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

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

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.

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.

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.

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.

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.

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 <u>supérieur</u> à 1,

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

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.

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 ?

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.

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;

ou

- 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 ?

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).

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).

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 <u>ne peuvent pas</u> être lus par télémétrie (anciens modèles).

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

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.

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.

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 erronément 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.

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).

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.

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.

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)

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.

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.

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.

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.

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.

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.

4.7 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.