

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER R-4122-2020
PHASE 3B

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

RAPPORTS ANNUELS 2019, 2020 ET
CAUSES TARIFAIRES 2021, 2022 DE
GAZIFÈRE INC.

GAZIFÈRE Inc.

Demanderesse

-et-

STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE
CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE
(AQLPA)

Intervenantes

**GAZIFÈRE INC. – LA CAUSE TARIFAIRE 2021
ET LE DÉBUT DE L'EXAMEN DE LA CAUSE TARIFAIRE 2022**

MÉMOIRE DE SÉ-AQLPA EN PHASE 3B

Jean Schiettekatte, Consultant en énergie
André Bélisle
M^e Dominique Neuman, LL.B., Procureur

Stratégies Énergétiques (S.É.)
Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)

Le 18 mars 2021

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION.....	1
1 - LA PRÉVISION DE LA DEMANDE (AU PLAN D'APPROVISIONNEMENT 2021-2024 ET ANNUELLE EN CAUSES TARIFAIRES).....	3
2 - LES CHARGES D'EXPLOITATION	10
2.1 LES CHARGES D'OPÉRATION – LES COÛTS D'ESPACES À BUREAU EN TENANT COMPTE DE L'ÉVOLUTION DU TÉLÉTRAVAIL	10
2.2 LES CHARGES D'OPÉRATION – LES MAUVAISES CRÉANCES	16
2.3 LES CHARGES D'OPÉRATION IMPLIQUANT DES DÉPLACEMENTS	18
2.4 LES CHARGES D'OPÉRATION – LE SITE INTERNET COMME MOYEN DE RÉDUIRE LES COÛTS DES OPÉRATIONS DE GAZIFÈRE QUI AURAIENT REQUIS UN DÉPLACEMENT.....	29
3 - LA PROPOSITION TARIFAIRE	31
4 - CONCLUSION	34

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

Les numéros réfèrent à la présente Phase 3B, puis au chapitre du présent mémoire.

RECOMMANDATION NO. 3B-1

LA PRÉVISION DE LA DEMANDE (AU PLAN D'APPROVISIONNEMENT 2021-2024 ET ANNUELLE EN CAUSES TARIFAIRES)

Il apparaît à première vue, que l'ajustement pour la pandémie à la prévision de Gazifère pour sa demande de 2021, qui **semble correspondre à la littérature quant à la réduction de 6,8% de la demande commerciale**, apparaît déficient **en omettant tout ajustement baissier de la demande industrielle et tout ajustement haussier de la demande résidentielle (certes après avoir tenu compte du retard des branchements), de même que tout ajustement dans tout secteur pour 2022.**

Nous invitons respectueusement la Régie de l'énergie à requérir que Gazifère procède à une révision de sa prévision de la demande quant à ces aspects. Dans le cours de sa prévision de la demande industrielle, Gazifère aura évidemment à contacter individuellement ses 14 clients industriels, en plus de valider les prévisions individuellement fournies avec les perspectives sectorielles.

RECOMMANDATION NO. 3B-2.1

LES CHARGES D'EXPLOITATION – LES COÛTS D'ESPACES A BUREAU EN TENANT COMPTE DE L'ÉVOLUTION DU TÉLÉTRAVAIL

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demander à Gazifère inc. d'examiner comment l'adoption d'une formule de travail hybride en période post-pandémie lui permettrait de réduire son empreinte environnementale et les frais d'espaces à bureau, et d'examiner en conséquence la possibilité de retarder sa location de bureaux supplémentaires contigus à son siège social (et de ne pas prendre d'engagement à long terme). Le succès et le maintien de la productivité constaté du télétravail durant la période de la pandémie devrait permettre de réduire les besoins d'espace à bureau et les couts associés tout en contribuant à réduire les enjeux environnementaux liés au transport.

RECOMMANDATION NO. 3B-2.2

LES CHARGES D'EXPLOITATION – LES MAUVAISES CRÉANCES

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demander à Gazifère inc., de présenter une prévision de son poste budgétaire **à la fois de 2021 et de 2022** pour mauvaises créances selon des scénarios reliés à la pandémie et additionnelles aux mauvaises créances courantes.

RECOMMANDATION NO. 3B-2.3**LES CHARGES D'OPÉRATION IMPLIQUANT DES DÉPLACEMENTS**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir que Gazifère **procède à la révision de toutes ses charges d'opération qui impliquent des déplacements de manière à tenir compte des surcoûts liés aux mesures de pandémie** (*incluant les visites chez des clients à des fins de branchements comme Gazifère l'a déjà justement mis en preuve, mais aussi de toute autre charge d'opération ou autre déboursé impliquant des déplacements*). La Régie fixerait la manière appropriée pour Gazifère de lui soumettre le fruit de cette révision.

Ceci étant dit, il se pourrait à regret que la Régie soit contrainte de maintenir un seul poste budgétaire de charges d'opération impliquant des déplacement dont le surcoût-pandémie sera omis du budget : le Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ). En effet le budget 2018-2023 du PGEÉ de Gazifère a été approuvé sur une base prévisionnelle quinquennale par la Régie au dossier R-4143-2018 et nous comprenons que Gazifère n'en propose présentement pas d'ajustement total, mais simplement un décalage interannuel global durant cette période de cinq ans.¹ Ceci signifie donc qu'en principe la Régie ne modifiera pas ce PGEÉ quinquennal ni son budget à moins de circonstances exceptionnelles et là, encore, cela nécessiterait quelle demande à Gazifère de prendre l'initiative de proposer de telles modifications en les faisant préalablement accepter par le Ministère de l'Énergie et des Ressources Naturelles – MERN (successeur de Transition Énergétique Québec – TÉQ).

RECOMMANDATION NO. 3B-2.4**LES CHARGES D'OPÉRATION – LE SITE INTERNET COMME MOYEN DE RÉDUIRE LES COÛTS DES OPÉRATIONS DE GAZIFÈRE QUI AURAIENT REQUIS UN DÉPLACEMENT**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demander à *Gazifère inc* de lui soumettre une proposition visant à maximiser l'usage de son site Internet afin de réduire les coûts de certaines de ses opérations qui auraient autrement requis un déplacement, notamment en maximisant la visualisation sur écran ou envoi d'une photo. Évidemment, un client ne serait jamais pénalisé s'il n'est pas en mesure d'utiliser de telles options Internet ou choisit de ne pas le faire.

¹ **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, Phase 3B, [Pièce B-0227, GI-48, Document 1, Réponses de Gazifère à la demande de renseignements no 8 de la Régie - Phase 3B](#), Réponse 1.2 à la Régie.

RECOMMANDATION NO. 3B-3.1**LA PROPOSITION TARIFAIRE DE GAZIFÈRE INC. – LA RÉDUCTION DE L'INTERFINANCEMENT**

SÉ-AQLPA encouragent depuis longtemps Gazifère à réduire l'interfinancement des clients Affaires (tarif 4 surtout et, à un moindre degré, les tarifs 1, 3 et 5) en faveur des clients résidentiels, ceci de manière à fournir un juste signal de prix à chaque catégorie de consommateurs l'incitant à une gestion efficace de sa consommation énergétique. Gazifère a maintes fois énoncé qu'elle partageait cet objectif et œuvrait dans ce sens.

En réponse à notre demande de renseignements, question 3B-9.1, Gazifère nous confirme la baisse du ratio revenus/coûts des tarifs 3, 4 et 5 (mais pas le tarif 1) prévus en 2021. Nous appuyons donc Gazifère pour la poursuite de son effort.

PRÉSENTATION

1 - Gazifère inc. a logé au présent Dossier R-4122-2020, sa demande tarifaire (laquelle a été réamendée sous la cote [B-0127](#)) visant à traiter notamment des Rapports annuels 2019 et 2020 et des Causes tarifaires de 2021 et de 2022 de Gazifère inc. en cinq phases successives auprès de la Régie de l'énergie.

2 - Suite à sa décision [D-2020-051](#) et d'autres rendues au présent dossier, la Régie de l'énergie a rendu le 21 décembre 2020 sa [décision D-2020-178](#) identifiant les sujets suivants pour fins d'examen en la présente Phase 2B de ce dossier R-4122-2020 :

- Le plan d'approvisionnement 2021-2024, incluant le suivi de l'évolution du contexte gazier et du marché en amont des approvisionnements gaziers.
- Les revenus requis totaux projetés pour les années témoins 2021 et 2022, incluant :
 - les charges d'exploitation des années témoins 2021 et 2022,
 - l'application de l'indicateur aux fins de l'examen des charges d'exploitation pour les années tarifaires 2021 et 2022,
 - le taux annuel aux fins d'établir le pouvoir calorifique du gaz naturel pour l'année tarifaire 2021,
 - le budget du Plan global en efficacité énergétique alloué aux années tarifaires 2021 et 2022,
 - Les budgets relatifs aux programmes commerciaux,
 - les charges d'amortissement des années témoins 2021 et 2022,
 - le taux de gaz naturel perdu pour les années témoins 2021 et 2022,
 - la base de tarification au 1^{er} janvier 2021 et au 1^{er} janvier 2022,
 - le taux des dettes à court et long termes pour les années témoins 2021 et 2022,
 - le taux de rendement sur la base de tarification pour les années témoins 2021 et 2022,
 - le coût du capital prospectif,
 - l'allocation des coûts entre les activités réglementées et non réglementées,
 - le compte de contribution externe.
- L'autorisation des déboursés en investissements reliés aux projets d'extension et de modification du réseau dont le coût est inférieur à 1 200 000 \$.

- ❑ L'allocation des coûts entre les tarifs pour les années témoins 2021 et 2022 et la modification des tarifs à compter du 1^{er} janvier 2021 et du 1^{er} janvier 2022.
- ❑ Les modifications aux Conditions de service et Tarif.
- ❑ Le suivi des décisions antérieures de la Régie.

Le tout en gardant à l'esprit que, pour l'année-témoin 2022, certains ajustements pourront encore être apportés lors de la Phase 5 du présent dossier.

3 - La présente constitue le mémoire de l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et de Stratégies Énergétiques (S.É.) en cette Phase 3B de ce dossier. Parmi les sujets énoncés, nous ne traitons toutefois que des aspects suivants de cette Phase 3B :

- CHAPITRE 1 LA PRÉVISION DE LA DEMANDE (AU PLAN D'APPROVISIONNEMENT 2021-2024 ET ANNUELLE EN CAUSES TARIFAIRES)**
- CHAPITRE 2 LES CHARGES D'EXPLOITATION (AUX FINS DES REVENUS REQUIS TOTAUX PROJETÉS POUR LES ANNÉES TÉMOINS 2021 ET 2022)**
- CHAPITRE 3 LA PROPOSITION TARIFAIRE (LA MODIFICATION DES TARIFS À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2021 ET DU 1^{ER} JANVIER 2022)**

1

LA PRÉVISION DE LA DEMANDE (AU PLAN D'APPROVISIONNEMENT 2021-2024 ET ANNUELLE EN CAUSES TARIFAIRES)

4 - Le plan d'approvisionnement et la méthodologie de calcul de la prévision de la demande de Gazifère sont présentés dans les pièces **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0073, GI-19, Doc.1, Plan d'approvisionnement 2021-2024](#) et [Pièce B-0160, GI-29, Doc. 1, Méthodologie de calcul de la prévision volumétrique cause tarifaire 2021-2022](#)).

5 - Au présent chapitre, nous concluons que les prévisions de Gazifère n'ont pas entièrement pris en compte les effets économiques de la pandémie, notamment sur la baisse ou hausse de la demande de certains marchés.

6 - En premier lieu en effet, les prévisions de Gazifère **de cet effet pour 2021 datent de juillet 2020**. En réponse à notre demande 3B.3.3 (**GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0227, GI-49, Doc. 4](#), Gazifère indique :

RÉPONSE 3B.3.3 DE GAZIFÈRE INC. À SÉ-AQLPA

*Gazifère considère sa prévision de la demande adéquate. **Pour tenir compte des effets de la pandémie sur sa prévision volumétrique, Gazifère a ajusté à la baisse les volumes relatifs à certains types de clients et d'usages (avec ou sans chauffage) associés à des secteurs d'activité plus précaires en raison de la situation (ex. : restauration, hébergement, spas, centres commerciaux)**. Gazifère présente à la pièce GI-48, document 2, l'impact volumétrique de ces ajustements, par classe tarifaire. »*

[Souligné en caractère gras par nous]

Régie de l'énergie - Dossier R-4122-2020 – Phase 3B
GAZIFÈRE INC. – Rapports annuels 2019, 2020 et causes tarifaires 2021, 2022

Gazifère répond identiquement à la Régie : **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0221, GI-48, Doc.1](#), Réponse 2.1.1. à la Régie, parag. 3, pages 3-4.

Son tableau suivant exprime les ajustements à la demande de 2021 effectués en raison de la pandémie dans la prévision effectuée par Gazifère en juillet 2020 : **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0222, GI-48, Doc.2](#), Annexe à la Réponse 2.1.1. à la Régie :

GAZIFÈRE INC. NOMBRE DE CLIENTS ET VOLUMES PAR CLASSE TARIFAIRE (ajustements liés à la pandémie) CAUSE TARIFAIRE 2021-2022 - Phase III ANNÉE 2021								
NO DE LIGNE	DESCRIPTION	NOMBRE DE CLIENTS 1	VOLUMES (1000 m3) 2	Avant ajustements		Ajustements		
				NOMBRE DE CLIENTS	VOLUMES (1000 m3)	NOMBRE DE CLIENTS	VOLUMES (1000 m3)	%
RÉSIDENTIEL SANS CHAUFFAGE								
1	Tarif 2	4 907	2 666,1	4 907	2 666,1	0	0,0	0,0%
RÉSIDENTIEL AVEC CHAUFFAGE								
2	Tarif 2	35 746	70 996,1	35 746	70 996,1	0	0,0	0,0%
3	Tarif 2 - Service DAWN-T	2	3,3	2	3,3	0	0,0	0,0%
4	TOTAL RÉSIDENTIEL	40 655	73 665,5	40 655	73 665,5	0	0,0	0,0%
COMMERCIAL SANS CHAUFFAGE								
5	Tarif 1	329	4 533,3	329	4 858,2	0	(324,9)	-6,7%
6	Tarif 1 - Service DAWN-T	10	604,2	10	611,4	0	(7,2)	-1,2%
7	Total	339	5 137,5	339	5 469,6	0	(332,1)	-6,1%
COMMERCIAL AVEC CHAUFFAGE								
8	Tarif 1	2 960	56 508,6	2960	60 619,3	0	(4 110,7)	-6,8%
9	Tarif 1 - Service DAWN-T	64	7 900,5	64	8 485,8	0	(585,3)	-6,9%
10	Tarif 3	2	217,5	2	243,0	0	(25,5)	-10,5%
11	Total	3 026	64 626,6	3 026	69 348,1	0	(4 721,5)	-6,8%
12	TOTAL COMMERCIAL	3 365	69 764,1	3 365	74 817,7	0	(5 053,6)	-6,8%
INDUSTRIEL SANS CHAUFFAGE								
13	Tarif 1	6	2 130,3	6	2 130,3	0	0,0	0,0%
14	Tarif 5 - Service DAWN-T	1	18 250,0	1	18 250,0	0	0,0	0,0%
15	Total	7	20 380,3	7	20 380,3	0	0,0	0,0%
INDUSTRIEL AVEC CHAUFFAGE								
16	Tarif 1	2	987,1	2	987,1	0	0,0	0,0%
17	Tarif 1 - Service DAWN-T	1	80,3	1	80,3	0	0,0	0,0%
18	Tarif 4 - Service DAWN-T	1	3 789,4	1	3 789,4	0	0,0	0,0%
19	Total	4	4 856,8	4	4 856,8	0	0,0	0,0%
INDUSTRIEL - INTERRUPTIBLE								
20	Tarif 9	1	3 975,8	1	3 975,8	0	0,0	0,0%
21	Tarif 9 - Service DAWN-T	2	13 961,4	2	13 961,4	0	0,0	0,0%
22	Total	3	17 937,2	3	17 937,2	0	0,0	0,0%
23	TOTAL INDUSTRIEL	14	43 174,4	14	43 174,4	0	0,0	0,0%
24	GRAND TOTAL	44 034	186 604,0	44 034	191 657,6	0	(5 053,6)	-2,6%

Pièce SÉ-AQLPA-4 - Document 1

Gazifère inc. La cause tarifaire 2021 et le début de l'examen de la cause tarifaire 2022. Mémoire en Phase 3B
Jean Schiettekatte, Consultant en énergie, André Bélisle, M^e Dominique Neuman, Procureur
Stratégies Énergétiques et l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (SÉ-AQLPA)

7 - Comme Gazifère, nous constatons que celle-ci a choisi de :

- N'apporter aucun ajustement à sa prévision de la demande résidentielle.
- Apporter un ajustement baissier de -6,8 % à sa demande commerciale.
- N'apporter aucun ajustement à sa prévision de la demande de ses 14 clients industriels.
- Les ajustements susdits sont uniquement quant aux volumes consommés par client. Gazifère n'a apporté aucune modification liée à la pandémie quant aux prévisions d'additions et de pertes de clients

aucun ajustement n'a été effectué à la prévision volumétrique 2021 quant aux prévisions d'additions et de pertes de clients.

Source : **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0221, GI-48, Doc.1](#), Réponse 2.1.1. à la Régie, parag. 2, page 3. *Souligné en caractère gras par nous*

8 - Quant à la prévision de la demande de l'année 2022, Gazifère indique en réponse à notre demande 3B.1.2 (**GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0227, GI-49, Document 4, Réponses de Gazifère à la demande de renseignements no 3B de SÉ-AQLPA - Phase 3B](#)) :

RÉPONSE 3B.1.2 DE GAZIFÈRE INC. À SÉ-AQLPA

À la pièce B-0159, GI-28, document 1, Gazifère précise qu'**en ce qui concerne la prévision volumétrique de l'année 2022, elle s'est appuyée sur la méthodologie habituelle et n'a intégré aucun ajustement exceptionnel découlant de la pandémie du COVID-19 ou de la crise économique actuelle qui en résulte.**

[Souligné en caractère gras par nous]

9 - L'ajustement de pandémie de -6,8% pour 2021 de la prévision de la **demande commerciale** de Gazifère est du même ordre que ce que l'on retrouve dans la littérature prévisionniste. Mais pas l'absence hausse de la demande résidentielle ni l'absence

de la baisse de la demande industrielle ni l'absence de tout effet de la pandémie sur la demande de 2022.

10 - En effet, en premier lieu, l'INTERNATIONAL ENERGY AGENCY ("EIA"), *Energy Efficiency 2020*, <https://webstore.iea.org/download/direct/4259>, en Décembre 2020, aux pages 21 et 22, prévoit que la pandémie amène un déplacement de la demande du secteur commercial au secteur résidentiel et aura un effet à long terme sur la demande :

A complex interplay of factors will determine how the Covid-19 crisis influences energy intensity in the buildings sector in the coming years. In the short term, three trends are visible:

- **a partial shift in energy demand from commercial to residential buildings, as social distancing measures and teleworking reduce people's use of commercial buildings and increase energy using activities in the home;** on some metrics, this will increase the overall energy intensity of the buildings sector
- *an increase in the share of energy use from more energy-intensive sub-sectors, leading to higher energy intensity per unit of activity in commercial building restrictions in professional contractors' access to residential properties, **delaying technical efficiency upgrades; in some markets,** however, increased rates of do-it-yourself renovations may be boosting technical efficiency.*

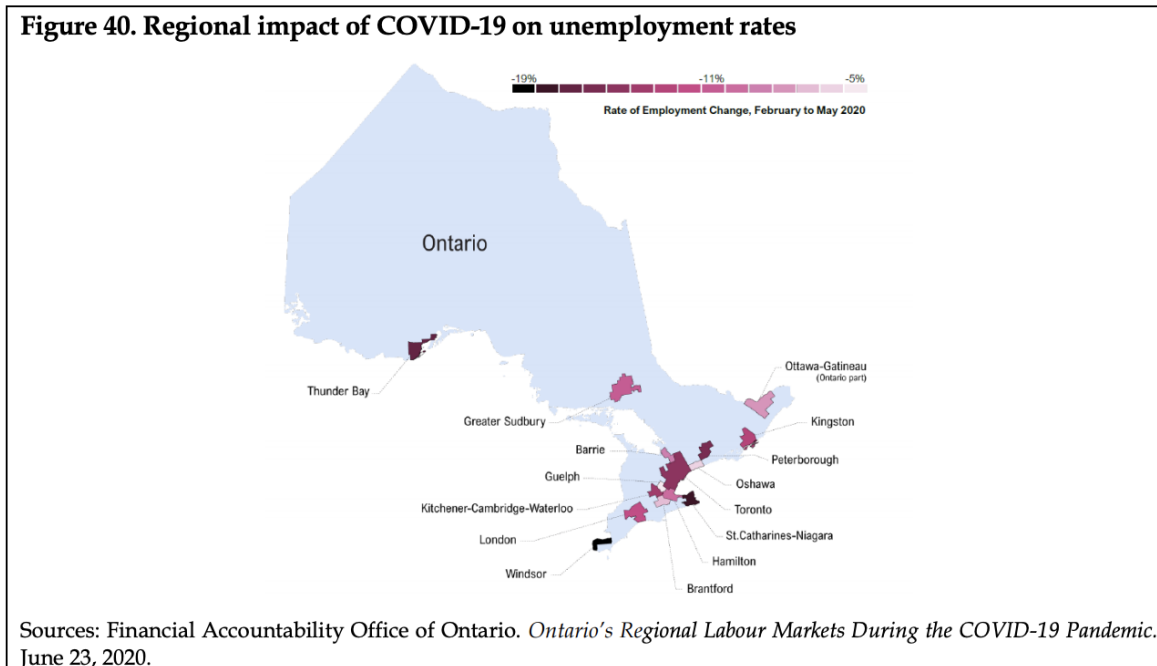
*In the longer term, the duration of the health and economic crisis will have a significant impact on energy intensity in buildings. **A lasting health crisis could continue to limit commercial building use, prolonging energy intensity trends seen in 2020.** As more people return to work during the pandemic, demands for higher ventilation rates in commercial buildings for health reasons could lead to spikes in energy intensity. If the economic recession deepens, households and businesses may reduce spending on building upgrades, which will slow technical efficiency improvements. **Current forecasts suggest the pandemic has dampened growth expectations for the buildings and construction sector.***

[Souligné en caractère gras par nous]

11 - En second lieu, dans une étude commandée par l'Ontario Energy Board ("OEB"), la LONDON ECONOMICS INTERNATIONAL LLC ("LEI"), dans [COVID-19 Impact](#)

[Study](#), le 15 décembre 2020², présente clairement que la pandémie avait amené un ralentissement économique dans la région d'Ottawa-Gatineau :

*For example, in Ottawa-Gatineau, the unemployment rate increased by the least amount, relative to the rest of the Province, **rising from 4.2% before the pandemic, to 7.7% in May**, buttressed by the prevalence of the public administration sector.*



12 - Cette même étude indique en page 92 :

for each 1% of the workforce switching to work from home, residential consumption is anticipated to increase by 0.12%

² LONDON ECONOMICS INTERNATIONAL LLC, [COVID-19 Impact Study](#), 15 décembre 2020, étude pour l'Ontario Energy Board ("OEB"), Page 59.

Et en page 54 (référant à l'Appendice B sur le scénario moyen (Moderate Impact Case) :

The long-term impact for electricity and natural gas consumption are then as follows:

- **Residential consumption can be expected to increase by 4.6% for electricity, and 1.8% for natural gas relative to pre-pandemic levels, or 1.8 TWh and 161 million cubic metres ("MCM"), driven by permanent changes in workforce habits;**
- **Load from office buildings is expected to decrease by 6.5% as reductions in employees working from offices is significant enough such that it is not offset by increases in square footage allotted to the remaining employees,** leading to a decrease of 1.5 TWh and 86 MCM;
- **Load from retail stores falls** by 2.2 TWh and 118 MCM ; and
- *The combined impact of these changes is a reduction of 1.5 TWh, or the equivalent of 257 MW of capacity at a 65% capacity factor.¹¹² This is in addition to the impact of energy efficiency and other measures already incorporated into existing forecasts by the IESO. For natural gas, it translates to a reduction of 43 MCM .*

[Souligné en caractères gras par nous]

Et en page 16, le rapport signalait déjà en 2020 :

*For gas distribution, the survey results indicated a decline in total volumes of 1%. Among various customer classes, the estimated impact was **an increase of 3% for residential customers, and declines of 3% each for commercial and industrial customers.***

Et en page 23:

*the COVID-19 pandemic has resulted in **an increase in residential load and a decrease in commercial and industrial loads.***

13 - À cela nous apportons la nuance suivante : la prévision d'une hausse de la consommation résidentielle résultant de la pandémie, que l'on retrouve dans la littérature prévisionniste doit cependant être modulée selon nous par le retard des branchements

résidentiels que cette même pandémie occasionne (**GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0212, GI-47, Doc. 1](#)).

14 - Il apparaît donc, à première vue, que l'ajustement pour la pandémie à la prévision de Gazifère pour sa demande de 2021, qui semble correspondre à la littérature quant à la réduction de 6,8% de la demande commerciale, apparaît déficient en omettant tout ajustement baissier de la demande industrielle et tout ajustement haussier de la demande résidentielle (certes après avoir tenu compte du retard des branchements), de même que tout ajustement dans tout secteur pour 2022.

Nous invitons respectueusement la Régie de l'énergie à requérir que Gazifère procède à une révision de sa prévision de la demande quant à ces aspects. Dans le cours de sa prévision de la demande industrielle, Gazifère aura évidemment à contacter individuellement ses 14 clients industriels, en plus de valider les prévisions individuellement fournies avec les perspectives sectorielles.

15 - Nous formulons donc la recommandation suivante:

RECOMMANDATION NO. 3B-1

LA PRÉVISION DE LA DEMANDE (AU PLAN D'APPROVISIONNEMENT 2021-2024 ET ANNUELLE EN CAUSES TARIFAIRES)

Il apparaît à première vue, que l'ajustement pour la pandémie à la prévision de Gazifère pour sa demande de 2021, qui **semble correspondre à la littérature quant à la réduction de 6,8% de la demande commerciale**, apparaît déficient **en omettant tout ajustement baissier de la demande industrielle et tout ajustement haussier de la demande résidentielle (certes après avoir tenu compte du retard des branchements), de même que tout ajustement dans tout secteur pour 2022.**

Nous invitons respectueusement la Régie de l'énergie à requérir que Gazifère procède à une révision de sa prévision de la demande quant à ces aspects. Dans le cours de sa prévision de la demande industrielle, Gazifère aura évidemment à contacter individuellement ses 14 clients industriels, en plus de valider les prévisions individuellement fournies avec les perspectives sectorielles.

2

LES CHARGES D'EXPLOITATION

2.1 LES CHARGES D'OPÉRATION – LES COÛTS D'ESPACES À BUREAU EN TENANT COMPTE DE L'ÉVOLUTION DU TÉLÉTRAVAIL

16 - Nous avons examiné certains aspects ponctuels des charges d'exploitation, tout en demeurant dans le respect du cadre réglementaire du présent dossier. **Un des aspects qui nous intéresse particulièrement comme groupes environnementaux est l'utilisation du télétravail à long-terme pour réduire les impacts environnementaux du transport tout en réduisant les coût des espaces à bureau.**

17 - Dans son étude pour l'Ontario Energy Board ("OEB") *COVID-19 Impact Study*³, la London Economics International mentionne plusieurs changements structurels au niveau de l'utilisation d'espace à bureau :

The long-term impact for electricity and natural gas consumption are then as follows:

- Residential consumption can be expected to increase by 4.6% for electricity, and 1.8% for natural gas relative to pre-pandemic levels, or 1.8 TWh and 161 million cubic metres ("MCM"), **driven by permanent changes in workforce habits** ;
- Load from office buildings is expected to decrease by 6.5% **as reductions in employees working from offices is significant enough such that it is not offset by increases in square footage allotted to the remaining employees, leading to a decrease of 1.5 TWh and 86 MCM** ;
- Load from retail stores falls by 2.2 TWh and 118 MCM ; and

³ LONDON ECONOMICS INTERNATIONAL LLC, [COVID-19 Impact Study](#), 15 décembre 2020, report for the Ontario Energy Board ("OEB"), page 54 and Appendix B.

- *The combined impact of these changes is a reduction of 1.5 TWh, or the equivalent of 257 MW of capacity at a 65% capacity factor. This is in addition to the impact of energy efficiency and other measures already incorporated into existing forecasts by the IESO. For natural gas, it translates to a reduction of 43 MCM .*

[Souligné en caractère gras par nous]

18 - Dans une entrevue à CBC, la Vice-Présidente du service à la clientèle d'Enbridge Gas, Tanya Mushynski, constate que le télétravail peut connaître très grand succès tout en permettant de maintenir la même productivité:

*Some employers, however, say that **their experience during the COVID-19 crisis has shown that working from home can be a great success** — even without a monitoring service such as Hubstaff or Teramind.*

"We're very proud of how our teams have adjusted," said Tanya Mushynski, vice-president of customer care for the Ontario division of Enbridge Gas.

Of the company's 3,600 employees in Ontario, close to 2,400 are working from home. While maintenance, emergency response and construction teams continue to work in the field, those with desk jobs in billing, regulatory affairs, engineering and other departments have shifted to their homes.

*"In terms of the contact centre employees, we have a number of metrics that we track on the work they do, the number of calls they handle, etc.," said Mushynski. **"So, we can very easily say they are as productive as they have been previously."**"⁴*

[Souligné en caractère gras par nous]

19 - Gazifière semble ignorer ces constats de la London Economics International et le succès d'Enbridge en matière de télétravail, dans ses réponses à nos demandes 3B.4.1, 3B.4.2 et 3B.4.3 (**GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0227, GI-49, Document 4, Réponses de Gazifière à la demande de renseignements no 3B de SÉ-AQLPA - Phase 3B](#)) :

⁴ **DIANNE BUCKNER**, Vice-president of customer care for the Ontario division of Enbridge Gas, [No slacking allowed: Companies keep careful eye on work-from-home productivity during COVID-19](#), CBC, 14 mai 2020, Section "Not everyone needs monitoring".

DEMANDE 3B.4.1 DE SÉ-AQLPA À GAZIFÈRE INC.

Dans le contexte du ralentissement économique et de la pandémie, certains des aspects des charges d'exploitations doivent être revus. Y aurait-il lieu de réduire les prévisions de dépenses de locations d'espaces, référence (i) ? En 2021? En 2022 ? Veuillez répondre quantitativement et avec explications qualitatives.

RÉPONSE 3B.4.1 DE GAZIFÈRE INC. À SÉ-AQLPA

Au court des derniers mois, le distributeur a évalué différentes options lui permettant de se procurer un plus grand espace. **Le siège social actuel a atteint sa capacité maximale d'espace disponible. Il est donc nécessaire de combler les besoins d'espace additionnel de Gazifère dès maintenant, notamment eu égard au garage et à la cour extérieure.**

Gazifère invite l'intervenant à se référer à la réponse 4.1 de la demande de renseignements no. 8 de la Régie (pièce GI-48, document 1) pour une meilleure compréhension des besoins et intentions de Gazifère sur cette question. »

DEMANDE 3B.4.2 DE SÉ-AQLPA À GAZIFÈRE INC.

Est-ce que Gazifère a eu recours au télétravail comme il semble pour la plupart des entreprises, référence (ii)? Est-ce que ceci a affectés les prévisions de dépenses à un ou plusieurs des postes ? En 2021? En 2022 ? Veuillez répondre quantitativement et avec explications qualitatives.

RÉPONSE 3B.4.2 DE GAZIFÈRE INC. À SÉ-AQLPA

Depuis le mois de mars 2020, la majorité des employés de Gazifère effectuent leurs tâches en télétravail. L'entreprise veille à respecter les directives du gouvernement à cet égard et fait de la sécurité de ses employés une priorité. Gazifère n'a pas revu ses dépenses en raison de la pandémie. Une telle situation apporte son lot de coûts additionnels et d'économies. Comme la situation n'est définie ni dans le temps et ni quant à son impact, l'entreprise a jugé acceptable de conserver des budgets similaires à la période pré-pandémie pour les années 2021 et 2022.

DEMANDE 3B.4.3 DE SÉ-AQLPA À GAZIFÈRE INC.

Est-ce que ces réductions de dépenses pourraient être considérés à plus long terme?

RÉPONSE 3B.4.3 DE GAZIFÈRE INC. À SÉ-AQLPA

*Gazifère ne considère pas que la pandémie engendre des réductions de dépenses à long terme. Au contraire, Gazifère considère qu'il est plus probable que des coûts additionnels soient encourus en raison de la pandémie, **en lien notamment avec la mise en place de mesures favorisant la distanciation sociale (ex. : espacement des bureaux de travail, affichage des consignes de sécurité, etc.)** et avec l'achat de produits de protection pour les employés (ex. : masques, désinfectant, etc.).*

[Souligné en caractère gras par nous]

20 - Et dans sa réponse 1.2 de la demande de renseignement no.8 de la Régie de l'énergie (**GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0227, GI-48, Document 1, Réponses de Gazifère à la demande de renseignements no 8 de la Régie - Phase 3B](#)), Gazifère continue avec maintenant un projet de second bâtiment, qui serait loué, contigu à celui de son siège social (ce qui est surprenant puisque l'actuel siège social de Gazifère est lui-même très récent) :

RÉPONSE 3B.4.3 DE GAZIFÈRE INC. À LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Au cours de la dernière année, la réflexion de Gazifère a évolué et l'entreprise ne prévoit plus se diriger vers un projet d'investissement de plusieurs millions de dollars visant l'acquisition d'un nouvel immeuble, contrairement à ce qui est présenté à la référence ii). L'analyse des divers scénarios associés à ce projet a révélé que sa réalisation mènerait à des impacts relativement importants sur le revenu requis et ce, pour une longue période de temps.

D'autres options ont alors été évaluées, dont celle de procéder à la location d'un nouvel immeuble et celle d'agrandir l'immeuble actuel. L'analyse de ces options a permis de conclure que l'agrandissement de l'immeuble actuel représente un investissement largement inférieur à l'acquisition d'un nouvel immeuble.

*Or, les délais résultant de cette situation ont eu pour effet de créer une nouvelle opportunité qui n'avait pas été disponible jusqu'alors, **soit la location d'un second bâtiment déjà existant et situé à grande proximité du siège social actuel de Gazifère.***

*Les négociations liées à la location de cet immeuble sont toujours en cours et **Gazifère a pour objectif d'intégrer ce nouveau bâtiment au cours de l'été 2021.** Cette nouvelle option, en plus d'être moins dispendieuse que toutes les*

autres alternatives évaluées jusqu'alors, présente également d'autres avantages non négligeables :

- Moins de rénovations et de perturbations pour le bâtiment actuel ;
- Aucune difficulté liée à l'obtention de permis de construction de la municipalité ;
- Plus d'espace et de polyvalence en termes d'aménagement des espaces du travail ;
- Un plus grand espace extérieur permettant de répondre aux besoins futurs de l'entreprise ;
- L'espace nécessaire pour assurer la gestion de l'inventaire des compteurs ;
- Impacts moindres au niveau des investissements nécessaires pour le mobilier de bureau.

[Souligné en caractère gras par nous]

21 - Dans une étude réalisée en janvier 2021⁵, Pricewaterhouse Coopers (PWC) a trouvé qu'un **modèle hybride (Télétravail / bureau)** serait probablement la solution adoptée par la plupart des entreprises en période post pandémie:

Most executives (68%) believe that people should be in the office at least three days a week to maintain a distinctive company culture, once the pandemic is no longer a concern. Moreover, 65% believe the office is "very important" to increasing employee productivity, while over half also consider the office very important for employee collaboration, providing spaces to meet with clients and enabling the company culture.

⁵ [PRICEWATERHOUSE COOPERS \(PWC\), It's time to reimagine where and how work will get done, PwC's US Remote Work Survey](#), January 12, 2021, Finding 3: Hybrid workplaces likely to become the norm.

22 - Nous formulons donc la recommandation suivante:

RECOMMANDATION NO. 3B-2.1

LES CHARGES D'EXPLOITATION – LES COÛTS D'ESPACES A BUREAU EN TENANT COMPTE DE L'ÉVOLUTION DU TÉLÉTRAVAIL

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demander à Gazifère inc. d'examiner comment l'adoption d'une formule de travail hybride en période post-pandémie lui permettrait de réduire son empreinte environnementale et les frais d'espaces à bureau, et d'examiner en conséquence la possibilité de retarder sa location de bureaux supplémentaires contigus à son siège social (et de ne pas prendre d'engagement à long terme). Le succès et le maintien de la productivité constaté du télétravail durant la période de la pandémie devrait permettre de réduire les besoins d'espace à bureau et les couts associés tout en contribuant à réduire les enjeux environnementaux liés au transport.

2.2 LES CHARGES D'OPÉRATION – LES MAUVAISES CRÉANCES

23 - Toute surestimation des prévisions de revenus (ou sous-estimation des dépenses incompressibles) de Gazifère est de nature à l'amener e cours d'année à réduire ses dépenses en commençant par les postes budgétaires moins essentiels. L'histoire nord-américaine montre souvent que les postes budgétaires susceptibles d'être coupés sont souvent ceux apportant un impact bénéfique quant à l'environnement et le développement durable.

24 - À ce sujet nous notons qu'un accroissement des charges de crédit et recouvrement (**GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0167, GI-37, Doc.5, page Adobe 8](#)) résulte de la pandémie et donc que ces charges sont susceptibles de varier à la hausse selon la prévision des effets économiques de celle-ci.

25 - Ceci s'est traduit entre autres par un accroissement majeur du poste crédits et recouvrements en 2021 et 2022 au tableau de la [Pièce B-0167, GI-37, Document 5](#). que nous avons indiqué dès la présentation de notre sujet 1 pour la Phase 3B (**GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce C-SÉ-AQLPA-0041, Liste des sujets d'intervention de SÉ-AQLPA pour la phase 3B](#)). Malgré le refus de répondre à nos demandes no. 8.3 et 8.4 (**GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0227, GI-49, Document 4, Réponses de Gazifère à la demande de renseignements no 3B de SÉ-AQLPA - Phase 3B](#), demandes no. 8.3 et 8.4) Gazifère a finalement confirmé notre inquiétude dans sa réponse à la demande 1.2 à la demande de renseignements #3 de la FCEI (**GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0234, GI-49, Document 2 révisé - Réponses de Gazifère à la demande de renseignements no 3 de la FCEI - Phase 3B](#)) :

La décision de Gazifère de rehausser la provision pour mauvaises créances est basée sur une anticipation de hausse des mauvaises créances liée à la pandémie. Au moment où les analyses pour les prévisions budgétaires 2021 ont été effectuées, les mesures spéciales prises par Gazifère en lien avec la pandémie du COVID-19 étaient toujours en vigueur et ce,

jusqu'à la mi-septembre (ex. : fermetures de comptes interrompus, annulation des frais d'intérêts, etc.).

Il importe également de préciser qu'en tout temps, les provisions pour mauvaises créances sont calculées sur la base d'une anticipation des mauvaises créances à venir. Il s'agit de la manière habituelle de déterminer la provision et donc la dépense à prévoir pour l'année témoin.

[Souligné en caractère gras par nous]

26 - Gazifière n'apporte toutefois aucun ajustement à sa prévision de mauvaises créances pour 2022.

27 - Il est donc important pour Gazifière de prévoir que la pandémie aura un effet à long terme et que, particulièrement, à la fin des programmes d'aides gouvernementaux, les enjeux de mauvaises créances vont se poursuivre et non se corriger.

28 - Nous formulons donc la recommandation suivante :

RECOMMANDATION NO. 3B-2.2

LES CHARGES D'EXPLOITATION – LES MAUVAISES CRÉANCES

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demander à Gazifère inc., de présenter une prévision de son poste budgétaire **à la fois de 2021 et de 2022** pour mauvaises créances selon des scénarios reliés à la pandémie et additionnelles aux mauvaises créances courantes.

2.3 LES CHARGES D'OPÉRATION IMPLIQUANT DES DÉPLACEMENTS

29 - Nous savons qu'Enbridge, a annoncé à juste titre une série de mesures d'adaptation à l'actuelle pandémie (distanciation physique entre les employés, distanciation physique avec les clients, hygiène, etc.) lesquelles sont susceptibles de ralentir et/ou accroître les coûts des charges d'opération impliquant des déplacements (notamment des visites chez les clients).

30 - Ainsi, dans la pièce [Coronavirus \(COVID-19\) Preventative Measures in a Residential Setting, Pièce B-0212, GI-47, Doc. 1](#), Enbridge annonce les mesures suivantes lors d'une visite d'un employé chez un client :



Before the visit:

Ensure you have the following materials available:

- Adequate hand hygiene facilities and/or supplies (such as hand sanitizer and/or cleaning wipes)
NOTE: Acceptable hand washing alternatives where running water is not available include alcohol-based hand sanitizer or hand sanitizing wipes (>60% Alcohol), or portable hand washing materials (e.g. water, soap, paper towels). Both methods require 20 seconds of rubbing to be effective.
- Disposable vinyl or nitrile gloves.
- Disposable face mask (e.g. surgical mask, dust mask, filtering face piece such as an N95, etc.).
- Waste bags for single use PPE and cleaning/disinfecting waste.



At the start of the visit:

1. State the reason for the visit and advise homeowner that the Service Organization has a health assessment processes in place to ensure contractors are not at work if there is a risk of exposure to COVID-19.
2. Advise the homeowner that in order to keep both the Service Organization employees and the public safe, physical distancing practices will be followed during the visit and ask that the homeowner remain in another room, other than where the work will be performed.
3. Ask the following questions when first arriving at the property as a precautionary measure:
 - a. Are you experiencing any of the following COVID-19 symptoms?
 - Fever (>38°C or >100.4°F)
 - New onset of cough or worsening of chronic cough
 - Shortness of breath
 - Chills
 - Painful swallowing
 - Stuffy nose, sinus congestion, runny nose (not related to seasonal allergies or a previously diagnosed health condition)
 - Headaches that are unusual or long lasting (not related to a previously diagnosed health condition)
 - Muscle or joint ache (not related to a previously diagnosed health condition)
 - Sore throat
 - Conjunctivitis (pink eye)
 - Extreme fatigue/exhaustion that is unusual and unexplained
 - Digestive issues i.e. nausea, vomiting, diarrhea, stomach pain (not related to a previously diagnosed health condition)
 - Unexplained loss of appetite
 - Recent loss of sense of smell or taste
 - b. Is anyone in your home experiencing flu-like symptoms and/or any of the symptoms noted in the previous question?
 - c. In the last 14 days, have you been in close contact with a person who tested positive for COVID-19, or has been told they have COVID-19 but has not been tested?

Close contact is defined as:

Someone who was within 6 feet of an infected person for a cumulative total of 15 minutes or more over a 24-hour period starting from 2 days before illness onset or for an asymptomatic person 2 days prior to the date of their COVID test.

- d. In the past 14 days, have you returned from personal travel from any location outside of the country?
- e. In the past 14 days, have you been advised by a Public Health official or a healthcare practitioner to isolate or quarantine due to exposure or potential exposure to COVID-19, or you tested positive for COVID-19 or have been told you have a probable COVID-19 infection?
- f. In the past 14 days, have you been advised by a local school authority that your child must be isolated or quarantined due to exposure or potential exposure to COVID-19?

If the answer to all the questions above are 'no', the Energy Advisor can advise homeowner that they can proceed with the in-home energy audit. If the EA requires the homeowner's presence, he/she must keep six (6) feet apart (2 metres).

If the answer to any of the questions are 'yes,' the Energy Advisor must refuse the in-home energy audit and should prompt the homeowner to reschedule their appointment when everyone in the home is healthy again and exhibiting no symptoms.

Pièce SÉ-AQLPA-4 - Document 1



During the visit:

- Before entering the house, wash or sanitize hands.
- Before entering the house, we encourage you to review the process and procedures you will be following with the homeowner prior to entering.
- Upon arrival, please ask the homeowner the recommended pre-screening questions. If the responses are all 'no', work can be completed following physical distancing practices of six feet (2 meters) and good hygiene practices. Energy Auditors may still elect to don some type of facial barrier as an extra precaution or upon request by homeowner. If physical distancing of six feet (2 meters) is not achievable, Energy Auditors should maintain distance to the extent feasible and don a facial barrier (surgical mask, dust mask, or filtering facepiece such as an N95 respirator).
 - Note: If a N95 respirator is required for the inspection work (i.e. to protect against airborne contaminants in the attic or crawl space), the EA may elect to don the N95 respirator at the beginning of the visit and wear for the duration of the visit.
- Wherever possible, ask the homeowner to ensure that only one person is in the home during the on-site energy assessment for everyone's safety.
- At all times, stay at least six (6) feet (2 metres) away from the homeowner.
- Spend the least amount of time possible inside the homeowner home while ensuring that the experience is not rushed or missing necessary steps.
- Avoid being in small rooms or enclosed spaces with the homeowner. • Avoid touching eyes, nose and mouth. Hands may pick up viruses when they touch many surfaces. If contaminated, hands can transfer the virus to your eyes, nose or mouth.
- Avoid contact with potentially contaminated surfaces (high frequency touch points such as door handles, countertops, etc.).
- Practice respiratory hygiene. Should you happen to cough or sneeze, cover your mouth and nose with your bent elbow or tissue. Dispose of the used tissue immediately.
- While working on the exterior of the house, ensure that the homeowner remains indoors. If the homeowner would like to monitor what is happening outdoors, please ask him/her to remain six (6) feet away (2 metres) as the work is being conducted.
- For paperwork requiring pictures that have not been previously received by email, have the homeowner neatly place them on a table and then take the pictures of the documents yourself without touching.
- For additional paperwork that require signatures and are not signed in advance of the onsite energy assessment, ask the homeowner to have them signed and laid out on a table for you to take pictures.



After the visit:

1. Sanitize any tools or equipment that you came in contact with such as highly susceptible surfaces like counters, tabletops and doorknobs, and use appropriate disinfectants after use.
 - Common disinfectant solutions to be used for flu virus destruction on surfaces include but are not limited to diluted bleach (5 tablespoons [74ml] of bleach per gallon [3.8L] of water), sodium hypochlorite, granular chlorine, and alcohol based (60% or greater) solutions.
 - In Canada, the Health Canada Drug Product Database online query may be used to determine which products are approved for use by Health Canada by searching for approved disinfectants and then verifying they are viricidal. Alternatively, manufacturer websites can be referenced to verify products can demonstrate effectiveness against COVID-19 and may be utilized with good judgement.
2. Remove PPE following the acceptable doffing techniques and in the correct sequence to reduce contamination risks.
3. Dispose of single use PPE/paper towels/wipes as regular waste in a plastic waste bag. Before entering your vehicle, clean hands with available hand hygiene facilities or other handwashing alternatives.
 - Note: Hand sanitizing wipes can be disposed of as regular waste.
 - Note: If applicable, wipe down the surface of any water jugs that may be used for washing hands; only operate the dispensing valve after disposable nitrile gloves have been used.

31 - Enbridge énonce aussi, souligne à juste titre, tel que rapporté dans l'article de Kevin WEEDMARK. *Extra Precautions: Enbridge Focused on Covid-19 Safety*, The World Spectator, June 8, 2020, http://www.world-spectator.com/news_story.php?id=2117, que les mesures sanitaires de pandémie accroissent les coûts de diverses opérations impliquant des déplacements :



An Enbridge morning meeting with employees practising social distancing

Impact on project

The overall impact of the safety precautions to the project will likely be an increase to the cost and time required to complete the work in Moosomin this summer.

"It's a little bit different way of doing things for sure," said Sawatzky

"It adds costs and it adds some time. We don't really know the impact of the cost or the schedule length if it will extend the schedule or not, but we are expecting it will. The way I've explained it to the Banister people and my own Enbridge teams is that where we're going here is very similar to the path we took three years ago with equipment cleaning. We have a very strict procedure protocol to ensure that weeds are not transferred from one quarter section to another, or across RM lines, and we did a lot of work with cleaning stations and where they are supposed to go, and documenting and evidencing the equipment was clean. We ended up using a system that uses a tablet, it takes a picture and it registers that yes this equipment was cleaned on this date and this location.

32 - La grande demande reportée dans le secteur de la construction affecte encore davantage les disponibilités et les coûts des équipes de travail au service de Gazifière pour ses différentes charges d'exploitation impliquant des déplacements.

33 - Gazifière reconnaît que ces différents facteurs impliquent des « *des difficultés d'accès à la main-d'œuvre de l'entrepreneur responsable* » et « *des coûts additionnels requis par les entrepreneurs pour effectuer les travaux en période de pandémie. En effet, à titre d'exemple, le temps de réalisation des travaux de construction peut être plus long en raison des règles de distanciation sociale devant être respectées.* ». Mais elle ne le reconnaît, selon notre compréhension, que pour les visites chez les clients à des fins de branchement, et non (à moins d'erreur) de façon généralisée pour ses autres charges d'opérations et autres déboursés impliquant un déplacement.

C'est surprenant, puisque les mêmes surcoûts liés à la distanciation physique et l'hygiène sont censées affecter tous les coûts impliquant des déplacements.

34 - En effet, dans la note 4 de son tableau (**GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0212, GI-47, Doc. 1](#)) et le texte qui suit, Gazifière annonce que les branchements qui n'ont pu être réalisés en 2020 le seront en 2021 :

GAZIFÈRE INC. FERMETURE DES LIVRES ANALYSE COMPARATIVE DES VENTES ET DE LA CLIENTÈLE ANNÉE DE RÉFÉRENCE: 2020								
NO DE LIGNE	DESCRIPTION	FERMETURE	CAUSE	FERMETURE	FERMETURE 2020 vs CAUSE 2020		FERMETURE 2020 vs FERMETURE 2019	
		2020	2020	2019	(1000 m ³)	%	(1000 m ³)	%
		1	2	3	4=(1-2)	5=(4/2)	6=(1-3)	7=(6/3)
VOLUMES DE VENTE (1000 m³):								
1	Résidentiel	65 753	69 311	73 611	(3 558)	(5,1)	(7 858)	(10,7)
2	Stabilisation de la température	2 707		(4 450)	2 707	Indéterminé	7 157	(160,8)
3	Résidentiel normalisé	68 460	69 311	69 161	(851)	(1,2)	(701)	(1,0)
4								
5	Commercial	71 573	76 508	80 035	(4 935)	(6,5)	(8 462)	(10,6)
6	Stabilisation de la température	2 977		(4 498)	2 977	Indéterminé	7 475	(166,2)
7	Commercial normalisé	74 550	76 508	75 537	(1 958)	(2,6)	(987)	(1,3)
8								
9	Industriel - service continu	25 464	23 773	25 749	1 691	7,1	(285)	(1,1)
10	Stabilisation de la température	33		(61)	33	Indéterminé	95	(154,0)
11	Industriel normalisé	25 497	23 773	25 687	1 724	7,3	(190)	(0,7)
12								
13	Industriel - service interruptible	25 405	16 274	20 949	9 131	56,1	4 456	21,3
14	Stabilisation de la température	-		-	-	Indéterminé	-	Indéterminé
15	Industriel normalisé	25 405	16 274	20 949	9 131	56,1	4 456	21,3
16								
17	Total	188 195	185 866	200 343	2 329	1,3	(12 148)	(6,1)
18	Stabilisation de la température	5 717		(9 009)	5 717	Indéterminé	14 727	(165,5)
19	Total normalisé	193 912	185 866 (1)	191 334 (3)	8 046	4,3	2 578	1,3
20								
21								
22		Clients réels au 31 décembre 2020	Moyenne de clients en Cause 2020	Clients réels au 31 décembre 2019				
23								
24	Résidentiel	40 142	40 265	39 792	(123)	(0,3)	350	0,9
25	Commercial	3 306	3 276	3 268	30	0,9	38	1,2
26	Industriel	14	14	14	-	-	-	-
27	Total	43 462	43 555 (2)	43 074	(93)	(0,2)	388 (4)	0,9

(4) Au 31 décembre 2020, Gazifière avait ajouté 549 clients. L'ajout net a été de 388 nouveaux clients sur un objectif annuel d'addition de clients de 718.

(5). Cet écart résulte en grande partie d'une perte de clientèle plus importante que prévu, soit 161 clients. Cette perte de clients plus importante s'explique en partie par la décision de l'Office municipal de l'habitation (OMH) de la ville de Gatineau de convertir plusieurs résidences alimentées au gaz naturel vers l'électricité. La décision de l'OMH était principalement motivée par la simplicité d'entretien d'un système de chauffage électrique et a représenté une perte de 83 clients en 2020.

À noter qu'au total, en 2020, Gazifière a reçu 940 demandes d'accès au gaz naturel. **N'eût été des difficultés d'accès à la main-d'œuvre de l'entrepreneur responsable d'effectuer le branchement des nouveaux clients, les ajouts de clients en 2020 auraient surpassé la prévision d'additions de clients (940-161 = 779).**

Les branchements qui n'ont pu être réalisés en 2020 le seront en 2021.

[Souligné en caractère gras par nous]

35 - En réponse à nos demandes 3B.3.2 et 3B.3.3 (**GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0227, GI-49, Document 4, Réponses de Gazifière à la demande de](#)

[renseignements no 3B de SÉ-AQLPA - Phase 3B](#), Gazifière affirme que la pandémie n'aura pas d'effet sur ces besoins de branchement additionnels en 2021 :

DEMANDE 3B.2.2 DE SÉ-AQLPA À GAZIFÈRE INC.

Compte tenu de la continuation de la pandémie en 2021, est-il réaliste de prévoir en 2021 une récupération complète des branchements prévus mais non réalisés en 2020 en plus des branchements additionnels de 2021 ?

RÉPONSE 3B.2.2 DE GAZIFÈRE INC. À SÉ-AQLPA

*L'entrepreneur responsable des branchements s'est assuré de **dédier un plus grand nombre d'équipes de travail** au service de Gazifière en 2021. Gazifière considère donc réaliste de prévoir que les branchements qui n'ont pas été effectués en 2020 pourront l'être en 2021.*

[Souligné en caractère gras par nous]

36 - Dans la pièce **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0227, GI-49, Document 4, Réponses de Gazifière à la demande de renseignements no 3B de SÉ-AQLPA - Phase 3B](#)) Gazifière confirme à SÉ-AQLPA que des coûts additionnels unitaires sont requis par les mesures de pandémie pour ces branchements :

RÉPONSE 3B.5.1 DE GAZIFÈRE INC. À SÉ-AQLPA

*Des coûts additionnels ont été encourus pour plusieurs activités, dont les travaux de construction, en raison de la pandémie. Gazifière détermine habituellement les coûts des travaux de construction sur la base des coûts unitaires par type de tâche. Ces coûts sont reflétés dans le cadre d'un contrat-type. En raison de la pandémie, Gazifière a dû utiliser un autre mode de facturation des coûts, basé sur le temps requis pour accomplir les tâches nécessaires à la réalisation des travaux de construction. **Ce mode de facturation permet de tenir compte des coûts additionnels requis par les entrepreneurs pour effectuer les travaux en période de pandémie. En effet, à titre d'exemple, le temps de réalisation des travaux de construction peut être plus long en raison des règles de distanciation sociale devant être respectées.***

Gazifière n'a pas effectué d'analyse d'écart des coûts en lien avec ces ajustements.

[Souligné en caractère gras par nous]

37 - Mais, de façon surprenante, Gazifère ne propose pas de généraliser à toutes ses charges d'opération impliquant un déplacement l'application de ce surcoût résultant de la pandémie.

Nous invitons la Régie à le requérir, ceci afin d'harmoniser les divers postes budgétaires.

38 - Ceci étant dit, il se pourrait à regret que la Régie soit contrainte de maintenir un seul poste budgétaire de charges d'opération impliquant des déplacement dont le surcoût-pandémie sera omis du budget : le Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ).

En effet le budget 2018-2023 du PGEÉ de Gazifère a été approuvé sur une base prévisionnelle quinquennale par la Régie au dossier R-4143-2018 et nous comprenons que Gazifère n'en propose présentement pas d'ajustement total, mais simplement un décalage interannuel global durant cette période de cinq ans.⁶ Ceci signifie donc qu'en principe la Régie ne modifiera pas ce PGEÉ quinquennal ni son budget à moins de circonstances exceptionnelles et là, encore, cela nécessiterait quelle demande à Gazifère de prendre l'initiative de proposer de telles modifications en les faisant préalablement accepter par le Ministère de l'Énergie et des Ressources Naturelles – MERN (successeur de Transition Énergétique Québec – TÉQ). Ainsi, au présent dossier, la [décision D-2021-009](#) énonce :

*[43] La Régie partage l'avis de Gazifère à l'égard des budgets du PGEÉ. Dans sa décision D-2019-088, la Régie a approuvé les programmes et les mesures sous la responsabilité de Gazifère, ainsi que l'apport financier nécessaire à leur réalisation pour la **période couverte par le Plan directeur, soit 2018-2023.***⁷

⁶ **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, Phase 3B, [Pièce B-0227, GI-48, Document 1, Réponses de Gazifère à la demande de renseignements no 8 de la Régie - Phase 3B](#), Réponse 1.2 à la Régie.

⁷ Note infrapaginale dans la citation : Dossier R-4043-2018, décision [D-2019-088](#), p. 52 et 53, par. 184 et 185.

De plus, comme elle l'a rappelé dans le dernier dossier tarifaire d'Énergir, **les demandes d'ajustement de budget ne peuvent provenir que du distributeur ou de Transition Énergétique Québec (TEQ)**⁸ :

« [66] Aussi, la Régie indiquait, aux paragraphes 425 et 426 de la même décision, qu'elle s'attendait à ce **que la révision de l'offre en efficacité énergétique entre deux plans directeurs soit faite à l'initiative de TEQ ou des distributeurs, qui auraient consulté TEQ afin d'obtenir son aval avant de déposer une demande d'ajustement à la marge à la Régie** ». ⁹

[Souligné en caractère gras par nous]

Et au paragraphe 45 de cette même décision, la Régie semble avoir exclu la possibilité de demander à Gazifère d'initier une modification pour 2021 ou 2022 de son budget PGEÉ.

Cela signifie donc que dans l'état actuel des choses, le budget du PGEÉ demeurera inchangé pour 2018-2023 et ne tiendra pas compte de tout sur-coût-pandémie, même si d'autres postes budgétaires de charges d'opération amenant des déplacements étaient ajustés pour tenir compte de sur-coûts-pandémie.

En réponse à notre demande 3.B.5.1. (**GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0227, GI-49, Document 4, Réponses de Gazifère à la demande de renseignements no 3B de SÉ-AQLPA - Phase 3B](#)) Gazifère affirme n'inclure aucun surcoût en lien avec les mesures de pandémie pour la réalisation des programme du PGEÉ.

⁸ Note infrapaginale dans la citation : Dossier R-4043-2018, décision [D-2019-088](#), p. 122, par. 425 et 426.

⁹ Note infrapaginale dans la citation : Dossier R-4119-2020, [D-2020-069](#), p. 20, par. 66.

39 - Nous formulons donc la recommandation suivante:

RECOMMANDATION NO. 3B-2.3

LES CHARGES D'OPÉRATION IMPLIQUANT DES DÉPLACEMENTS

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de requérir que Gazifère **procède à la révision de toutes ses charges d'opération qui impliquent des déplacements de manière à tenir compte des surcoûts liés aux mesures de pandémie** (*incluant les visites chez des clients à des fins de branchements comme Gazifère l'a déjà justement mis en preuve, mais aussi de toute autre charge d'opération ou autre déboursé impliquant des déplacements*). La Régie fixerait la manière appropriée pour Gazifère de lui soumettre le fruit de cette révision.

Ceci étant dit, il se pourrait à regret que la Régie soit contrainte de maintenir un seul poste budgétaire de charges d'opération impliquant des déplacements dont le surcoût-pandémie sera omis du budget : le Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ). En effet le budget 2018-2023 du PGEÉ de Gazifère a été approuvé sur une base prévisionnelle quinquennale par la Régie au dossier R-4143-2018 et nous comprenons que Gazifère n'en propose présentement pas d'ajustement total, mais simplement un décalage interannuel global durant cette période de cinq ans.¹⁰ Ceci signifie donc qu'en principe la Régie ne modifiera pas ce PGEÉ quinquennal ni son budget à moins de circonstances exceptionnelles et là, encore, cela nécessiterait quelle demande à Gazifère de prendre l'initiative de proposer de telles modifications en les faisant préalablement accepter par le Ministère de l'Énergie et des Ressources Naturelles – MERN (successeur de Transition Énergétique Québec – TÉQ).

¹⁰ **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, Phase 3B, [Pièce B-0227, GI-48, Document 1, Réponses de Gazifère à la demande de renseignements no 8 de la Régie - Phase 3B](#), Réponse 1.2 à la Régie.

2.4 LES CHARGES D'OPÉRATION – LE SITE INTERNET COMME MOYEN DE RÉDUIRE LES COÛTS DES OPÉRATIONS DE GAZIFÈRE QUI AURAIENT REQUIS UN DÉPLACEMENT

40 - Nous nous inquiétons que certains des hyperliens des programmes commerciaux de Gazifère ne fonctionnaient pas.

En réponse à notre demande 3B.6.1. (**GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0227, GI-49, Document 4, Réponses de Gazifère à la demande de renseignements no 3B de SÉ-AQLPA - Phase 3B](#)) Gazifère nous avoir modifié d'anciens hyperliens désuets qui se trouvaient encore sur certaines de ses pages et nous l'en remercions. Gazifère indique quels sont les bons hyperliens pour chacun de ses programmes commerciaux :

<p>Programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel (secteur résidentiel) :</p>	<p>https://www.gazifere.com/fr/services-la-clientele/produits-et-services/remises-en-argent-et-offres-de-financement-residentiel/</p> <p>Le volet conversion sera lancé une fois le traitement comptable approuvé dans le cadre de la présente phase.</p>
<p>Programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel (secteur commercial) :</p>	<p>https://www.gazifere.com/fr/services-la-clientele/produits-et-services/remises-en-argent-commercial/</p> <p>Le volet conversion sera lancé une fois le traitement comptable approuvé dans le cadre de la présente phase.</p>
<p>Programme dédié aux immeubles multi- logements</p>	<p>Comme ce programme ne cible que les constructeurs, aucune page n'est dédiée à ce programme sur le site Internet de Gazifère. Des initiatives ciblées sont effectuées pour promouvoir ce programme directement auprès des constructeurs.</p>

41 - Dans un autre ordre d'idée et plus globalement, nous soumettons que le site Internet de Gazifère pourrait être davantage mis à contribution afin de réduire les coûts de ses

opérations qui auraient autrement requis un déplacement (certains déplacements à des fins de programmes commerciaux ou du PGEÉ, autres vérifications chez des clients, etc.).

Plusieurs déplacements surviennent en effet pour des motifs très mineurs qui pourraient être évités par visualisation sur écran ou envoi d'une photo, par exemple, la vérification visuelle que l'abonné utilise bien le gaz naturel pour certains équipements admissibles à un programme, la vérification qu'une installation a été complétée, voire la vérification préalable d'un non fonctionnement avant de déterminer si un déplacement sera requis.

42 - Il nous apparaît important que l'usage du site Internet de Gazifère puisse être maximisé afin de réduire les coûts de certaines de ses opérations qui auraient autrement requis un déplacement, notamment en maximisant la visualisation sur écran ou envoi d'une photo. Évidemment, un client ne serait jamais pénalisé s'il n'est pas en mesure d'utiliser de telles options Internet ou choisit de ne pas le faire.

43 - Nous formulons donc la recommandation suivante:

RECOMMANDATION NO. 3B-2.4

LES CHARGES D'OPÉRATION – LE SITE INTERNET COMME MOYEN DE RÉDUIRE LES COÛTS DES OPÉRATIONS DE GAZIFÈRE QUI AURAIENT REQUIS UN DÉPLACEMENT

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demander à *Gazifère inc* de lui soumettre une proposition visant à maximiser l'usage de son site Internet afin de réduire les coûts de certaines de ses opérations qui auraient autrement requis un déplacement, notamment en maximisant la visualisation sur écran ou envoi d'une photo. Évidemment, un client ne serait jamais pénalisé s'il n'est pas en mesure d'utiliser de telles options Internet ou choisit de ne pas le faire.

3

LA PROPOSITION TARIFAIRE

44 - Comme chaque année, nous suivons l'évolution de l'interfinancement des clients Affaires (tarif 4 surtout et, à un moindre degré, les tarifs 1, 3 et 5) en faveur des clients résidentiels (tarif 2).

45 - SÉ-AQLPA encouragent depuis longtemps Gazifère à réduire cet interfinancement, ceci de manière à fournir un juste signal de prix à chaque catégorie de consommateurs l'incitant à une gestion efficace de sa consommation énergétique. Gazifère a maintes fois énoncé qu'elle partageait cet objectif et œuvrait dans ce sens.

46 - En réponse à notre demande de renseignements, question 3B-9.1, Gazifère nous confirme la baisse du ratio revenus/coûts des tarifs 3, 4 et 5 (mais pas le tarif 1) prévus en 2021. Nous appuyons donc Gazifère pour la poursuite de son effort.

Réponse 9.1 :

Below are the revenue to cost ratios by rate class from 2015 to 2021. The forecast 2022 revenue to cost ratios are not available, the fully allocated cost study for 2022 as not been prepared at this time.

	<u>TOTAL</u>	<u>RATE 1</u>	<u>RATE 2</u>	<u>RATE 3</u>	<u>RATE 4</u>	<u>RATE 5</u>	<u>RATE 9</u>
	<i>col.1</i>	<i>col.2</i>	<i>col.3</i>	<i>col.4</i>	<i>col.5</i>	<i>col.6</i>	<i>col.7</i>
Revenue to Costs 2015	1.00	1.42	0.86	1.81	0.00	1.70	1.29
Revenue to Costs 2016	1.00	1.34	0.90	1.68	0.00	1.47	1.09
Revenue to Costs 2017	1.00	1.35	0.92	1.59	0.00	1.17	0.58
Revenue to Costs 2018	1.00	1.21	0.94	1.49	1.89	1.24	0.65
Revenue to Costs 2019	1.00	1.23	0.93	1.25	2.29	1.22	0.62
Revenue to Costs 2020	1.00	1.13	0.96	1.33	1.97	1.10	0.58
Proposed Revenue to Costs 2021	1.00	1.18	0.96	1.04	1.88	1.08	0.53

47 - Nous formulons donc la recommandation suivante:

RECOMMANDATION NO. 3B-3.1

LA PROPOSITION TARIFAIRE DE GAZIFÈRE INC. – LA RÉDUCTION DE L'INTERFINANCEMENT

SÉ-AQLPA encouragent depuis longtemps Gazifère à réduire l'interfinancement des clients Affaires (tarif 4 surtout et, à un moindre degré, les tarifs 1, 3 et 5) en faveur des clients résidentiels, ceci de manière à fournir un juste signal de prix à chaque catégorie de consommateurs l'incitant à une gestion efficace de sa consommation énergétique. Gazifère a maintes fois énoncé qu'elle partageait cet objectif et œuvrait dans ce sens.

En réponse à notre demande de renseignements, question 3B-9.1, Gazifère nous confirme la baisse du ratio revenus/coûts des tarifs 3, 4 et 5 (mais pas le tarif 1) prévus en 2021. Nous appuyons donc Gazifère pour la poursuite de son effort.

4

CONCLUSION

48 - Pour l'ensemble de ces motifs, nous invitons la Régie à accueillir les recommandations exprimées au présent mémoire.

49 - Le tout, respectueusement soumis.
