111	3 885	3 424	3 877	62	180	153	32	0:00:40	0:10:05	0:00:46	0:05:38	94,31	4,38	87,90	8,22
14:15	4 006	3 783	3 334	3 793	62	144	129	24	0:00:40	0:09:32	0:00:49	0:07:17	94,68	3,59	88,11	8,13
14:30	3 933	3 900	3 636	3 898	42	108	99	24	0:00:29	0:08:27	0:00:42	0:04:54	99,11	2,75	93,15	8,06
14:45	3 870	3 754	3 608	3 748	27	87	86	20	0:00:24	0:08:17	0:00:29	0:02:43	96,85	2,25	96,15	8,16
15:00	4 002	3 749	3 509	3 748	62	109	100	27	0:00:28	0:08:03	0:00:37	0:04:26	93,65	2,72	93,50	7,48
15:15	3 807	3 716	3 438	3 721	48	96	91	21	0:00:29	0:09:31	0:00:31	0:07:11	97,74	2,52	92,53	7,71
15:30	3 720	3 552	3 278	3 549	42	117	105	24	0:00:31	0:13:32	0:00:39	0:09:42	95,40	3,15	92,15	7,55
15:45	3 631	3 487	3 200	3 491	40	107	100	23	0:00:32	0:09:03	0:00:35	0:04:41	96,14	2,95	91,77	7,69
16:00	3 403	3 294	3 067	3 284	34	95	91	14	0:00:29	0:06:29	0:00:57	0:03:29	96,50	2,79	93,16	7,17
16:15	3 213	3 133	2 918	3 140	40	70	64	18	0:00:28	0:06:40	0:00:53	0:04:14	97,73	2,18	93,06	6,82
16:30	2 826	2 768	2 600	2 778	28	60	57	19	0:00:26	0:07:04	0:00:36	0:03:58	98,30	2,12	93,91	6,47
16:45	2 331	2 287	2 157	2 287	22	50	47	9	0:00:29	0:07:52	0:00:34	0:03:58	98,11	2,15	94,29	5,93
17:00	1 833	1 802	1 736	1 802	7	42	41	15	0:00:18	0:06:27	0:00:24	0:03:03	98,31	2,29	96,34	5,55
17:15	1 658	1 606	1 560	1 609	10	36	34	9	0:00:18	0:06:21	0:00:24	0:04:04	97,04	2,17	97,06	4,51
17:30	1 493	1 471	1 432	1 467	15	23	21	6	0:00:13	0:07:26	0:00:39	0:10:26	98,26	1,54	97,24	4,34
17:45	1 315	1 299	1 262	1 300	8	23	20	13	0:00:18	0:06:27	0:00:33	0:03:07	98,86	1,75	96,94	3,87
18:00	31	37	35	45	0	0	0	0	0:00:36	0:09:26	0:09:26	0:00:00	145,16	0,00	94,59	0,44
18:15	9	7	7	7	0	0	0	0	0:00:23	0:02:03	0:02:03	0:00:00	77,78	0,00	100,00	0,03
18:30	9	11	11	11	0	0	0	0	0:00:21	0:02:33	0:02:33	0:00:00	122,22	0,00	100,00	0,03
18:45	4	4	4	4	0	0	0	0	0:00:07	0:00:09	0:00:09	0:00:00	100,00	0,00	100,00	0,02
19:00	7	7	7	7	0	0	0	0	0:00:13	0:00:59	0:00:59	0:00:00	100,00	0,00	100,00	0,02
19:15	6	5	5	5	0	0	0	0	0:00:08	0:00:11	0:00:11	0:00:00	83,33	0,00	100,00	0,02
19:30	1	2	2	2	0	0	0	0	0:00:59	0:01:55	0:01:55	0:00:00	200,00	0,00	100,00	0,02
19:45	1	1	1	1	0	0	0	0	0:00:12	0:00:12	0:00:12	0:00:00	100,00	0,00	100,00	0,02
20:45	4	4	4	4	0	0	0	0	0:00:14	0:00:40	0:00:40	0:00:00	100,00	0,00	100,00	0,00
21:00	1	1	1	1	0	0	0	0	0:00:07	0:00:07	0:00:07	0:00:00	100,00	0,00	100,00	0,00
21:15	1	1	1	1	0	0	0	0	0:00:08	0:00:08	0:00:08	0:00:00	100,00	0,00	100,00	0,00
	Entrés	Dist.	Dist. Sous Seuil	Répondus	Boîte Vocale	Aband.	Aband. Sous Seuil	Aband. Courts	Délai moyen réponse	Délai max réponse	Délai moyen abandon	Délai max abandon	% Répondus	% Aband.	% QSA	Moyenne préposés en ligne
Sommaire	144 274	138 867	129 424	138 867	1 681	3 732	3 367	773	0:00:40	0:13:36	0:01:01	0:14:54	96,25	2,59	93,08	6,64

Dernière mise à jour des numéros DNIS : 2017-10-02 16:03:00

Date d'impression : 2018-10-17 15:49:49

Original : 2019.05.29

Énergir-T, Document 1
Annexe Q-4.5 - Page 2 de 2

L'annexe Q-7.1 est déposée sous pli confidentiel.