

Fermeture réglementaires des livres d'Enbridge Gaz Québec

Requête 4299-2025

Réponses d'Enbridge Gaz Québec à la demande de
renseignements no. 1 de l'ACEFO
Le 31 juillet 2025

RÉPONSES D'ENBRIDGE GAZ QUÉBEC (« EGQ ») À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1
DE L'ACEFO

NOMBRE DE CLIENTS

1. **Référence :** B-0009, EGQ-2, document 1.2.1, page 2, note 4.

Préambule :

« (4) En comparaison avec les données prévisionnelles (cause 2024), le nombre moyen de clients résidentiels est inférieur de 584 clients au réel. Cet écart résulte d'une addition de clients moins importante que prévue en 2024.
En comparaison avec l'année précédente (fermeture 2023), le nombre moyen de clients résidentiels de l'année 2024 a augmenté de 106 clients alors que l'augmentation nette prévue au budget était de 483 clients. L'écart résulte d'une addition de clients moins importante que prévue » (Nous soulignons).

Demande :

- 1.1 Pour chacune des trois valeurs soulignées au préambule, veuillez indiquer le nombre d'additions de clients et le nombre de retraits de clients qui mènent aux valeurs nettes mentionnées.

Réponse 1.1 :

Le distributeur souhaite d'abord préciser que les deux premières valeurs mentionnées dans le préambule, soit 584 et 106 clients, correspondent à un écart calculé sur la base de moyennes annuelles de clients. Il convient de noter que ces valeurs ne résultent pas d'opérations directes d'addition ou de soustraction de clients, mais plutôt de l'analyse de moyennes annuelles de clients.

En ce qui concerne la valeur de 483 clients, celle-ci a été obtenue par l'addition de 584 nouveaux clients, suivie de la soustraction de la perte de 101 clients.

2. **Référence :** B-0009, EGQ-2, document 1.2.1, page 2, note 5.

Préambule :

« (5) *En comparaison avec les données prévisionnelles (cause 2024), le nombre moyen de clients commerciaux est supérieur de 16 clients au réel.*

En comparaison avec l'année précédente (fermeture 2023), le nombre moyen de clients commerciaux de l'année 2024 a augmenté de 63 clients. »

Demande :

2.1 Pour chacune des deux valeurs soulignées au préambule, veuillez indiquer le nombre d'additions de clients et le nombre de retraits de clients qui mènent aux valeurs nettes mentionnées.

Réponse 2.1 :

Enbridge Gaz Québec précise que les deux valeurs mentionnées dans le préambule, soit 16 et 63 clients, correspondent à un écart calculé sur la base de moyennes annuelles de clients. Il convient de noter que ces chiffres ne résultent pas d'opérations d'addition ou de soustraction directes de clients, mais plutôt de l'analyse de moyennes annuelles de clients.

CHARGES D'EXPLOITATION

3. **Référence :** B-0010, EGQ-2, document 1.3, page 2, note 6.

Préambule :

« (6) *Le dépassement budgétaire du service de l'administration est principalement liée aux salaires 277 (000)\$, Bonification 136 (000)\$, avantages sociaux de 111 (000\$), frais de déplacements et représentation 86 (000)\$, Frais professionnels - comptabilité, impôts et vérification 44 (000) et, location des locaux et bureaux 134 (000)\$, desquels est déduite l'allocation aux activités non-réglées de ces écarts.* »

Demandes :

3.1 Pour chacun des six montants mentionnés au préambule, veuillez indiquer le montant qui a été déduit pour tenir compte de l'allocation aux activités non-réglées.

Réponse 3.1 :

Enbridge Gaz Québec présente le tableau ci-dessous en réponse :

Catégories	Montants totaux	Allocation réglementée (1)	Montants réglementés	Justifications des écarts
Salaires	277	85,91%	238	Il s'agit de mouvements de personnel afin de bien cibler les besoins de l'entreprise. De plus, tel que démontré à la pièce EGQ-2, doc 1.3.1, page 1 de 3, ligne 5/colonne 6, l'ACEFO peut constater une économie globale des salaire d'Enbridge gaz Québec de 98,6 (000)\$ pour l'année 2024.
Bonification	136	85,91%	117	EGQ réfère l'ACEFO à la note 4 de la pièce EGQ-2, doc 1.3.1, page 2 de 3 du présent dossier ainsi qu'à la pièce EGQ-1, doc 1, page 1 de 5, lignes 6 à 25.
Avantages sociaux	111	85,91%	95	EGQ réfère l'ACEFO à la note 5 de la pièce EGQ-2, doc 1.3.1, page 3 de 3 du présent dossier.
Frais de déplacement et de représentation	86	85,91%	74	Sous le seuil de matérialité de 100 000\$. (2)
Frais professionnels - comptabilité, impôts et vérification	44	85,91%	38	Sous le seuil de matérialité de 100 000\$. (2)
Location des locaux et bureaux	134	85,91%	115	EGQ réfère l'ACEFO à la note 9 de la pièce EGQ-2, doc 1.3.1, page 3 de 3 du présent dossier.
Total	788		677	

Note 1) Dossier R-4194-2022, [B-0170](#), GI-10, document 11, ligne 1, colonne 2;
Note 2) [Guide de dépôt pour Gazifère Inc. \[Enbridge Gaz Québec\]](#), section 7.1, par. 104, note 43.

3.2 Veuillez justifier chacun des six dépassements budgétaires mentionnés au préambule, notamment dans un contexte où EGQ n'a pas rencontré son rendement pour la même période.

Réponse 3.2 :

Le distributeur réfère l'ACEFO à la réponse 3.1 de la présente demande de renseignements.

4. **Référence :** B-0010, EGQ-2, document 1.3.1, page 2, note 1.

Préambule :

« **(1) Salaires**

Globalement, les salaires réels 2024 ont augmenté de 12% par rapport à 2023. Cette augmentation est expliquée par l'augmentation annuelle des salaires/promotions, ainsi que l'ajout de postes (voir pièce GI-2, document 1.3.3), contrebalancés par les postes vacants et autres mouvements de personnels. La variation par centre de coût se détaille comme suit : [...] » (Nous soulignons)

Demande :

4.1 Veuillez fournir le taux de postes vacants observé pour chacune des années 2023 et 2024 mentionnées à la référence.

Réponse 4.1 :

Enbridge Gaz Québec présente le tableau ci-dessous en réponse à la présente question :

ETC total	Budget (1)	Réel	Taux de postes vacants
2023 (2)	117,1	107,63	8,1%
2024 (3)	117,1	112,64	3,8%

Note (1) : Dossier R-4194-2022, [B-0170](#), GI-10, document 14, lignes 9 à 11, colonnes 11 et 12;

Note (2) : Dossier R-4265-2024, [B-0049](#), GI-2, document 1.3.3, lignes 10 à 12, colonnes « 2023 Réel »;

Note (3) : Dossier R-4299-2025, [B-0010](#), EGQ-2, document 1.3.3, lignes 10 à 12, colonnes « 2024 Réel ».

En 2023, Enbridge Gaz Québec a été contrainte de suspendre temporairement le remplacement de certains postes ainsi que l'embauche de nouveaux employés, afin d'assurer un contrôle rigoureux de ses dépenses, tel qu'expliquée à la réponse fournie à la question 3.3 de la demande de renseignements #1 de l'ACEFO, dans le cadre du dossier R-4265-2024 ([B-0054](#)).

En 2024, Enbridge Gaz Québec a repris le processus de recrutement selon les objectifs opérationnels prévus. Cette reprise a permis une réduction du taux de postes vacants, avec une diminution de cinq postes vacants, représentant une amélioration de 4,3 %.

5. **Références :** (i) B-0010, EGQ-2, document 1.3.1, page 2, note 4;
(ii) B-0020, page 2.

Préambule :

- (i) « **(4) Bonification**

*Le calcul des bonis est effectué par le service des Ressources humaines et est hautement confidentiel.
Le montant alloué à la bonification découle de l'atteinte d'objectifs corporatifs.
» (Nous soulignons)*

- (ii) «

Enbridge Gaz Québec Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2024			
Indices de qualité	Indices de performance	Pondération	Performance réelle 2024
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 %	97,19 %
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage des compteurs lus selon la politique	20 %	94,51 %
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins	20 %	89,42 %
Satisfaction de la clientèle ⁶	Pourcentage du niveau de satisfaction envers la prestation de service	20 %	89 %
Indice global (moyenne pondérée)			94,02 %

»

Demandes :

- 5.1 Veuillez indiquer le pourcentage du montant alloué à la bonification dont il est question à la référence (i) qui est basé sur les indices de qualité et performance apparaissant à la référence (ii).

Réponse 5.1 :

Le montant de la bonification mentionné à la référence i) n'est pas tributaire de l'atteinte des indices de qualité et performance présentés à la référence ii).

Les indicateurs de la référence (ii) sont utilisés dans le calcul de partage du trop-perçu. EGQ doit atteindre les objectifs fixés pour avoir accès à la bonification du taux de rendement lorsqu'il y a un trop-perçu disponible à l'actionnaire.

La bonification mentionnée en référence (i) résulte d'une combinaison des objectifs corporatifs et de la performance financière globale d'Enbridge Inc., ainsi que la performance financière de la division Gas Distribution and Storage (GDS), dont Enbridge Gaz Québec fait partie. Le calcul est effectué conformément à la pondération définie dans le cadre de la formule de bonification établie par Enbridge Inc.

- 5.2** Veuillez indiquer le pourcentage du montant alloué à la bonification dont il est question à la référence (i) qui est basé sur des objectifs corporatifs spécifiques à EGQ autres que les indices de qualité et performance apparaissant à la référence (ii).

Réponse 5.2 :

Enbridge Gaz Québec n'est pas en mesure de préciser le montant alloué à la bonification qui serait spécifiquement attribuable à ses propres résultats dans le calcul de la bonification puisque le calcul de la bonification est basé sur la performance globale d'Enbridge Inc. et de la division GDS comme expliqué à la réponse 5.1.

- 6. Référence :** B-0010, EGQ-2, document 1.3.1, page 3, note 5.

Préambule :

« (5) Autres avantages sociaux

Plusieurs raisons expliquent cette hausse des avantages sociaux. Premièrement, les contributions gouvernementales ont augmenté de 189 (000\$) [...]. » (Nous soulignons)

Demandes :

- 6.1** Veuillez décrire en quoi consistent les contributions gouvernementales dont il est question à la référence.

Réponse 6.1 :

Enbridge Gaz Québec présente le tableau ci-dessous en réponse à la présente question :

Contributions gouvernementales	Budget 2024 (000\$)	Réel 2024 (000\$)	Écart (000\$)
Régime des rentes du Québec	88	114	26
Régime québécois d'assurance parentale	64	71	7
CNESST	37	25	-12
Assurance emploi	415	524	109
Total	604	734	130

Il convient toutefois d'apporter une correction à l'explication de l'écart initialement fournie à la catégorie des « Autres avantages sociaux » pour laquelle une erreur a été identifiée. Une dépense relative aux assurances collectives a été incluse par erreur dans la rubrique des « Contributions gouvernementales ».

Après rectification :

- L'écart total des « Contributions gouvernementales » s'élève désormais à 130 (000\$);
- L'écart total des « Assurances collectives » s'établit à 79 (000\$) (au lieu et place de 21 (000\$)).

Une pièce amendée sera déposée dans le dossier pour refléter ces modifications.

Concernant la rubrique des « Contributions gouvernementales », il est précisé qu'Enbridge Gaz Québec a utilisé l'année 2023 comme base pour l'établissement de ses budgets pour l'année 2024. Durant le processus budgétaire de 2023, une erreur s'est glissée¹, soit l'omission d'appliquer un facteur d'inflation aux données prévisionnelles de 2022 (3+9). Cette omission a conduit à une prévision budgétaire 2023 trop conservatrice, impactant également les prévisions pour l'année 2024.

6.2 Veuillez fournir la valeur prévue et la valeur réelle pour les contributions gouvernementales dont il est question à la référence et menant à l'augmentation observée de 189 (000\$). Veuillez justifier une telle augmentation et expliquer pourquoi elle n'était pas prévue lors de la cause tarifaire.

Réponse 6.2 :

Le distributeur réfère l'ACEFO à la réponse 6.1 de la présente demande de renseignements.

¹ Dossier R-4265-2024, [B-0054](#), GI-15, document 1, réponse 1.1 de la demande de renseignements n°1 de l'ACEFO.

7. **Référence :** B-0010, EGQ-2, document 1.3.1, page 3, note 6.

Préambule :

« (6) Matériel et fournitures – général

Cet écart budgétaire s'explique par un remplacement plus accrue des compteurs pendant l'année 2024, par des dépenses du Marketing comptabilisées dans cette catégorie tandis que le budget a été prévue dans la catégorie Marketing, et par la comptabilisation de certains éléments capitalisables dans les charges d'exploitation dont l'ajustement sera fait en 2025. » (Nous soulignons)

Demandes :

7.1 Veuillez fournir la valeur prévue et la valeur réelle pour chacun des trois éléments soulignés au préambule.

Réponse 7.1 :

Enbridge Gaz Québec présente le tableau ci-dessous en réponse à la présente question :

Matériel et fournitures - général	Budget 2024 (000\$)	Réel 2024 (000\$)	Écart (000\$)
Compteurs	94	189	95
Marketing	15	23	8
Éléments capitalisables	0	41	41
Total	109	253	144

Il est essentiel de souligner que le processus budgétaire repose sur des hypothèses établies à partir des données disponibles au moment de la planification, lesquelles peuvent différer des conditions réelles observées au cours de l'année. En pratique, il est possible de remplacer un élément budgété par un autre.

Au cours de l'exercice budgétaire de 2024, des fonds initialement alloués à la catégorie « Marketing » ont été réaffectés à la catégorie « Matériel et fournitures - général ». Cette réaffectation a été effectuée en réponse à des besoins opérationnels réels qui différaient des prévisions budgétaires initiales. Cette mesure a permis d'optimiser l'utilisation des ressources financières en fonction des exigences concrètes rencontrées au cours de l'année.

7.2 Veuillez justifier, tel que mentionné à la référence, que des dépenses du Marketing aient été comptabilisées dans la catégorie « *Matériel et fournitures – général* » alors que le budget a été prévu dans la catégorie « *Marketing* ».

Réponse 7.2 :

Le distributeur réfère l'ACEFO à la réponse 7.1 de la présente demande de renseignements.