RÉPONSE D'ÉNERGIR, S.E.C. (ÉNERGIR) À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N^O^ 1 DE L'ASSOCIATION COOPÉRATIVE D'ÉCONOMIE FAMILIALE DE QUÉBEC (ACEFQ)

ÉCARTS VENTES RÉELLES VS PRÉVISIONS - CLIENTS PMD ET OUTIL D'ANALYSE DES VENTES

Référence(s) :

i) R-4114, B-0013, Énergir-1 doc 1, p. 1, lignes 8 à 19.

ii) R-4114, B-0019, Énergir-4 doc 1, p. 2, lignes 1 à 3 et 6-7 et p. 3, lignes 1 à 4.

iii) R-4114, B-0046, Énergir-9 doc 4, p. 6, Tableau 2.

iv) R-4114, B-0046, Énergir-9 doc 4, p. 7 à 9 (extraits).

v) R-4076-2018, phase 2, D-2019-141, par 51.

Préambule(s) :

i) « *Puisque le bénéfice réalisé par Énergir atteint 166,3 M$, la différence de 26,8 M$ (166,3 M$ - 139,5 M$) représente le trop-perçu qu'Énergir a réalisé après impôt, soit 36,6 M$7 avant impôt.*

La pièce Énergir-8, Document 1, page 1 présente une ventilation de ce trop-perçu qui s'explique principalement par les éléments suivants :

- *le trop-perçu réalisé au service de distribution de 30,3 M$ découlant principalement de la hausse des revenus de distribution de 25,6 M$, expliquée essentiellement par la hausse de la consommation observée dans le marché des petit et moyen débits; et*
- *le trop-perçu réalisé au service de transport de 19,7 M$ occasionné principalement par la hausse des volumes transportés.*

Partiellement compensé par :

- *le manque à gagner réalisé au service d'équilibrage de 12,6 M$* (…) »

ii) « *A. La hausse des revenus avant rabais et autres de 70,6 M$ s'explique essentiellement par :*

- *la hausse des revenus de distribution de 25,6 M$, expliquée principalement par la hausse de la consommation dans le marché des petit et moyen débits (…)*
- *la hausse des revenus d'équilibrage de 22,9 M$, expliquée principalement par la hausse de la consommation dans le marché des petit et moyen débits (…)*

C. Le trop-perçu de 36,6 M$ s'explique essentiellement par :

- *le trop-perçu réalisé au service de distribution de 30,3 M$ découlant principalement de la hausse de la consommation, plus particulièrement dans le marché des petit et moyen débits;* »

iii) Le Tableau 2 de la référence i) présente le nombre de clients et les volumes de ventes réels vs prévus de l'année 2019 pour les marchés petit et moyen débits (PMD).

Pour certains des paliers du tarif 1, on observe des écarts significatifs entre les résultats réels et les prévisions, tant en ce qui concerne le nombre d'usagers que les volumes totaux et les volumes moyens /client.

iv) Aux pages 7 à 9 de la référence iv), Énergir explique qu'elle dispose depuis 2018 d'un outil d'analyse des volumes et revenus réels, consignés dans une base de données. Énergir précise cependant que l'intégration de la normalisation des volumes et de son équivalence en revenus par client pose un défi technique qui retarde l'élaboration et le déploiement d'un outil d'analyse complet permettant de projeter les volumes normalisés par palier de consommation et d'expliquer les écarts par sous paliers au marché PMD.

Énergir n'est pas en mesure de préciser dans quel délai (années) cet outil d'analyse sera prêt à être utilisé. En conclusion, Énergir mentionne cependant que, suite à l'approbation du mécanisme de découplage des revenus par la décision D-2019-141 de la Régie, aucun écart du bénéfice net ne sera généré par des écarts de prévisions de volume pour les années 2019-2020 à 2021-2022.

v) « [51] ***Pour ces raisons, la Régie autorise la mise en place d'un mécanisme de découplage des revenus pour les années tarifaires 2019-2020 à 2021-2022.*** »

Demandes :

1.1 Au Tableau 2, p. 5 de la pièce Énergir-9 doc 4 (référence i)), l'ACEFQ observe pour le palier 0 – 1 095 m^3/an une diminution de 31,6 % des volumes par rapport aux prévisions alors que le nombre réel d'usagers augmente de 2,8 % par rapport aux prévisions.

Veuillez expliquer ces écarts et, notamment, identifier en ordre d'importance les facteurs contributifs

Réponse :

Comme expliqué à la page 7 de la pièce B-0046, Énergir-9, Document 4, bien qu'Énergir dispose actuellement d'un outil lui permettant d'analyser les volumes réels consommés, cet outil ne lui permet pas de répartir les volumes de normalisation client par client. Énergir ventile les volumes résultant de la normalisation à travers les différents paliers sur la base d'une analyse de régression.

De plus, comme expliqué à la page 6 de cette même pièce, Énergir rappelle que :

> « […] *les facteurs de base utilisés pour établir la prévision sont appliqués globalement. Dans un deuxième temps, cette prévision est ventilée par palier de consommation annuelle à l'aide d'une répartition basée sur l'historique de consommation. Les variations*

de consommation étant calculées et justifiées par des facteurs globaux, il n'est actuellement pas possible d'expliquer les écarts par palier de consommation. »

Ainsi, plusieurs hypothèses sont utilisées pour répartir les volumes par palier de consommation, tant au rapport annuel qu'à la cause tarifaire, rendant impossible d'expliquer les variations par palier de consommation.

1.2 Au Tableau 2, p. 5 de la pièce Énergir-9 doc 4 (référence i)), l'ACEFQ observe pour le palier 1 095 – 3 650 m^3/an une diminution de 6 % du nombre d'usagers par rapport aux prévisions et une augmentation de 2,8 % des volumes moyens / client, ce qui se traduit par une diminution de 3,35 % des volumes par rapport aux prévisions.

Veuillez expliquer ces écarts et, notamment, identifier en ordre d'importance les facteurs contributifs

Réponse :

Veuillez vous référer à la réponse à la question 1.1.

1.3 Au Tableau 2, p. 5 de la pièce Énergir-9 doc 4 (référence i)), l'ACEFQ observe pour le palier 10 950 – 36 500 m^3/an une diminution de 0,7 % du nombre d'usagers par rapport aux prévisions et une augmentation de 3,5 % des volumes moyens / client, ce qui se traduit par une augmentation de 2,7 % des volumes par rapport aux prévisions.

Veuillez expliquer ces écarts et, notamment, identifier en ordre d'importance les facteurs contributifs.

Réponse :

Veuillez vous référer à la réponse à la question 1.1.

1.4 Au Tableau 2, p. 5 de la pièce Énergir-9 doc 4 (référence i)), l'ACEFQ observe pour le palier 36 500 – 109 500 m^3/an une augmentation de 3,5 % du nombre d'usagers par rapport aux prévisions et une augmentation de 2,3 % des volumes moyens / client, ce qui se traduit par une augmentation de 5,9 % des volumes par rapport aux prévisions.

Veuillez expliquer ces écarts et, notamment, identifier en ordre d'importance les facteurs contributifs.

Réponse :

Veuillez vous référer à la réponse à la question 1.1.

1.5 Au Tableau 2, p. 5 de la pièce Énergir-9 doc 4 (référence i)), l'ACEFQ observe pour le palier 365 000 – 1 095 000 m^3/an une diminution de 4,9 % du nombre d'usagers par rapport aux prévisions et une augmentation de 4,7 % des volumes moyens / client, ce qui se traduit par une diminution de 0,5 % des volumes par rapport aux prévisions.

Veuillez expliquer ces écarts et, notamment, identifier en ordre d'importance les facteurs contributifs.

Réponse :

Veuillez vous référer à la réponse à la question 1.1.

1.6 Dans le contexte de découplage des revenus et d'application de la formule paramétrique de fixation des dépenses d'exploitation, veuillez décrire les effets d'une augmentation globale de 4 % du nombre d'usagers combinée à une diminution de 2 % des volumes moyens /client (toutes catégories confondues) se traduisant par une augmentation de 1,92 % des volumes totaux.

Réponse :

Le nombre de clients ainsi que les volumes distribués au cours de l'exercice 2018-2019 n'ont aucune incidence sur le mécanisme de découplage des revenus ni sur le calcul de la formule paramétrique de fixation des dépenses d'exploitation qui entreront en vigueur à l'exercice financier 2019-2020. Dans ce contexte, Énergir soumet que la demande de l'ACEFQ s'apparente davantage à une demande d'analyse de sensibilité de ces mécanismes pour les années à venir, qu'à une analyse des éléments devant faire l'objet d'un suivi dans le cadre du Rapport annuel 2019. Énergir invite l'ACEFQ à consulter la documentation du dossier R-4076-2018 portant sur ces sujets et qui a mené aux décisions D-2019-028 et D-2019-141 de la Régie.

1.7 Dans ce même contexte de découplage des revenus et d'application de la formule paramétrique de fixation des dépenses d'exploitation, veuillez (à l'inverse) décrire les effets d'une diminution globale de 4 % du nombre d'usagers combinée à une augmentation de 2 % des volumes moyens /client (toutes catégories confondues) se traduisant par une diminution de 2,08 % des volumes totaux.

Réponse :

Veuillez vous référer à la réponse à la question 1.6.

1.8 Dans le contexte de découplage des revenus et d'application de la formule paramétrique de fixation des dépenses d'exploitation, veuillez indiquer quels sont, selon Énergir, les effets respectifs :

- d'une diminution du nombre d'usagers réels (par rapport aux prévisions) dans un palier de consommation comportant un ratio revenus/coûts <u>inférieur</u> à 1;

- d'une diminution du nombre d'usagers réels (par rapport aux prévisions) dans un palier de consommation comportant un ratio revenus/coûts supérieur à 1,

étant entendu que les revenus moyens / client demeurent inchangés dans les deux cas.

Réponse :

Veuillez vous référer à la réponse à la question 1.6.

1.9 Advenant que la Régie autorise Énergir à mettre fin au suivi du développement d'outils informatiques exigés par les décisions D-2013-106 et D-2014-077, veuillez indiquer quelles seraient les garanties à l'effet qu'Énergir développe la capacité de projeter les volumes de vente normalisés par sous paliers dans le marché PMD et d'expliquer les écarts.

Réponse :

Énergir rappelle qu'elle continue de déployer les efforts pour la mise en place de ces outils informatiques. Toutefois, Énergir soulève qu'elle n'est pas en mesure de se prononcer sur d'éventuelles garanties permettant le développement de ces outils. Énergir rappelle que leur développement demeure un exercice complexe, tel qu'il a été mentionné dans les différents suivis déposés dans les rapports annuels des exercices 2014 à 2019.

FRÉQUENCE DE RELÈVE DES COMPTEURS - CLIENTS PMD

Référence(s) :

i) R-4076-2018 phase 2, B-0183, Énergir-E doc 3, p. 5 et 6.

ii) R-4076-2018 phase 2, B-0183, Énergir-E doc 3, Annexe 1, page 2 et 3.

iii) R-4076-2018 phase 2, A-0078, D-2019-141, p. 121 à 131.

iv) R-4114, B-0028, Énergir-5 doc 1, p.7.

v) R-4114, A-0005, D-2020-0024, par. 16.

vi) R-4018-2017, A-0062, D-2018-158, par. 454 et 456.

Préambule(s) :

i) Aux pages 5 et 6 de la référence i), Énergir propose de modifier la désignation des clients (Privilèges, Affaires et Résidentiels) utilisée pour l'indice *Fréquence de lecture des compteurs* « *pour faire place à une désignation basée sur les volumes. La* nouvelle nomenclature serait la suivante :

- *petites consommations 0 à 999 m³*
- *moyennes consommations 1 000 à 9 999 m³*
- *grandes consommations 10 000 à 74 999 m³*
- *très grandes consommations 75 000 m³ et plus »*

Les paramètres utilisés pour mesurer l'atteinte des objectifs seraient le pourcentage des compteurs, par classes de clients, atteignant 1 lecture / an pour les « Petites » consommations, 6 lectures / an pour les « Moyennes » et les « Grandes » consommations, 12 lectures / an pour les « Très grandes » consommations.

ii) « *La moyenne historique des résultats obtenus pour cet indice est de 98,4 %. Le plus bas résultat obtenu au cours de ces 17 dernières années a été de 96,7 %. La nouvelle cible a été fixée à 95 %. Une cible de 95 % reflète un niveau de performance très élevé et raisonnable. Une cible supérieure risquerait de mettre de la pression financière liée aux coûts de la surqualité, induisant potentiellement des hausses tarifaires, ce qui n'est pas l'objectif des indices de qualité de service*. »

iii) Aux pages 121 à 131 de la référence iii) (section 21 de la décision D-2019-141), l'indice de qualité de service *Fréquence de lecture des compteurs* est d'abord mentionné aux paragraphes 516, 518 et 519. Aucune position des intervenants, ni de la Régie, relativement aux modifications proposées pour cet indice n'est mentionnée.

Aux paragraphes 561 et 562, la Régie approuve (notamment) l'indice *Fréquence de lecture des compteurs* tel que proposé, sa pondération, de même que les seuils et les cibles qui y sont associés.

La décision D-2019-141 dispose, sur le fond, de la *Demande d'approbation du plan d'approvisionnement et de modification des Conditions de service et Tarif d'Énergir, s.e.c., à compter du 1er octobre 2019.*

(nous soulignons)

iv) À la référence iv), Énergir présente les résultats de l'indice *Fréquence de lecture des compteurs* pour l'année terminée le 30 septembre 2019 selon les paramètres approuvés par la décision D-2019-141 du 7 novembre 2019.

(nous soulignons)

v) « [16] *La Régie rappelle que l'un des objectifs recherchés lors de l'examen d'un rapport annuel est de vérifier la conformité d'application des normes, principes et paramètres qu'elle a établis dans le cadre des dossiers tarifaires précédents. Le dossier tarifaire correspondant au Rapport annuel 2019 est le dossier R-4018-2017 dont la décision sur le fond est la décision D-2018-158.* »

(nous soulignons)

vi) Aux paragraphes 454 et 456 de la référence vi) (décision D-2018-158), on peut lire :

[454] « *Conformément à la décision D-2013-106, Énergir présente, pour approbation, les indices de qualité de service applicables pour l'année tarifaire 2019-2020* [sic]. *Ces indices correspondent à ceux qui s'appliquaient dans le cadre du mécanisme incitatif qui venait à échéance le 30 septembre 2012.* »

(nous soulignons et soumettons qu'il s'agit manifestement d'une erreur d'écriture)

[456] « ***La Régie approuve les indices de qualité de service ainsi que les conditions d'accès aux fins du partage du trop-perçu pour l'exercice financier 2018-2019, le cas échéant***. »

(nous soulignons)

Demandes :

2.1 Dans le tableau de la page 7 de la pièce Énergir-5 doc 1 (référence iv)), veuillez clarifier la signification de la première colonne de chaque groupe de compteurs, intitulée « Total ».

S'agit-il, mois par mois, du nombre total de compteurs en opération ou plutôt du nombre total de compteurs ayant fait l'objet de lecture(s) selon la fréquence prévue pour cette catégorie volumétrique ?

Réponse :

La colonne « Total » de chaque groupe de compteurs représente le nombre de compteurs à lire, chaque mois, pour chacune des catégories.

2.2 Dans le tableau de la page 7 de la pièce Énergir-5 doc 1 (référence iv)), veuillez confirmer la signification de la deuxième colonne de chaque groupe de compteurs, intitulée « hors polit.».

L'ACEFQ comprend que cette colonne indique, mois par mois, le nombre de compteurs qui n'ont pas fait l'objet de lecture(s) selon la fréquence prévue pour cette catégorie volumétrique. Veuillez confirmer, sinon préciser.

Réponse :

Énergir le confirme.

2.3 Dans le tableau de la page 7 de la pièce Énergir-5 doc 1 (référence iv)) et en cohérence avec la réponse donnée à la question 2.1, les compteurs dénombrés dans la colonne « Hors polit. » font-ils partie des compteurs dénombrés dans la colonne « Total » ?

Par exemple, pour le mois d'octobre 2018, dans la catégorie « Petites consommation », doit-on comprendre qu'il y a :

- 72 779 compteurs au total dont 183 n'ont pas fait l'objet d'au moins 1 lecture dans les 12 derniers mois;

<u>ou</u>

- 72 779 compteurs ayant fait l'objet d'au moins 1 lecture dans les 12 derniers mois + 183 compteurs n'ayant pas fait l'objet d'au moins 1 lecture dans les 12 derniers mois, sur un total de 72 962 compteurs ?

Réponse :

Les compteurs dénombrés dans la colonne « Hors polit » font partie des compteurs dénombrés dans la colonne « Total ».

Ainsi, on dénombre 72 779 compteurs au total, dont 183 n'ont pas fait l'objet d'au moins une lecture lors des 12 derniers mois.

2.4 Dans le même Tableau de la page 7 de la pièce Énergir-5 doc 1, l'ACEFQ observe que le nombre de compteurs dénombrés dans la colonne Total de la catégorie « Petites consommations » diminue entre le mois d'octobre 2018 (72 779) et le mois de septembre 2019 (69 487).

Veuillez expliquer cette diminution de 3 292 compteurs par rapport à l'augmentation du nombre d'usagers réels / prévus (+ 2 008) indiquée au Tableau 2, p. 7, de la pièce Énergir-9 doc 4 (1er palier 0 – 1 095 m^3/an).

Réponse :

Il importe de mentionner qu'il y a une distinction à faire entre le nombre de clients (usagers) et le nombre de compteurs, puisqu'un même client peut avoir plus d'un compteur.

Le tableau de la page 7 de la pièce B-0028, Énergir-5, Document 1, présente les résultats mensuels et annuel de l'indice de fréquence de lecture des compteurs. Comme indiqué à la réponse à la question 2.1, la colonne « Total » de chaque groupe de compteurs représente le nombre de compteurs à lire, chaque mois, pour chacune des catégories. Le nombre de compteurs à lire est ajusté mensuellement en fonction du nombre de compteurs posés et enlevés et représente le nombre de compteurs à facturer.

Le tableau 2 de la pièce B-0046, Énergir-9, Document 4, présente la différence entre le nombre d'usagers prévu à la Cause tarifaire 2018-2019 et estimé au printemps 2018 et le nombre réel d'usagers au 30 septembre 2019.

Énergir soumet que les écarts constatés au tableau de la pièce B-0046 ne sauraient avoir un impact sur les résultats de l'indice de fréquence de lecture des compteurs pour l'année 2018-2019 et leur examen au rapport annuel.

2.5 Dans le même Tableau de la page 7 de la pièce Énergir-5 doc 1, l'ACEFQ observe que le nombre de compteurs dénombrés dans la colonne Total de la catégorie « Moyennes consommations » augmente de 3 673 entre le mois d'octobre 2018 (118 016) et le mois de septembre 2019 (121 689).

Veuillez expliquer cette augmentation de 3 673 compteurs par rapport à la diminution du nombre d'usagers réels / prévus (-3 420) indiquée au Tableau 2, p. 7, de la pièce Énergir-9 doc 4 (2e et 3e paliers réunis, 1 000 à 10 950 m^3/an).

Réponse :

Veuillez vous référer à la réponse à la question 2.4.

2.6 Dans les catégories « Moyennes » et « Petites » consommations, veuillez indiquer pour chaque mois, pour ces deux catégories, combien des compteurs « hors polit. » n'ont pas fait l'objet d'une lecture selon la fréquence prévue parce qu'ils ne peuvent pas être lus par télémétrie (anciens modèles).

Réponse :

Il s'agit plutôt de compteurs ne pouvant être lus par radiométrie et non par télémétrie.

	MOYENS		PETITS	
	Hors polit.	Compteurs sans radiométrie	Hors polit.	Compteurs sans radiométrie
Octobre 2018	264	1	183	106
Novembre 2018	264	1	186	86
Décembre 2018	329	0	170	80
Janvier 2019	324	1	173	79
Février 2019	697	1	185	77
Mars 2019	750	1	193	88
Avril 2019	372	1	226	109
Mai 2019	352	1	247	133
Juin 2019	289	1	275	153
Juillet 2019	263	1	296	176
Août 2019	280	2	309	185
Septembre 2019	264	1	347	70

2.7 Veuillez indiquer combien d'anciens compteurs ne pouvant pas être lus par télémétrie sont encore en fonction au total (toutes catégories confondues).

Réponse :

Au 30 mars 2020, 676 compteurs ne sont toujours pas munis de radiométrie.

2.8 Veuillez fournir le nombre de remplacement de ces anciens compteurs (ne pouvant pas être lus par télémétrie) qui ont été effectués par Énergir en 2019 et le nombre de ces anciens compteurs qu'Énergir prévoit remplacer par année en 2020 et les années suivantes.

Réponse :

Entre le 1er octobre 2018 et le 30 septembre 2019, 204 compteurs sans radiométrie ont été remplacés. Soixante-dix-sept (77) remplacements de compteur sont prévus au cours de l'année 2019-2020. Le nombre de remplacements pour les années suivantes n'est pas encore déterminé.

2.9 Considérant le fait que le plus bas résultat global de réalisation obtenu pour cet indice de qualité de service au cours des 17 dernières années est de 96,7 % (référence ii)), veuillez expliquer en quoi la nouvelle cible de 95 % est susceptible d'assurer le maintien de la qualité de service et/ou de constituer une contrainte significative pour Énergir.

Réponse :

Énergir rappelle, comme indiqué à la pièce B-0170, que le réexamen des indices de qualité de service a déjà eu lieu dans le cadre de la phase 2 de la Cause tarifaire 2019-2020 (R-4076-2018).

Le réexamen des indices de qualité de service a permis à Énergir de présenter et de défendre sa proposition, et aux intervenants de présenter leur position, au terme de quoi la Régie a rendu sa décision.

En conséquence, Énergir soumet qu'il n'est pas opportun de revenir sur le sujet.

2.10 La compréhension de l'ACEFQ est à l'effet que les nouveaux indices de qualité de service (leurs paramètres, seuils et cibles) approuvés par la décision D-2019-141 trouvent application à partir du 1er octobre 2019.

Il en découle que, dans son rapport annuel 2019, Énergir aurait <u>erronément</u> appliqué ces nouveaux indices de qualité de services (leurs paramètres, cibles et seuils) à l'exercice terminé le 30 septembre 2019 alors qu'elle aurait dû appliquer les anciens indices de qualité de service (leurs paramètres, cibles et seuils) reconduits par la décision D-2018-158.

Voir les références et préambules iii), iv), v) et vi).

Veuillez présenter la position d'Énergir à cet effet.

Réponse :

Contrairement à ce qu'affirme l'ACEFQ, Énergir n'a pas erronément appliqué les nouveaux indices de service à l'exercice terminé le 30 septembre 2019. Énergir a bel et bien appliqué les indices et leur pondération, ainsi que le calcul du pourcentage de réalisation approuvés par la décision D-2018-158. Dans cette décision, la Régie approuvait la proposition d'Énergir présentée à la pièce B-0052, Énergir-P, Document 1, de la Cause tarifaire 2018-2019 (R-4018-2017). La Régie a donc approuvé neuf indices ainsi que la pondération, les seuils et les cibles s'y rattachant.

À la suite du réexamen des indices de qualité de service dans la Cause tarifaire 2019-2020, la Régie a approuvé huit indices, une nouvelle pondération, ainsi que de nouveaux seuils et cibles dans sa décision D-2019-141 (page 131).

Ce sont bien les neuf indices et leur pondération, ainsi que les autres critères approuvés dans la décision D-2018-158, qui sont présentés à la pièce B-0028, Énergir-5, Document 1 du Rapport annuel 2019.

La confusion de l'ACEFQ vient peut-être du fait que les catégories présentées dans les résultats de l'indice de fréquence de lecture des compteurs (Très grand, Grand, Moyen et Petit) ne sont pas celles présentées à la pièce B-0052 de la Cause tarifaire 2018-2019 (Privilège, Affaires, Résidentiel chauffage et Résidentiel sans chauffage). Le changement de nomenclature des catégories n'a aucun impact sur le contenu de la pièce ni sur les résultats. En conséquence, Énergir dépose une page 7 révisée de la pièce B-0028 pour refléter ce qui avait été proposé dans la Cause tarifaire 2018-2019.

AMORTISSEMENT / FRAIS REPORTÉS ET ACTIFS INTANGIBLES

SOLDES DE DÉPART

Référence(s) :

i) R-4114, B-0019, Énergir-4 doc 1, p. 1, ligne 21.

ii) R-4114, B-0019, Énergir-4 doc 1, p. 3, note D.

iii) R-4114, B-0030, Énergir-6 doc 2, p.1 ligne 17.

iv) R-4114, B-0030, Énergir-6 doc 2, p. 2, note D.

v) R-4018-2017, B-0221, GM-L doc 3.

Préambule(s) :

i) À la référence i), on observe que, excluant l'impôt sur le revenu, l'amortissement des frais reportés et des actifs intangibles est le poste de dépense quyi comporte l'écart le plus significatif (Réel/Projeté).

ii) À la référence ii), Énergir explique ainsi cet écart :

« *La diminution de 2,9 M$ de la dépense d'amortissement des frais reportés et des actifs intangibles s'explique principalement par :*

- *le nouvel échéancier dans la mise en service du projet de la solution informatique pour la gestion de la relation avec la clientèle (CRM), créant un effet à la baisse sur la dépense d'amortissement (1,0 M$); et*
- *le solde d'ouverture réel inférieur à celui prévu à la Cause tarifaire 2019, créant un effet à la baisse sur la dépense d'amortissement (2,0 M$)* »

iii) À la référence iii), on observe que le solde moyen réel de la rubrique *Actifs intangibles – Développements informatiques* est inférieur au solde moyen projeté par une marge de 2 658 (000 $) pour l'exercice terminé le 30 septembre 2019.

iv) À la référence iv), Énergir explique ainsi cet écart :

« *Cet écart s'explique par une surévaluation du solde d'ouverture attribuable à un retard dans les investissements réalisés au cours de l'exercice 2017-2018 notamment reliés au projet de mise en place d'une solution informatique pour la gestion de la relation avec la clientèle (projet CRM – R-4014-2017) ainsi qu'au portefeuille de projets d'amélioration et développement. Par ailleurs, cette baisse est partiellement compensée par une hausse des additions réalisées au cours de l'exercice 2018-2019 afin de combler le retard des investissements pour le projet CRM, ainsi qu'à la baisse de sa dépense d'amortissement en raison de sa mise en service plus tardive.* »

v) À titre indicatif, la pièce B-0221 mentionnée à la référence v) concernant les additions à la base de tarification – prévision 4/8 2018 et CT 2018-2019 a été déposée le 9 juillet 2018

L'audience de la phase 2 du dossier tarifaire R-4018-2017 s'est tenue du 27 au 31 août 2018.

Demandes :

3.1 Veuillez indiquer à partir de quel moment au cours de l'exercice 2017-2018 Énergir a pu constater un retard des investissements dans le projet de mise en place d'une solution informatique pour la gestion de la relation avec la clientèle (projet CRM).

Réponse :

En juillet 2018, Énergir constatait qu'il était probable que la mise en service de la solution informatique soit reportée à la fin du mois de mars 2019, plutôt qu'à la mi-février 2019, ce qui entraînait un retard d'environ six semaines dans l'échéancier initial du projet. Plus de détails à cet effet ont été présentés au Rapport annuel 2018, dossier R-4079-2018, à la pièce B-0126, Énergir-33, Document 1.

3.2 Entre le dépôt de la demande initiale du dossier R-4018-2017 vers les mois de mars-avril 2018, les dépôts successifs de demandes amendées et de compléments de preuve en mai, juin et juillet 2018, Énergir n'a-t-elle pas été en mesure de constater l'accumulation d'un retard significatif des investissements dans le projet informatique CRM ?

Veuillez indiquer quel était, par rapport à son échéancier initial, l'avancement du projet CRM au terme des 6 premiers mois de l'exercice financier 2017-2018 (1er avril 2018) ou au terme des 8 premiers mois (1er juin), par exemple.

Réponse :

En décembre 2018, Énergir déposait la pièce de suivi du projet de mise en place d'une solution informatique pour la gestion de la relation de la clientèle (CRM), dans le cadre du Rapport annuel 2018 (pièce B-0126, Énergir-33, Document 1 du dossier R-4079-2018). Comme en fait foi cette pièce, Énergir ne prévoyait alors aucun dépassement de coût et accusait un retard de seulement six semaines dans la mise en service du projet, soit une mise en service à la fin du mois de mars 2019 (au lieu de la mi-février 2019) sur un projet s'étendant sur plus d'une année. Voir également la réponse à la question 3.1.

Ainsi, au 1er juin 2018, l'avancement du projet était en ligne avec le calendrier initial de réalisation.

3.3 L'ACEFQ observe que des parties de preuve ou compléments de preuve, dont la pièce B-0221 mentionnée à la référence v), ont été déposés au moins jusqu'à la mi-juillet 2018 dans le cadre de la phase 2 du dossier R-4018-2017, conclu par une audience entre les 27 et 31 août 2018.

Veuillez expliquer ce qui a pu empêcher Énergir de déposer un amendement pour corriger le solde de départ prévu au 1er octobre 2019 pour les actifs incorporels – développements informatiques au cours du dossier R-4018-2017.

Réponse :

Tout d'abord, Énergir assume que l'ACEFQ questionne l'opportunité de corriger le solde de départ prévu au 1er octobre 2018, et non 2019, pour les actifs incorporels – développements informatiques au cours du dossier R-4018-2017.

En ce qui concerne le dépôt de la pièce B-0221 le 6 juillet 2018, celle-ci visait uniquement la correction d'erreurs de chiffres décelées dans le processus de réponses aux demandes de renseignement du dossier tarifaire 2018-2019. Aucune modification aux totaux des prévisions 4/8 2018 et au budget 2018-2019 n'ont été apportées à cette pièce lors de la révision.

Au moment du dépôt d'un dossier tarifaire, une estimation des soldes de départ de tous les actifs intangibles est effectuée. À l'instar de tous les autres éléments qui ont un impact sur le calcul du coût de service d'un dossier tarifaire, ces estimations sont sujettes à évoluer au cours des mois où se tiendra l'analyse du dossier tarifaire.

Une révision de ces estimations en cours d'analyse d'un dossier tarifaire impliquerait la révision complète du coût de service de ce dossier tarifaire ainsi que du calcul de l'impact tarifaire sur chacun des paliers tarifaires, chaque fois qu'une projection serait revue.

Pour éviter cette lourdeur administrative, des mécanismes ont donc été mis en place par la Régie pour palier à ces écarts de prévisions et d'estimations. En ce qui concerne les actifs intangibles, chacun des projets informatiques ayant fait l'objet d'une autorisation spécifique de la Régie doit faire l'objet d'un suivi sur son degré d'avancement et son budget dans le cadre des rapports annuels. Dans l'éventualité où un dépassement de coût supérieur à 15 % est anticipé, Énergir doit en aviser immédiatement la Régie.

Pour l'ensemble des autres projets (projets dont le coût est inférieur à 4 M$), tous les impacts découlant des écarts de prévision, qu'ils soient engendrés par des modifications aux budgets ou au calendrier de réalisation prévus, sont captés par le mécanisme des comptes de frais reportés liés aux trop-perçus/manques à gagner.

3.4 Veuillez indiquer si, de façon générale, Énergir est favorable à l'idée d'apporter des amendements à une demande en cours de dossier <u>lorsque des écarts significatifs sont constatés</u> par rapport à des prévisions faites initialement en début de dossier.

(nous soulignons)

Réponse :

Énergir est d'avis que les mécanismes en place actuellement pour pallier les écarts de prévisions qui peuvent survenir dans le cadre des projets de développements informatiques sont suffisants et adéquats.

RÉSULTATS DU PROGRAMME SOUTIEN MFR

Référence(s) :

i) R-4114, B-0076, Énergir-13 doc 2, Annexe A, p. 1.

ii) R-4114, B-0076, Énergir-13 doc 2, p.15.

iii) R-4114, A-0005, D-2020-024, par. 18, extraits de la décision D-2019-088.

Préambule(s) :

i) À la référence i), le Tableau A-1 présente la Synthèse des résultats par Programme, dont le Programme *Soutien aux MFR*, distinctement pour ses volets Résidentiel et CII.

ii) À la référence ii), Énergir présente (notamment) la ventilation des frais d'exploitation du Programme et une explication des écarts entre les résultats et les prévisions.

Énergir mentionne :

« *Un total de 59 ménages à faible revenu ont bénéficié du programme Soutien aux ménages à faible revenu (MFR) au cours de l'année 2018-2019, soit 10 % des participants prévus. Ces résultats s'expliquent en partie par le fait que les coopératives d'habitation qui ont participé au programme étaient des organismes ayant un plus petit nombre de ménages qu'anticipé.* »

iii) « [425] *Jusqu'à présent, après examen des évaluations et d'autres études connexes ainsi que des résultats et prévisions des programmes et des mesures, la Régie initiait des suivis devant être traités aux dossiers réglementaires ou administratifs subséquents et visant, dans certains cas, la révision de l'offre des Distributeurs.*

[426] *La Régie précise que dans le nouveau contexte, elle ne compte pas déclencher ce type de suivis, à moins qu'il y ait une différente importante entre les paramètres existants et révisés par les évaluations et autres études. En effet, la Régie s'attend à ce que la révision de l'offre en efficacité énergétique entre deux Plans directeurs sera faite à l'initiative de TEQ ou des Distributeurs, en fonction des résultats des évaluations, études, données de « suivi interne » ou d'autres observations. Les Distributeurs devront consulter TEQ afin d'obtenir son aval, avant de déposer une demande d'ajustement à la marge devant la Régie* ».

(nous soulignons)

Demandes :

4.1 Veuillez expliquer en quoi consistent les frais d'exploitation de 47 438 $ associés à 3 participants au volet résidentiel du Programme.

Veuillez également justifier des frais d'exploitation par rapport à ceux de 50 705 $ encourus au volet CII pour 56 participants.

Réponse :

Comme présenté dans les fiches détaillées de chacun des volets[1], les dépenses d'exploitation sont déclinées en quatre catégories, soit Développement & formation, Commercialisation, Suivi & évaluation et Administration.

Les dépenses de développement et de formation encourues en 2018-2019 ont été requises pour développer une fiche de formation pour chacun des volets du programme *Soutien MFR;* fiche interactive accessible en ligne par la force de vente et les partenaires externes d'Énergir afin de bien expliquer les différentes modalités des participants potentiels. Ces dépenses ont été inférieures aux budgets autorisés.

Les dépenses de commercialisation ont servi aux activités de commercialisation du volet en 2018-2019, comme présentées à l'annexe C[2]. Ces dépenses ont été égales aux budgets autorisés.

Les dépenses associées au suivi et l'évaluation des deux volets découlent de la réalisation des travaux d'évaluation du programme *Soutien MFR*. Le rapport d'évaluation pour ce programme a été déposé à la Régie en décembre 2019[3]. Puisque les budgets autorisés en 2018-2019 pour cette activité étaient ceux de 2017-2018 reconduits en 2018-2019, il en résulte que les coûts réels d'évaluation requis pour se conformer au calendrier d'évaluation des différents programmes en 2018-2019 ont largement excédés les budgets autorisés.

Les frais d'administration pour l'année 2018-2019 pour les deux volets du programme *Soutien MFR* sont relativement similaires à ceux de l'année 2017-2018. De plus, ils sont composés principalement de frais fixes et, par conséquent, varient donc peu en fonction du nombre de participants, que ce dernier soit plus ou moins élevé que celui prévu. Ces dépenses ont été légèrement inférieures aux budgets autorisés.

4.2 Veuillez justifier le dépassement (112 %) des frais d'exploitation autorisés pour le Programme compte tenu du taux de réalisation de 10 % du nombre de participants prévus.

Réponse :

Veuillez vous référer à la réponse à la question 4.1.

4.3 Veuillez fournir une description des activités correspondant aux montants dépensés pour chacune des quatre rubriques faisant partie des frais d'exploitation du Programme.

[1] B-0076, annexe E, pp. 8 et 9.

[2] B-0076, annexe C.

[3] Rapport d'évaluation 2019, Supplément MFR.

Réponse :

Veuillez vous référer à la réponse à la question 4.1.

4.4 Veuillez décrire les suivis et évaluation du Programme menés en 2019, présenter les conclusions qui s'en dégagent et identifier les actions envisagées suite à ces suivis et évaluations.

Réponse :

Le rapport d'évaluation de ce programme a été déposé à la Régie en décembre 2019[4]. Les conclusions et les recommandations de l'Évaluateur sont présentées en détail aux pages 20 et 21 du rapport. Les recommandations de l'Évaluateur sont les suivantes :

> « *1) Poursuivre les efforts de promotion et tenter de rejoindre davantage la clientèle cible;*
>
> *2) Étudier la possibilité d'alléger la méthode de qualification des locataires d'immeubles multilocatifs pour que cet élément ne devienne pas un frein à la participation des propriétaires de ces immeubles.* »[5]

En ce qui concerne la première recommandation, les efforts d'Énergir sont en continu.

Pour ce qui est de la seconde recommandation, Énergir est à analyser de quelle façon elle pourrait être mise en application et, par conséquent, n'a pas encore déterminé les actions qui seront entreprises pour lui donner suite.

4.5 Outre le fait que « les coopératives qui ont participé au programme étaient des organismes ayant un plus petit nombre de ménages qu'anticipé » veuillez identifier et classer en ordre d'importance les facteurs qui expliquent le taux de participants de 10 % par rapport aux prévisions.

Veuillez identifier distinctement les facteurs qui limitent la participation à ce programme selon qu'il s'agit de son volet résidentiel ou de son volet CII.

Réponse :

Veuillez vous référer à la réponse à la question 16.1 de la Régie[6].

4.6 D'ici au transfert éventuel de ce programme vers TEQ (ou l'organisme qui lui succédera), veuillez indiquer quelles sont les actions entreprises et/ou envisagées par Énergir pour redresser les résultats de ce programme.

---

[4] Rapport d'évaluation 2019, Supplément MFR.

[5] Rapport d'évaluation 2019, Supplément MFR, p. 21.

[6] Voir Énergir-52, Document 1.

Réponse :

Veuillez vous référer à la réponse à la question 16.1 de la Régie[7].

4.7 Compte tenu des attentes énoncées par la Régie au paragraphe 426 de sa décision D-2019-088 (préambule iii)), veuillez indiquer à partir de quel taux de non-réalisation d'un programme Énergir considère qu'il y a lieu d'initier une révision de l'offre, soit des objectifs (m^3 ou participants) et des budgets d'un programme.

Réponse :

Le paragraphe 426 de la décision D-2019-088 n'est pas en lien avec les écarts de participation, mais fait référence à des écarts entre les paramètres existants et révisés à la suite des évaluations des volets ou des programmes d'Énergir.

Énergir n'a pas fixé un taux de participation minimal pour les volets des programmes du PGEÉ en deçà duquel un processus de révision de l'offre serait initié. Le niveau de participation historique sur plusieurs années fait partie des éléments qui sont cependant pris en considération dans les processus d'évaluation des différents volets, qui eux sont réalisés à intervalle régulier selon un calendrier fixé par la Régie par la décision D-2019-088.

Ce processus d'évaluation indépendant et rigoureux permet d'examiner en profondeur les forces et les faiblesses des initiatives en efficacité énergétique d'Énergir et de proposer des pistes d'amélioration, le cas échéant. Énergir prend acte des recommandations et analyse comment elles peuvent être mises en œuvre. Advenant le cas où des ajustements budgétaires étaient requis, Énergir a l'opportunité de proposer à la Régie des ajustements à la marge dans le cadre des dossiers tarifaires annuels, après avoir consulté Transition énergétique Québec (TEQ).

[7] Voir Énergir-52, Document 1.