

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE L'ACEFO À GAZIFÈRE

DÉPENSES D'EXPLOITATION

1. **Référence :** B-0009, GI-2, document 1.3, page 2, note 6.

Préambule :

« (6) Le dépassement budgétaire du service des Opérations s'explique principalement par l'augmentation des frais de main-d'œuvre contractuelle de 347.3 (000\$), des salaires de 202.1 (000\$), des frais de consultants professionnels de 113.5 (000\$) et des frais d'entretien du parc de véhicules de 100.8 (000\$). » (Nous soulignons)

Demande :

- 1.1 Veuillez expliquer en détail chacun des quatre montants de dépassements mentionnés à la référence.

2. **Référence :** B-0009, GI-2, document 1.3, page 2, note 8.

Préambule :

« (8) L'augmentation des dépenses du service de l'administration [sic] est principalement liée aux avantages sociaux de 387.9 (000\$), services entre compagnies affiliés [sic] de 68.4 (000\$), location des locaux de 59.0 (000\$), frais d'audit comptable de 56.6 (000\$), contrebalancés par les salaires inférieures [sic] de 200.7 (000\$), desquels est déduite l'allocation aux activités non-réglentées [sic] de ces écarts. » (Nous soulignons)

Demande :

- 2.1 Veuillez expliquer en détail chacun des cinq montants d'écarts mentionnés à la référence.

3. **Références :** (i) B-0006, GI-1, document 1, pages 1 et 2;
(ii) B-0009, GI-2, document 1.3.1, page 1;
(iii) B-0017, GI-5, document 1, page 1;
(iv) R-4199-2022, C-ACEFO-0004, page 6, tableau ACEFO-1.

Préambule :

- (i) « Pour une deuxième année consécutive, l'entreprise n'a pas atteint le rendement autorisé, et ce, malgré ses efforts en cours d'année pour limiter ses dépenses. En effet, dans un contexte où les dépenses d'exploitation tendaient à être supérieures au budget approuvé, la direction de l'entreprise a mis en place des consignes visant à restreindre ses dépenses de manière exceptionnelle pour une partie de l'année 2022. Cette décision s'est traduite notamment par un gel d'embauche partiel, une réévaluation des dépenses à engager auprès des fournisseurs de services externes et une réduction des dépenses associées aux déplacements. Ces efforts auront permis de limiter l'augmentation des charges relatives à certains postes de dépenses pour lesquels Gazifère constatait une augmentation importante et pour lesquels elle disposait d'une marge de manoeuvre plus limitée, dont : les avantages sociaux (l'augmentation est attribuable à des coûts plus élevés pour les contributions gouvernementales, les assurances collectives et les autres avantages sociaux) et la main-d'oeuvre contractuelle (l'augmentation est attribuable à une augmentation significative des coûts de main-d'oeuvre contractuelle depuis l'élaboration du budget, au printemps 2022, et ce, en raison notamment de la pénurie de main-d'oeuvre et de la forte inflation).

Gazifère a donc réalisé un bénéfice net réglementé de 4 015 211 \$ (voir la pièce GI-6, document 1, page 1, ligne 11). Le rendement autorisé sur l'avoir de l'actionnaire en 2022, au taux de 9,10 %, se chiffre à 4 789 820 \$ (voir la pièce GI-6, document 1, page 1, ligne 13). Ainsi, le manque à gagner, entièrement à la charge de Gazifère, après impôts, se chiffre à 774 609 \$ (voir la pièce G 1 I-6, document 1, page 1, ligne 15) ou 1 053 889 \$ avant impôts (voir la pièce GI-6, document 1, page 1, ligne 21). » (Notes de bas de page omises; nous soulignons)

- (ii) Pour le poste « Bonification », à la ligne 2 et colonne 7, Gazifère montre un écart défavorable de 6% entre la cause 2022 et la fermeture 2022.

(iii)

Gazifère Inc. Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2022			
Indices de qualité	Indices de performance	Pondération	Performance réelle 2022
Entretien préventif	Respect du programme d'entretien préventif	20 %	100 %
Rapidité de réponse aux situations d'urgence	Réponse à l'intérieur d'un délai maximal de 35 minutes	20 %	97,03 %
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage des compteurs lus selon la politique	20 %	92,03 %
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins	20 %	82,24 %
Satisfaction de la clientèle ²	Pourcentage du niveau de satisfaction envers la prestation de service	20 %	90 %
Indice global (moyenne pondérée)			92,26 %

(iv)

Tableau ACEFO-1
Résultats des indicateurs de performance de Gazifère
2020 et 2021

Indicateur	2020	2021	Écart
Rapport de l'entretien préventif	100%	100%	0%
Rapidité de réponse aux situations d'urgence	99,22%	97,84%	-1,38%
Fréquence de lecture des compteurs	94,18%	93,95%	-0,23%
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	92,33%	86,26%	-6,07%
Sondage de satisfaction de la clientèle	91%	89%	-2%

Demandes :

- 3.1** Veuillez fournir une estimation des sommes épargnées pour 2022 par les mesures mentionnées à la référence (i), mises en place en juillet 2022.
- 3.2** Veuillez justifier que le montant réel de bonification pour 2022 ait dépassé la valeur autorisée pour 2022 (référence (ii)) dans un contexte où l'entreprise n'a pas atteint le rendement autorisé et qu'elle a dû déployer des efforts en cours d'année pour limiter ses dépenses, tel que mentionné à la référence (i).
- 3.3** Veuillez justifier que le montant réel de bonification pour 2022 ait dépassé la valeur autorisée pour 2022 (référence (ii)) dans un contexte où le résultat de trois indicateurs de performance de Gazifère sur cinq sont en détérioration en 2022 par rapport à 2020 et 2021 (références ((iii) et (iv))).

3.4 Veuillez indiquer si l'atteinte du rendement autorisé, mentionné à la référence (i), est un indicateur qui sert dans l'établissement de la Bonification dont il est question à la référence (ii). Dans la négative, veuillez justifier de ne pas tenir compte de cet indicateur.

3.5 Pour chacun des cinq indicateurs apparaissant à la référence (iii), veuillez indiquer s'il sert dans l'établissement de la Bonification dont il est question à la référence (ii). Dans la négative, veuillez justifier de ne pas tenir compte de cet indicateur.

4. Références : B-0009, GI-2, document 1.3.1, page 3, note 7.

Préambule :

«

⁷ Primes d'assurances

Écart généré par une augmentation des frais d'assurance au cours du 2e trimestre de 2022, suite au renouvellement du contrat d'assurance dont certaines protections s'appliquent directement à Gazifère comme entreprise individuelle puisque la couverture offerte à Enbridge ne convenait pas aux besoins de Gazifère.

308,4

»

Demande :

4.1 Veuillez élaborer sur la problématique expliquant le dépassement de 308,4 (000\$) pour les Primes d'assurance, mentionné à la référence, en expliquant notamment pourquoi la couverture offerte à Gazifère ne convenait pas aux besoins de Gazifère et en indiquant les montants qui auraient été épargnés si une telle couverture avait été retenue

NOMBRE DE CLIENTS, VOLUMES ET REVENUS TOTAUX

5. **Références** : (i) R-4122-2020, B-0160, page 8, tableau 2;
 (ii) R-4199-2022, B-0069, pages 7 et 8, réponse 5.1;
 (iii) B-0008, GI-2, document 1.2.1, page 1;
 (iv) B-0008, GI-2, document 1.2.1, page 2, note 6;
 (v) B-0008, GI-2, document 1.2.1, page 2, note 4;
 (vi) B-0008, GI-2, document 1.2.1, page 2, note 5.

Préambule :

(i) «

Tableau 2 – Comparaison des résultats par secteur de marché

	Type de clients ¹⁶	Nombre moyen de clients – fermeture	Nombre moyen de clients - Cause	Écart (%)	Volumes reels normalisés (1000 m ³)	Volumes prévus normalisés (1000 m ³)	Écart (%)
2014	Résidentiel	36 824	36 823	0.0	63 526	63 711	(0.3)
	Commercial	3 080	3 093	(0.4)	59 874	59 175	1.2
	Industriel	13	14	(7.1)	46 656	43 464	7.3
Total		39 917	39 929	(0.0)	170 057	166 350	2.2
2015	Résidentiel	37 586	37 481	0.3	63 612	64 799	(1.8)
	Commercial	3 133	3 139	(0.2)	59 650	59 428	0.4
	Industriel	14	13	6.4	46 044	43 968	4.7
Total		40 733	40 633	0.2	169 305	168 194	0.7
2016	Résidentiel	38 179	38 624	(1.2)	64 985	67 671	(4.0)
	Commercial	3 168	3 213	(1.4)	61 805	61 727	0.1
	Industriel	14	14	0.0	42 094	40 538	3.8
Total		41 361	41 851	(1.2)	168 885	169 936	(0.6)
2017	Résidentiel	38 737	38 746	(0.0)	66 994	67 098	(0.2)
	Commercial	3 196	3 239	(1.3)	65 025	61 572	5.6
	Industriel	14	14	0.0	41 953	41 274	1.6
Total		41 947	41 999	(0.1)	173 972	169 944	2.4
2018	Résidentiel	39 194	39 429	(0.6)	67 878	67 394	0.7
	Commercial	3 215	3 258	(1.3)	68 092	62 964	8.1
	Industriel	14	14	0.0	45 532	38 514	18.2
Total		42 423	42 701	(0.7)	181 502	168 871	7.5
2019	Résidentiel	39 537	39 996	(1.1)	69 161	67 386	2.6
	Commercial	3 243	3 256	(0.4)	75 537	70 331	7.4
	Industriel	14	14	0.0	46 636	40 047	16.4
Total		42 793	43 266	(1.1)	191 334	177 765	7.6

»

(Notre surlignement)

- (ii) « De l'avis de Gazifère, la conclusion de contrats avec les clients industriels demeure la meilleure approche pour établir la projection volumétrique. D'une part, le secteur industriel est difficilement prévisible et demeure tributaire de nombreux facteurs économiques. Les clients industriels ne sont pas à l'abri d'un ralentissement dans l'approvisionnement de leurs matières premières,

d'un bris d'équipement ou encore d'une fermeture temporaire, facteurs qui auront une incidence importante sur leur consommation. D'autre part, le faible nombre de clients industriels accentue le risque d'écart puisqu'un changement auprès d'un seul client peut créer un écart important en fin d'année.

Par ailleurs, la méthodologie de calcul de la prévision volumétrique a récemment fait l'objet d'analyses. Gazifère réfère l'intervenant à la pièce GI-29, document 1, déposée dans le cadre du dossier R-4122-2020 afin d'obtenir un historique de l'écart entre les volumes prévus et les volumes réels de la clientèle industrielle pour la période de 2014 à 2019. En complément, Gazifère présente ci-dessous les données pour les années 2020 et 2021.

	Volumes normalisés (1000 m ³)	volumes réels (1000 m ³)	Volumes prévus (1000 m ³)	Écart (%)
2020	50 902		40 047	27,1%
2021	48 189		43 174	11,6%

Gazifère rappelle finalement que la tarification industrielle fait en sorte qu'une sous-estimation des volumes est compensée par le fait que le tarif industriel est largement fixe. Ainsi, dans le secteur industriel, un écart de volume plus important entre la prévision et le réel a un impact relatif sur les revenus de distribution, contrairement au secteur résidentiel. Ainsi, bien que recourir aux contrats soit une approche imparfaite, la manière dont le tarif est élaboré élimine le besoin d'obtenir une donnée plus précise, laquelle demeurera de toute manière imparfaite en raison de la volatilité de ce secteur d'activité [note de bas de page omise]. » (Nous soulignons; notre surlignement)

- (iii) Pour l'année 2022, au secteur industriel, Gazifère prévoyait des volumes de 46 766 1000 m³ (ligne 12, colonne 5) alors que la valeur réelle a été de 49 227 1000 m³ (ligne 12, colonne 2), pour une sous-estimation de 5,3 %.
- (iv) « (6) Le nombre de clients industriels a diminué d'un client. Ce client a fermé les portes en automne 2021. La consommation de la clientèle industrielle a augmenté de 8.7% entre la fermeture 2022 et la fermeture 2021. En 2022, la consommation de deux clients industriels a été plus importante qu'anticipée, ce qui explique l'écart entre les deux années. On constate également un écart de 13.4% entre la fermeture 2022 et la cause 2022. Gazifère s'appuie sur les contrats pour définir la projection de consommation associée aux clients industriels. » (Nous soulignons)
- (v) « En comparaison avec les données prévisionnelles (cause 2022), le nombre moyen de clients résidentiels est supérieur de 131 clients au réel. Cet écart résulte d'une addition de clients plus importante que prévue en 2022.

En comparaison avec l'année précédente (fermeture 2021), le nombre moyen de clients résidentiels de l'année 2022 a augmenté de 573 clients alors que l'augmentation nette prévue au budget était de 513 clients. L'écart résulte d'une addition de clients plus importante que prévue en 2022.

La consommation moyenne par client a augmenté de 1.4% entre la Fermeture 2021 et la Fermeture 2022 et a diminué de 2.3% entre la Cause tarifaire et la Fermeture 2022. Les volumes de la clientèle résidentielle pour l'année 2022 sont pour leur part inférieurs de 2.0% comparativement aux volumes prévus dans le cadre de la cause tarifaire et supérieurs de 2.9% comparativement à la Fermeture 2021. Bien que Gazifère n'effectue pas d'analyses détaillées des volumes, la variation de la consommation est sensible aux effets de la température. Ainsi, bien que Gazifère normalise les volumes afin d'isoler l'impact de la température, lorsque les écarts de température sont importants soit à la hausse ou à la baisse, il est possible que certains écarts subsistent. D'autres éléments comme le changement des habitudes de consommation de même que l'ajout ou le remplacement d'appareils peuvent influencer la consommation de la clientèle résidentielle. » (Nous soulignons)

- (vi) « *En comparaison avec les données prévisionnelles (cause 2022), le nombre moyen de clients commerciaux est inférieur de 13 clients au réel.*

En comparaison avec l'année précédente (fermeture 2021), le nombre moyen de clients commerciaux a augmenté de 39 clients.

Les volumes de la clientèle commerciale pour l'année 2022 ont augmenté de 5.7% comparativement à ceux prévus à la Cause 2022 et ont augmenté de 4.6% entre la Fermeture 2022 et la Fermeture 2021.

Quant à elle, la consommation moyenne par client a augmenté de 3.4% entre la Fermeture 2022 et la Fermeture 2021. Bien que Gazifère n'ait pas effectué d'analyses détaillées expliquant cette situation, cette augmentation de consommation par client est potentiellement attribuable aux effets du retour à une certaine normalité post-pandémie. » (Nous soulignons)

Demandes :

- 5.1** Veuillez détailler le calcul des valeurs de 8,7 % et de 13,4 % apparaissant à la référence (iv).
- 5.2** L'ACEFO constate, à partir des références (i), (ii) et (iii) que la prévision des volumes du secteur industriel a été systématiquement sous-estimée au cours des neuf dernières années. Veuillez indiquer quelles améliorations Gazifère compte apporter à sa méthodologie de prévision afin d'atténuer ce biais systématique.
-

- 5.3** Pour chacune des années 2020, 2021 et 2022, veuillez quantifier, chiffres à l'appui, l'« *impact relatif sur les revenus de distribution* » dont il est question à la référence (ii) et quantifier tout impact sur les dépenses de la sous-estimation de la prévision des volumes du secteur industriel.
- 5.4** Relativement à la référence (iv), pour le client qui a fermé ses portes à l'automne 2021, veuillez indiquer la valeur de sa consommation qui était incluse dans la prévision de la Cause 2022.
- 5.5** Relativement à la référence (v), veuillez expliquer, par exemple par des paramètres économiques ou autres, la sous-estimation des données prévisionnelles (Cause 2022), du nombre moyen de clients résidentiels (supérieur de 131 clients au réel).
- 5.6** Relativement à la référence (v), veuillez expliquer, par exemple par des paramètres économiques ou autres, la surestimation des données prévisionnelles de la consommation moyenne par client qui a diminué de 2,3% entre la Cause tarifaire et la Fermeture 2022.
- 5.7** Veuillez justifier de ne pas effectuer d'analyses détaillées des volumes du secteur résidentiel, tel que mentionné à la référence (v).
- 5.8** Veuillez illustrer par un exemple chiffré et en faisant référence à la méthode de normalisation l'affirmation de la référence (v) selon laquelle, « *bien que Gazifère normalise les volumes afin d'isoler l'impact de la température, lorsque les écarts de température sont importants soit à la hausse ou à la baisse, il est possible que certains écarts subsistent* ».
- 5.9** Relativement à la référence (vi), veuillez expliquer, par exemple par des paramètres économiques ou autres, la hausse de 5,7% des volumes de la clientèle commerciale pour l'année 2022 comparativement à ceux prévus à la Cause 2022.
- 5.10** Veuillez justifier de ne pas effectuer d'analyses détaillées des volumes du secteur commercial, tel que mentionné à la référence (vi).
-