

**RÉPONSE DE GAZIFÈRE INC. À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 2 DE L'ACEF DE
L'OUTAOUAIS
PHASE 2**

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS

1. Références :

- i) R-3924-2015 phase 3, B-0120, GI-26 doc 1.1, page 1.
- ii) R-3969-2016 phase 2, B-0113, GI-20 doc 1.1, page 1.

Préambules :

- i) À la référence i), Gazifère indiquait que le nombre réel de clients résidentiels était de 37 297 au 31 décembre 2014. Elle prévoyait l'ajout de 901 nouveaux clients résidentiels en 2015 (année de base) portant leur total à 38 198 au 31 décembre 2015 et un ajout de 931 nouveaux clients en 2016 (année prévisionnelle) portant leur total à 39 129 au 31 décembre 2016.
- ii) À la référence ii), Gazifère indique que le nombre réel de clients résidentiels était de 37 940 (plutôt que 38 198 prévus) au 31 décembre 2015, pour un ajout de 643 en 2015 (plutôt que 901 prévu). À cette même pièce, Gazifère prévoit maintenant que le nombre réel de clients résidentiels devrait atteindre 38 470 au 31 décembre 2016 (plutôt que 39 129 prévu au DT 2016), pour un ajout de 530 (plutôt que 931 prévu au DT2016). Pour l'année prévisionnelle 2017, Gazifère prévoit maintenant un ajout de 625 nouveaux clients résidentiels, portant leur total à 39 095 au 31 décembre 2017.

Demandes :

- 1.1 Veuillez expliquer les écarts significatifs entre le nombre de nouveaux clients prévu pour les années 2015 et 2016 (901 et 931 respectivement) et le nombre réel de nouveaux clients pour ces mêmes années (643 en 2015 et 530 pour l'année de base 2016).

Réponse 1.1:

Tout d'abord, Gazifère présente l'évolution du nombre de nouveaux clients entre les années 2015, 2016 et 2017 selon les références citées par l'intervenant :

	2015	2016	2017
Selon R-3924-2015	901	931	
Selon R-3969-2016		530	625

Quant aux raisons qui expliquent cette situation, elles sont les mêmes que celles expliquées l'année dernière, soit une baisse de la nouvelle construction résidentielle et un changement dans le type de construction (immeubles locatifs multi-logements). À cet effet, Gazifère réfère l'intervenant à la pièce GI-41, document 1, page 3, déposée dans le cadre du dossier de la R-3924-2015.

Par ailleurs, deux autres éléments doivent être pris en considération dans l'analyse des écarts entre les prévisions du nombre de nouveaux clients pour ces années et le nombre réel. Le premier est la difficulté de convertir de nouveaux clients. Cette difficulté vient de plusieurs éléments. Le premier étant la faiblesse actuelle du prix de l'huile, qui fait en sorte que les gens sont moins « pressés » de changer de source d'énergie qu'il y a quelques années. De plus, la non rentabilité de petites extensions de réseau fait en sorte que des clients potentiels ne prennent pas la décision de passer au gaz naturel en raison des contributions qui sont requises. C'est d'ailleurs dans ce contexte que Gazifère propose la tenue de séances de travail sur la rentabilité des projets d'investissement pour discuter de cette situation.

Enfin, il n'est pas sans effet de devoir offrir un service de distribution du gaz naturel avec des ressources limitées. Suite à la décision D-2016-014 rendue à l'égard de la phase 3 du dossier tarifaire 2016, Gazifère a dû faire des choix entre la sécurité, la qualité du service et le développement du réseau. Comme l'objectif premier de l'entreprise est la sécurité, suivi de près par la qualité du service à sa clientèle, ce sont ces objectifs qui ont été privilégiés au détriment des ressources requises pour effectuer le travail de développement des affaires à un niveau au moins égal à ce qui se faisait antérieurement. Cette situation a nécessairement des effets sur la capacité de Gazifère d'attirer des clients au gaz naturel.

- 1.2 Veuillez identifier les facteurs qui selon Gazifère ont à ce point influencé la croissance du nombre de clients résidentiels à la baisse par rapport à la croissance prévue en 2015 et 2016.

Réponse 1.2:

Voir la réponse à la question 1.1.

- 1.3 Veuillez indiquer sur quels critères s'appuie la prévision du nombre de nouveaux clients (625) pour l'année tarifaire 2017. Veuillez notamment justifier cette prévision par rapport au nombre réel de nouveaux clients résidentiels des années 2015 (643) et 2016 (530 prévus en 4+8).

Réponse 1.3:

La prévision du nombre de nouveaux clients pour l'année tarifaire 2017 s'appuie sur l'historique ainsi que sur tout autre élément particulier dont Gazifère a connaissance, tel que des grands projets de construction, qui pourrait avoir un impact à cet égard.

ÉVOLUTION DES VOLUMES DE VENTE

2. Références :

- i) R-3969-2016 phase 1, B-0010, page 1, ligne 3.
- ii) R-3969-2016 phase 2, B-0116, page 1, ligne 8 et page 2, ligne 26.
- iii) R-3969-2016 phase 2, B-0098, page 3.
- iv) R-3924-2015, B-0225, GI-23 doc 1.2.

Préambules :

- i) La référence i) indique des volumes de vente normalisés, pour le secteur résidentiel, de 63 526 10³m³ en 2014 et de 63 612 10³m³ en 2015 (vs 64 799 prévu au DT 2015).
- ii) La référence ii), indique que les volumes de vente normalisés prévus pour l'année de base 2016 (4+8) sont inférieurs, par une bonne marge, à ceux prévus lors du DT 2016, tant au secteur résidentiel (- 2 %) qu'au secteur commercial (- 1,7 %). Dans les deux cas, les volumes de vente prévus pour l'année tarifaire 2017 sont inférieurs à ceux qui étaient prévus pour l'année 2016 lors du DT 2016.
- iii) À la référence iii), Gazifère prévoit les volumes de vente suivants, après déduction des économies d'énergie du PGEÉ, pour ses approvisionnements des années 2017, 2018 et 2019 :
(en milliers de m³)

	2017	croissance	2018	croissance	2019
Résidentiel	67 098	1,38 %	68 022	1,36 %	68 945
Commercial	61 572	0,56 %	61 916	0,59 %	62 280

- iv) À la référence iv), Gazifère prévoyait les économies d'énergie suivantes, associées à son PGEÉ, pour les années 2016, 2017 et 2018. Elles sont comparées ci-dessous aux économies d'énergie maintenant prévues (R-3969-2016) pour les années 2017, 2018 et 2019.
(en milliers de m³)

	2016	2017	2018	2019
Résidentiel				
R-3924-2015	4 838	4 889	4 938	
R-3969-2016		4 825	4 839	4 854
Commercial				
R-3924-2015	3 238	3 454	3 655	
R-3969-2016		3 248	3 422	3 576

Demandes :

- 2.1 Veuillez décrire la méthodologie utilisée, les hypothèses retenues et les facteurs considérés par Gazifère pour établir ses prévisions de (volumes de) vente justifiant les approvisionnements gaziers planifiés pour les années 2017 à 2019 (B-0098).

Réponse 2.1:

Les projections volumétriques du Plan d'approvisionnement gazier 2017-2018-2019 de Gazifère déposé à la pièce GI-17, document 1, se font en deux temps, tel que décrit ci-après :

- 1- Projections de l'année en cours et de l'année tarifaire traitée (ici, projection 2016 et cause 2017). Les projections de l'année en cours ont comme impact, entre autres, de déterminer un nombre de clients prévisionnel au 1^{er} janvier de l'année tarifaire traitée.
- 2- Projections des deux années subséquentes (ici 2018 et 2019)

Éléments pris en considération lors de projections volumétriques :

La projection volumétrique des clients résidentiels et commerciaux tient compte :

- Des additions de clients nettes, retraitées pour tenir compte d'un décalage d'un mois entre la demande de mise en gaz et la première vente/distribution de gaz naturel;
- De la moyenne historique des volumes de ventes réels des deux dernières années (ici, réel 2014 et réel 2015), par regroupement de classes tarifaires, retraités pour tenir compte de la migration de clients d'une classe tarifaire à une autre (ex : un client dans la classe tarifaire « A », migre à la classe tarifaire « B », pour une raison donnée. Son historique de consommation sur deux ans est retraité de la classe « A » et affecté à la classe tarifaire « B ». Les moyennes historiques deux ans des regroupements de classes tarifaires sont ainsi plus justes et représentatives du volume de ventes futur.). Les classes tarifaires sont regroupées selon leur nature afin de simplifier le processus de projection. Il y a par exemple 6 regroupements de classes tarifaires « résidentiel », 9 regroupements « commercial » et 6 regroupements « industriel ».
- De la projection des degrés jour
- De la réduction des volumes découlant du Plan global en efficacité énergétique.

Les projections volumétriques des clients industriels tiennent compte des mêmes facteurs et peuvent, dans certains cas, notamment les gros clients, refléter les volumes prévus au contrat, renouvelés à chaque année. Quant aux volumes interruptibles, ils tiennent également compte de la non disponibilité du service lors des journées d'interruption.

Une analyse comparative, par type de clientèle (résidentielle, commerciale et industrielle) est ensuite faite et Gazifère peut décider d'appliquer un facteur aux volumes établis mathématiquement, afin de refléter la tendance observée dans les analyses et/ou les prévisions selon sa connaissance du marché. Il peut s'agir, par exemple, d'appliquer un facteur de 0.98 aux volumes d'un certain type de clients résidentiels (regroupement de classes tarifaires) afin de refléter une tendance à la baisse du volume de ventes. Dans cet exemple, les volumes de ventes mathématiquement établis, par exemple, à 100 000m³, seraient ajustés à 98 000m³.

Projections du plan d'approvisionnement 2017-2019 :

1-Projections de l'année en cours et de l'année tarifaire traitée

Plus spécifiquement, les projections de l'année 2016 utilisent les données réelles des quatre premiers mois de l'année (janvier à avril), une mise à jour des additions de clients nettes (impactées du retraitement décrit ci-dessus), une mise à jour des moyennes historiques (retraitées des migrations identifiées lorsqu'il y a lieu), une projection mise à jour des réductions de volumes découlant du PGEÉ, ainsi que la projection de degrés jour initiale (celle utilisée lors de la Cause 2016).

Les projections de l'année 2017 ont comme point de départ, en termes de nombre de clients, la projection 2016. Les additions clients nettes, la projection de degrés jours ainsi que la projection de réduction de volumes découlant du PGEÉ sont celles du dossier en cours (2017). Ces projections tiennent également compte des jours de réduction de capacité de distribution prévus pour l'années en cause, ici 2017, dans le cas des clients interruptibles.

Les projections liées au plan global en efficacité énergétique sont celles découlant du plan, avec effet de mensualisation.

2- Projections 2018 et 2019

Résidentiel et commercial

Les projections de volumes des clients résidentiels et commerciaux de l'année 2018 ont comme point de départ les volumes de la cause 2017. Les volumes 2017 seront ajustés pour tenir compte d'additions clients qui, par défaut, demeurent identiques en nombre, à celles de la cause 2017. Les volumes relatifs à ces additions de clients sont ceux retenus dans le cadre de la projection volumétrique 2017. Les projections de volumes de l'année 2019 ont comme point de départ les volumes 2018. Ils seront ajustés d'additions de clients et de volumes associés selon le même principe que ce qui a été utilisé pour l'année 2018.

Concernant les projections de volumes des clients industriels pour les années 2018 et 2019, elles ont comme point de départ, les projections de l'année 2017. Ces projections seront reconduites telles quelles, à moins de faits nouveaux, connus et pertinents qui

seraient alors pris en considération. Concernant les projections 2018 et 2019, la reconduction des projections 2017 a été utilisée sans ajustement.

3- PGEÉ :

Les projections de volumes associées au Plan global en efficacité énergétique des années 2018 et 2019 ont comme point de départ les volumes associés au PGEÉ 2017. Des réductions de volumes additionnelles pour les années 2018 et 2019 respectivement, sont considérées sur la base de celles du PGEÉ 2017.

- 2.2** Veuillez justifier les approvisionnements gaziers prévus aux secteurs résidentiel et commercial pour les années 2017 à 2019 compte tenu des volumes de vente réels constatés en 2014, 2015 et 2016.

Réponse 2.2:

Les volumes résidentiels des années 2017 à 2019 sont inférieurs, en pourcentage, aux additions clients, tel que cela s'est reflété dans les années 2014 et 2015. En ce qui concerne 2016, la projection (4+8), utilisant les volumes réels des 4 premiers mois de l'année 2016, a généré un volume de ventes inférieur à celui initialement prévu lors de l'établissement de la Cause 2016, mais supérieur au pourcentage d'additions clients.

En ce qui concerne les clients commerciaux, les volumes des années 2017 à 2019 sont inférieurs, en pourcentage, aux additions clients, tel que cela s'est reflété dans les années 2014 et 2015.

- 2.3** Veuillez expliquer les écarts entre les volumes de vente prévus et réels des années 2015 (réel vs DT 2015) et 2016 (année de base 4+8 vs DT 2016). Veuillez notamment identifier les principaux facteurs qui expliquent ces écarts selon Gazifère.

Réponse 2.3:

Voici un tableau récapitulant les écarts :

DESCRIPTION	VOLUMES Cause 2015 (1000 m3) 1	VOLUMES Réel 2015 (1000 m3) 2	Écart Réel vs Cause 2015 (1000 m3) 3	VOLUMES Cause 2016 (1000 m3) 4	Volumes Forecast 2016 (1000 m3) 5	Écart Forecast vs Cause 2016 (1000 m3) 6
TOTAL RÉSIDENTIEL	64,798.6	68,082.9	3,284.3	67,671.0	66,350.8	-1,320.1
TOTAL COMMERCIAL	59,428.4	63,725.0	4,296.6	61,726.6	60,693.1	-1,033.6
TOTAL INDUSTRIEL	43,967.1	46,113.3	2,146.2	40,538.2	41,220.5	682.3
GRAND TOTAL	168,194.1	177,921.2	9,727.1	169,935.9	168,264.4	-1,671.5

Concernant les écarts entre les ventes prévues et réelles de l'année 2015, Gazifère vous réfère à la pièce GI-13, document 4, page 2 de 8.

Concernant les écarts entre les ventes prévues 2016 (4+8) versus Cause 2016, voici des facteurs qui ont été pris en considération :

- La projection (4+8) s'effectue avec un nombre de clients réel au 1^{er} janvier, 2016, alors que la Cause 2016 utilise un nombre projeté de clients au 1^{er} janvier 2016. Les nombres de clients réels, à la fois résidentiels et commerciaux, étaient inférieurs à ceux projetés. Ceci explique une partie de la baisse entre la projection (4+8)2016 et la cause 2016
- Les additions clients nettes sont revues lors du processus de projections. Les additions clients nettes résidentiels, initialement de 988 lors de l'établissement de la Cause 2016, ont été revues à 613 lors de la projection (4+8). Les additions clients nettes commerciaux, initialement de 59 lors de l'établissement de la Cause 2016, ont été revues à 64 lors de la projection (4+8). Ceci neutralise partiellement l'impact du nombre clients au 1^{er} janvier 2016 différente entre les 2 scenarii (Cause 2016 v/s projections (4+8)).
- Ont été pris en considération également, la tendance observée des quatre premiers mois de l'année 2016. Ceci est la principale explication de la variation des volumes de ventes des clients industriels.

2.4 Veuillez identifier les facteurs qui amènent Gazifère à prévoir, respectivement, une croissance des volumes de vente d'environ 1,4 % par année au secteur résidentiel et de 0,6 % au secteur commercial pour les années 2017 et suivantes.

Réponse 2.4:

La croissance des volumes de 1.4% par an au secteur résidentiel et de 0.6% par an au secteur commercial est la résultante de l'application de report du nombre d'additions nettes de clients 2017 ainsi que des volumes associés à ces additions nettes de clients, sur les années 2018 et 2019, tel qu'expliqué en réponse à la question 2.1 ci-dessus.

2.5 Veuillez indiquer précisément de quels programmes du PGEÉ de Gazifère proviendront les économies d'énergie prévues en 2017, 2018 et 2019 aux secteurs résidentiel et commercial respectivement (B-0098).

Réponse 2.5:

Les économies d'énergie prévues en 2017 proviennent du PGEÉ 2017 et sont reportées sur 2018 et 2019 (voir également la réponse à la question 2.1 ci-dessus).

- 2.6 Pour les secteurs résidentiel et commercial distinctement, veuillez justifier les économies d'énergie prévues pour les années 2017 à 2019 (B-0098) compte tenu des résultats au 30 juin des programmes du PGEE 2016 de Gazifère (B-0162).

Réponse 2.6:

Au moment de faire la prévision des économies d'énergie pour les années 2017 à 2019 pour le plan d'approvisionnement, les résultats réels de 2016 au 30 juin ne sont pas accessibles. Le plan d'approvisionnement est établi en amont du processus de budgétisation et non à partir du 30 juin. Par conséquent, cette information ne peut être prise en considération lors de la préparation du plan d'approvisionnement.

Quant aux résultats au 30 juin 2016, ils ne sont pas garants des résultats de fin d'année. Dans le cas du PGEE, des projets peuvent par exemple être en traitement au 30 juin, mais la conclusion du processus peut mener à comptabiliser ces projets ultérieurement durant l'année. De plus, les résultats mensuels ne sont pas linéaires durant l'année. Par incidence, les résultats réels sur une partie de l'année n'offre pas nécessairement une vue précise du résultat possible de fin d'année. De plus, dans le cas qui nous occupe, compte tenu du petit nombre d'interventions et de la variation des économies entre les projets, notamment en ce qui concerne le programme Appui aux initiatives, les résultats peuvent varier rapidement lorsqu'un ou quelques projets se concluent.

PASSAGE AUX US GAAP, DISPOSITION DES COMPTES D'ÉCART ET DES SOLDES DU COMPTE DE NIVELLEMENT POUR TEMPÉRATURE

3. Références :

- i) B-0210, GI-18 doc 1 révisé, pages 20, 21 et 22.

Préambule :

- i) À la référence i), Gazifère soumet une proposition visant à compenser des charges ponctuelles survenant en 2017 par une remise exceptionnelle d'une part significative des soldes (années 2011 à 2015) du compte de nivellement pour température.

L'ACEFO constate que le problème évoqué par Gazifère - à savoir : un montant ponctuel de 1 296 349 \$ à récupérer dans les tarifs en 2017 - résulte de sa propre proposition à l'effet de récupérer en 2017 la totalité des charges additionnelles survenant en 2017 suite au passage à la méthode actuarielle des USA GAAP pour établir les charges liées aux régimes de retraite et autres avantages postérieurs à l'emploi.

Les charges liées à cet élément du passage aux US GAAP s'élèvent à 1 356 000 \$ et Gazifère propose de les récupérer en totalité dès 2017 pour éviter des coûts résultant de leur amortissement sur une plus longue période.

Deux autres montants reliés à des comptes d'écart doivent faire l'objet d'une disposition en 2017, soit un montant de 368 615 \$ à récupérer des clients (quote-part au MERN pour 2015) et un montant de 428 266 \$ à remettre aux clients (charges de retraite 2015).

$$1\,356\,000 \$ + 368\,615 \$ - 428\,266 \$ = 1\,296\,349 \$$$

Gazifère propose de compenser ces charges ponctuelles en exerçant, exceptionnellement, une ponction de 2 076 723 \$ sur les soldes du compte de nivellement pour température plutôt que les 947 161 \$ qui feraient l'objet d'une remise aux clients en 2017 selon la méthode de disposition en vigueur, soit une remise additionnelle de 1 129 562 \$.

Demandes :

3.1 L'ACEFO constate que la cohorte de clients actuelle n'est directement responsable ni de l'impact du passage à la méthode actuarielle des US GAAP, ni des écarts de la température par rapport à la norme climatique ayant contribué à alimenter le solde du compte de nivellement pour température au cours des dernières années.

La proposition de Gazifère s'appuierait donc uniquement sur la préoccupation d'éviter des variations tarifaires brusques.

Veillez indiquer si Gazifère partage cette compréhension de l'ACEFO et, au besoin, commenter ou nuancer.

Réponse 3.1:

La proposition de Gazifère est en lien avec les décisions D-2016-092 et D-2016-116, dans lesquelles la Régie précise qu'elle s'attend à recevoir une proposition de la part de Gazifère portant sur l'utilisation du solde du compte de stabilisation de la température afin de compenser la charge additionnelle associée aux modifications de méthodes comptables pour les avantages sociaux futurs.

3.2 Gazifère est-elle disposée à considérer d'autres options pour la disposition, en 2017, des montants mentionnés en préambule ?

Réponse 3.2:

Gazifère a effectué une proposition dans un objectif de limiter la variation tarifaire cette année et pour les années à venir. Gazifère n'est pas fermée à une autre proposition, mais considère sa proposition adéquate.

3.3 Gazifère a-t-elle évalué d'autres options visant la disposition des montants en cause ? Dans l'affirmative, veuillez indiquer lesquelles et, le cas échéant, les raisons de leur rejet. Dans la négative, veuillez indiquer pourquoi.

Réponse 3.3:

Oui, Gazifère a évalué différents scénarios. La raison du rejet des autres scénarios est les variations tarifaires plus importantes que cela aurait créé cette année et dans les prochaines années.

3.4 L'ACEFO soumet les deux options suivantes pour l'année 2017 et demande à Gazifère de les commenter :

Option 3.4.1

US GAAP : disposition du montant de 1 356 000 \$ sur 3 ans, dont 452 000 \$ + amortissement du solde résiduel en 2017.
+ 368 615 \$ (quote-part MERN 2015)
- 428 266 \$ (charges de retraite 2015)
= 392 349 \$ + amortissement du solde résiduel US GAAP de 2017

Option 3.4.2

US GAAP : disposition du montant de 1 356 000 \$ sur 5 ans, dont 271 200 \$ + amortissement du solde résiduel en 2017.
+ 368 615 \$ (quote-part MERN 2015)
- 428 266 \$ (charges de retraite 2015)
= 211 549 \$ + amortissement du solde résiduel US GAAP de 2017

Veillez indiquer si Gazifère est disposée à considérer l'une ou l'autre de ces options et, dans tous les cas, expliquer pourquoi.

Réponse 3.4:

Gazifère n'arrive pas à saisir les propositions de l'intervenant. Gazifère comprend que l'intervenant propose d'amortir les coûts de passage des USGAAP sur 3 ans et 5 ans, mais ne saisit pas ce qu'il adviendrait alors du compte de nivellement de la température. Sur la question de l'étalement dans le temps de l'amortissement du coût des passages aux USGAAP, Gazifère réfère l'intervenant à la question 12.3 de la Régie.

3.5 Pour chacune des deux options présentées en 3.4.1 et 3.4.2, veuillez notamment indiquer quel serait le montant additionnel à amortir pour disposer du solde des charges liées au passage à la méthode actuarielle des US GAAP (disposition sur 3 ans ou sur 5 ans).

Réponse 3.5:

En considérant l'amortissement sur trois ans, l'amortissement serait de 452 000 \$ par année, sans tenir compte de l'effet des intérêts.

Sur cinq année, le montant serait de 271 200 \$, toujours en ne tenant pas compte des intérêts.

- 3.6** Veuillez commenter l'effet de la disposition, selon la méthode actuelle, d'un montant plus important provenant du compte de nivellement pour température au cours des prochaines années (en absence d'une ponction additionnelle en 2017) pour compenser les charges additionnelles liées à un amortissement des soldes résiduels du montant de 1 356 000 \$ (US GAAP) sur 3 ans ou sur 5 ans.

Réponse 3.6:

Une telle proposition aurait le désavantage de complexifier le passage en conservant un compte de frais reporté sur une plus longue période, qui serait compensé par un autre compte déjà en place (compte de nivellement de la température). Gazifère ne voit pas d'avantages à une telle proposition et considère que sa proposition est simple et permet de réduire les discussions réglementaires sur cet élément sur une seule année, tout en limitant l'impact tarifaire sur la clientèle.

**ÉVOLUTION DES CHARGES D'EXPLOITATION
Opération et entretien**

Références :

- i) R-3969-2016 phase 2, B-0124, GI-22 doc 2.
- ii) R-3969-2016 phase 2, B-0125, GI-22 doc 2.1.

Préambule(s) :

- i) À la référence i), Gazifère présente l'évolution des charges d'exploitation, *Opération et entretien*, par poste budgétaire pour 2015 (réel), 2016 (prévu 4+8), 2017 (ancienne et nouvelle allocation).
- ii) À la référence ii), Gazifère présente l'explication des écarts entre les dépenses prévues 2016 (4+8) et réelles 2015 ainsi qu'entre les dépenses prévues pour l'année témoin 2017 (ancienne allocation) et l'année de base 2016 pour les salaires et autres charges liées à la rubrique Opération et entretien.

Demandes :

- 4.1** L'ACEFO constate une augmentation de 246 200 \$ des dépenses en salaires entre l'année 2015 et l'année tarifaire 2017, dont 131 300 \$ entre 2015 et 2016 (4+8), puis 114 900 \$ entre 2016 (4+8) et 2017 (prévision).

Gazifère mentionne notamment (B-0125, page 1) que 16 000 \$ sont attribuables à des augmentations de salaires de 2 à 2,5 % en 2016 et que 33 000 \$ sont attribuables à des graduations d'échelon de techniciens (8 250 \$ par emploi en

GI-35

Document 1

Page 11 de 20

Requête 3969-2016

moyenne). Elle mentionne également, en 2017, une hausse salariale de 2 à 2,5 % totalisant 26 000 \$ et l'ajout d'un inspecteur de qualité au coût de 59 000 \$. Différentes variations des dépenses salariales, tant en 2016 qu'en 2017, sont reliées à des événements ponctuels : absences temporaires, embauches estivales, primes, ajout de postes temporaires, révisions de tâches, hausses de primes, augmentations salariales additionnelles et autres compensations.

Au total, les dépenses salariales prévues en 2017 pour la rubrique Opération et entretien sont de 23,8 % plus élevées que celles de 2015.

- 4.1.1** Parmi les variations de dépenses salariales détaillées à la pièce B-0125, veuillez distinguer celles qui sont permanentes de celles qui sont ponctuelles et non récurrentes.

Réponse 4.1.1:

Il n'y a pas de dépenses ponctuelles ou non récurrentes en 2016 et en 2017 dans la rubrique des salaires pour le service Opération et Entretien.

- 4.1.2** Veuillez indiquer précisément quel est le niveau moyen des augmentations salariales permanentes accordées sur deux ans (prévision 2017 vs réel 2015).

Réponse 4.1.2:

Quand on exclut les changements d'échelon et les nouveaux postes, entre 2015 et 2017, le niveau moyen annuel des augmentations salariales est de 2,0% pour les techniciens et 2,5% pour les cadres.

En incluant les changements d'échelon, l'augmentation salariale annuelle pour les techniciens et les cadres entre 2015 et 2016 est de 6,2% et de 2,0%, respectivement. Entre 2016 et 2017, ces augmentations sont estimées à 3,1% pour les techniciens et 2,5% pour les cadres.

- 4.1.3** Veuillez quantifier précisément la part des variations de dépenses salariales des années 2016 et 2017 qui est non récurrente.

Réponse 4.1.3:

Aucune.

- 4.2** À la référence i), sous la rubrique Opération – service à la clientèle, on constate une augmentation des autres charges de 183 200 \$ entre le réel 2015 et la prévision 2017, soit 13,9 % en deux ans.

Veuillez expliquer cette augmentation et, le cas échéant, distinguer les parts de cette augmentation qui seraient permanentes ou non-récurrentes.

Réponse 4.2:

La différence entre le réel 2015 et la prévision 2017 est de 83 200 \$, soit 13,9 %. Comme expliqué dans le document 2.1 pages 1 et 2, sous la rubrique Service à la clientèle, plusieurs éléments ont contribué à cette hausse. Entre 2015 et 2017, la hausse est attribuée à certaines charges non-récurrentes (une baisse de 109 200 \$ associée à des frais de relocalisation en 2015) et à d'autres qui font partie des dépenses opérationnelles qui peuvent être récurrentes (une hausse de 92 600 \$ pour des travaux associés à la francisation, une hausse de 11 300 \$ pour les déplacements plus fréquents pour assister à des réunions et des formations, une hausse de 31 600 \$ liée à une augmentation des matériaux et des équipements dans plusieurs groupes opérationnels pour gérer des initiatives de sécurité, maintenir en bon état les équipement plus âgés, etc.). De plus, une augmentation totale de 42 100 \$ est causée par le changement de méthode de comptabilisation des échanges de compteurs (voir à cet égard la réponse à la question 2.7 de la FCEI) ainsi que d'autres variations de charges moins significatives associées à l'opération et l'entretien des véhicules, les matériaux et fournitures pour le bureau, etc. Le restant s'explique principalement par une augmentation anticipée en 2017 pour le service des entrepreneurs pour tenir compte des augmentations de coûts des contrats, et la nature croissante de la gestion des travaux, etc.

Il est important de noter que considérant la nature dynamique des travaux du groupe des opérations, plusieurs projets sont initiés ou assignés durant une année pour mitiger des risques spécifiques ou atteindre des objectifs de conformité. Il est donc difficile de déterminer si les dépenses résultantes sont non-récurrentes, puisqu'elles peuvent être présentes sur deux ans ou revenir cinq ans plus tard pour des raisons similaires ou différentes. Par exemple, le projet obligatoire de déplacement des régulateurs internes a été remis en place en 2015 bien qu'une phase antérieure a été exécutée plus de dix ans plutôt. Le même constat s'applique à la francisation. Par exemple, les dépenses pourraient varier entre les années selon les demandes de formation techniques, le nombre de nouveaux documents/formations à traduire, etc.

4.3 À la référence i), sous la rubrique Entretien – conduites et branchements, on constate une augmentation des autres charges de 73 200 \$ entre le réel 2015 et la prévision 2017, soit 21,9 % en deux ans.

Veillez expliquer cette augmentation et, le cas échéant, distinguer les parts de cette augmentation qui seraient permanentes ou non-récurrentes.

Réponse 4.3:

La différence majeure entre le réel 2015 et la prévision 2017 est attribuée à une augmentation non-récurrente de 163 200 \$ associée à la récupération des coûts d'un bris majeur ayant eu lieu en juillet 2015 (la différence étant 156 000 \$ entre 2015 et 2016). Le restant de la différence entre 2015 et 2017 est expliqué par une baisse

de coûts d'entretien d'équipements et véhicules, une baisse des coûts contractuels associés à la réparation et la gestion de bris majeurs.

4.4 À la référence i), sous la rubrique Entretien – régulation et mesurage, on constate un écart des autres charges de 76 300 \$ entre les montants indiqués selon l'ancienne et la nouvelle allocation des coûts pour l'année 2017.

Veillez expliquer cette différence significative résultant de la nouvelle allocation.

Réponse 4.4:

Il ne s'agit que d'un reclassement. Les charges de EGD associées à ce centre de coûts étaient auparavant inscrites dans les charges relatives aux services entre compagnies affiliées, que l'on retrouve à la pièce GI-22, document 8. On remarque d'ailleurs à cette dernière pièce que la nouvelle allocation a pour effet de réduire de 256 000 \$ les charges de ce centre de coûts, avant transfert aux activités non réglementées. Le montant additionnel de 76 300 \$ sous la rubrique Régulation et mesurage provient de cette baisse de coûts découlant de cette nouvelle méthode d'allocation dans le centre de coûts services entre compagnies affiliées.

ÉVOLUTION DES CHARGES D'EXPLOITATION

Ventes et communication

Références :

- i) R-3969-2016 phase 2, B- 0126, GI-22 doc 3.
- ii) R-3969-2016 phase 2, B- 0127, GI-22 doc 3.1.

Préambules:

i) À la référence i), on note une augmentation des dépenses salariales de 30 100 \$ entre 2015 (réel) et la prévision pour 2017 (ancienne allocation) puis un ajustement additionnel de 119 000 \$, à la hausse, en 2017 dû à la nouvelle allocation des coûts.

On note également une augmentation de 105 500 \$ des autres charges entre 2015 et la prévision 2017, dont 40 300 \$ sous la rubrique *Publicité / Communication* et 47 300 \$ sous la rubrique *Ventes résidentielles*.

ii) À la référence ii), on note que la diminution des dépenses salariales en 2016 est principalement due à la vacance d'un poste de représentant aux ventes commerciales et que l'augmentation de cette dépense en 2017 est due à l'ajout d'une ressource en remplacement de ce poste vacant.

Pour ce qui est des augmentations des autres charges, elles sont attribuées principalement à des activités de promotion dans la communauté en 2016 (34 200 \$) et, en 2017, par une augmentation des enveloppes prévues pour les programmes commerciaux, principalement résidentiels, par rapport à 2016.

Demandes :

- 5.1** Veuillez confirmer la compréhension de l'ACEFO à l'effet que, si elle est autorisée, l'augmentation des dépenses salariales prévue en 2017 sera récurrente.

Réponse 5.1:

Gazifère confirme.

- 5.2** Veuillez expliquer l'augmentation de 119 000 \$ des dépenses salariales résultant de la nouvelle allocation des coûts en 2017 (par rapport aux charges selon l'ancienne allocation).

Réponse 5.2:

Gazifère réfère l'intervenant à l'ensemble de la preuve associée à la nouvelle allocation des coûts déposée en phase 4 du dossier R-3924-2015, notamment à la pièce GI-20, document 1.

De manière abrégée, selon l'ancienne méthode d'allocation des coûts, des postes étaient alloués directement aux activités non réglementées. Dans le groupe de centres de coûts reliés au service des ventes, on retrouvait des allocations directes de 2 employés pour les services de location d'équipements. Selon la nouvelle méthode d'allocation des coûts, on utilise plutôt la formule de la « fully allocated cost method ». Suite à une analyse des tâches/temps requis pour effectuer les différentes activités, il a été déterminé que les coûts des différents centres de coûts reliés au service des ventes devaient être alloués aux activités non réglementées dans les proportions suivantes¹ :

- Sales administration : 44 %**
- Sales commercial : 0 %**
- Sales residential : 0 %**
- Communication : 6 %**

Ainsi, l'allocation directe des salaires au non réglementé de l'ancienne méthode est remplacée par un pourcentage d'allocation au non réglementé. On retrouve d'ailleurs à la pièce GI-22, document 3, ligne 6, aux colonnes 3 et 4, une

¹ Voir notamment les taux à la pièce GI-20, document 1, page 40 dans le dossier R-3924-2915.

présentation des résultats de la nouvelle et de l'ancienne méthode d'allocation des coûts. Dans l'ancienne, aucun coût n'est alloué aux activités non réglementées, puisque ceux-ci sont alloués directement dans des centres de coûts non réglementés. Dans la colonne 4, on retrouve un montant de (277 (500)) \$ pour l'allocation aux activités non réglementées selon la nouvelle méthode d'allocation des coûts, ce qui est supérieur à l'allocation des coûts selon l'ancienne méthode, qui n'allouait que 119 000 \$ aux activités non réglementées pour ce secteur.

5.3 Veuillez décrire de façon plus précise les activités de promotion et de consolidation des liens de Gazifère avec la communauté menées en 2016 et démontrer la justification du budget (34 200 \$) qui y a été consacré.

Réponse 5.3:

Mandater une firme spécialisée dans les stratégies numériques a permis à Gazifère d'adapter une partie de ses efforts de promotion et de relations avec la communauté pour profiter des opportunités et du potentiel qu'offrent désormais les nouveaux médias sociaux. Par le développement de nouvelles stratégies numériques, Gazifère peut désormais rejoindre une grande partie de l'auditoire qui, au cours des dernières années, a progressivement délaissé les médias traditionnels au profit des médias sociaux tels que Facebook, Instagram et LinkedIn, plus adaptés à leurs réalités.

Depuis le début de l'année 2016, les différents médias sociaux ont été utilisés pour la diffusion de différents messages de Gazifère.

Message de sécurités : Déneigez le compteur de gaz naturel, Cliquez avant de creuser, Changer le filtre de l'appareil de chauffage, Installez un avertisseur de CO₂, etc.

Messages généraux du service à la clientèle : diffusion du lien vers les outils de changement d'adresse ou du calculateur d'économie, lien pour accéder au solde de votre facture en cas de grève des postes, offres d'emploi, etc.

Messages pour la promotion du gaz naturel et des avantages des appareils à gaz naturel : information sur la conversion, information sur les nouvelles aides financières disponibles à l'ajout d'appareils, etc.

Les médias sociaux ont également été utilisés à plusieurs reprises pour appuyer la promotion d'événements organisés par des organismes qu'appuie Gazifère, dont Centraide Outaouais, la Maison Mathieu Froment-Savoie et la Fondation québécoise du cancer.

Par un nouveau positionnement stratégique amorcé en début d'années 2016, Gazifère souhaite démontrer sa présence et son intégration dans la communauté et la vie des quartiers qu'elle dessert. En collaboration avec le service des loisirs de la Ville de Gatineau, Gazifère a collaboré à l'organisation d'une dizaine de fêtes de quartier. Tout au long de l'été, par le biais de sa page Facebook et d'une vidéo promotionnelle, rejoignant personnellement chaque fois plusieurs centaines de

résidents, Gazifère a invité les Gatinois à participer à la fête organisée dans leur quartier.

Pour les mois de juin, juillet et août, les différents messages diffusés par Gazifère dans Facebook ont représenté plus de 466 700 impressions auprès des abonnés Facebook, principalement de la ville de Gatineau.

5.3.1 Veuillez notamment indiquer si le budget mentionné à la question 5.3 avait été annoncé lors du dossier tarifaire 2016.

Réponse 5.3.1:

La prévision 2016 au niveau des Publicité/communication respectent l'enveloppe budgétaire 2016 de 334 000 \$, en augmentation de 34 000 \$ par rapport au réalisé 2015.

5.4 Veuillez identifier les programmes commerciaux résidentiels pour lesquels une croissance est prévue en 2017, indiquer les objectifs qu'ils poursuivent et fournir la ventilation des montants qui y seront consacrés.

Réponse 5.4:

Les programmes commerciaux découlent du projet pilote autorisé par la Régie dans la D-2016-014.

Gazifère réfère l'intervenant notamment aux pages 48 à 60 de cette décision pour connaître les objectifs de ces programmes.

Les programmes d'ajouts de charges résidentiels pour 2017 ont un budget total de 144 500 \$, pour le programme ajout de charge commercial, le budget est de 5 000 \$ et pour le budget multi logements, il s'agit de 110 000 \$.

À noter que ces montants sont mis en comptes de frais reportés (CRI) et amortis sur 5 ans (programmes ajout de charge) et 10 ans (programme multi logement).

ÉVOLUTION DES CHARGES D'EXPLOITATION

Service à la clientèle

Références :

- i) R-3969-2016 phase 2, B- 0128, GI-22 doc 4.
- ii) R-3969-2016 phase 2, B- 0129, GI-22 doc 4.1.

Préambules:

- i) À la référence i), on constate que les dépenses salariales augmentent de 76 800 \$ entre 2015 (réel) et 2017 (prévision, ancienne allocation), soit 6,7 % en deux ans et que, selon la nouvelle allocation des coûts, cette dépense fait un bond additionnel de 536 600 \$ en 2017 (44,1 %).

On constate également à la référence i) que les autres charges liées au service à la clientèle augmentent de 90 400 \$ (18,2 %) entre 2015 (réel) et 2017 (prévision, ancienne allocation) et qu'elles sont ajustées à la baisse de 527 600 \$ en 2017 en vertu de la nouvelle allocation des coûts.

- ii) À la référence ii), Gazifère mentionne divers éléments qui expliquent l'augmentation des dépenses salariales en 2016 et en 2017, dont des augmentations salariales, des ajouts de ressources, des ajustements salariaux et des achats de vacances non anticipés.

En ce qui concerne l'augmentation de 536 000 \$ des dépenses salariales résultant de la nouvelle allocation, Gazifère mentionne qu'elle est associée aux salaires de 10 personnes ayant été réalloués au service à la clientèle.

Au titre des augmentations des autres charges en 2016 et en 2017, Gazifère mentionne l'effet de l'augmentation de la clientèle et de l'inflation pour des montants de 15 600 \$ (3,6 %) et 15 700 \$ (3,5 %) respectivement, auquel s'ajoute notamment en 2016 un montant additionnel de 9 400 \$ lié à l'inflation et autres dépenses ponctuelles.

Demandes :

- 6.1 Parmi les différentes augmentations des dépenses salariales des années 2016 et 2017, veuillez départager et quantifier précisément celles qui sont de nature permanente de celles qui sont non récurrentes.

Réponse 6.1:

Les augmentations des dépenses salariales des années 2016 et 2017 sont toutes de nature permanente.

- 6.2 Veuillez identifier les critères utilisés dans la nouvelle allocation des coûts et expliquer comment l'application de ces critères a eu pour effet de réallouer les salaires de 10 personnes au service à la clientèle.

Réponse 6.2:

Gazifère réfère l'intervenant à l'ensemble de la preuve associée à la nouvelle allocation des coûts déposée en phase 4 du dossier R-3924-2015, notamment à la pièce GI-20, document 1.

De manière abrégée, selon l'ancienne méthode d'allocation des coûts, des postes étaient alloués directement aux activités non réglementées. Dans le groupe de centres de coûts reliés au service à la clientèle, on retrouvait des allocations directes notamment pour le service offert pour Enbridge Gas Nouveau-Brunswick et pour les services de location d'équipements. Dans la nouvelle méthode d'allocation des coûts, on utilise plutôt la formule de la « fully allocated cost method ». Dans le cas du groupe du service à la clientèle, l'ensemble des employés de ce service est regroupé. Suite à une analyse des tâches/temps requis pour effectuer les différentes activités, il a été déterminé que les coûts des différents centres de coûts reliés au service à la clientèle devaient être alloués aux activités non réglementées dans les proportions suivantes² :

- Customer billing : 29 %
- Work management : 22 %
- Dispatch : 22 %
- Credit and collection : 10 %

Ainsi, l'allocation directe des salaires au non réglementé de l'ancienne méthode est remplacée par un pourcentage d'allocation au non réglementé pour l'ensemble des coûts de chaque service. On retrouve d'ailleurs à la pièce GI-22, document 4, ligne 6, aux colonnes 3 et 4, une présentation des résultats de la nouvelle et de l'ancienne méthode d'allocation des coûts. Dans l'ancienne, aucun coût n'est alloué aux activités non réglementées, puisque ceux-ci sont alloués directement dans des centres de coûts non réglementés. Dans la colonne 4, on retrouve un montant de (527 (600)) \$ pour l'allocation aux activités non réglementées selon la nouvelle méthode d'allocation des coûts.

6.2.1 Veuillez notamment indiquer comment étaient alloués les salaires de ces 10 personnes selon l'ancienne allocation.

Réponse 6.2.1:

Veuillez-vous référer à la réponse 6.2.

6.3 Veuillez indiquer, pour chacune des trois fonctions mentionnées en B-0129 page 2, comment ont été établies les proportions (%) des autres charges réallouées aux ANR pour un montant total de 527 600 \$.

Réponse 6.3:

Sur la base des pourcentages approuvés dans la décision D-2016-092 et décrits à la réponse 6.2 pour chaque centre de coûts.

² Voir notamment les taux à la pièce GI-20, document 1, page 40 dans le dossier R-3924-2915.

6.4 Veuillez fournir le détail du calcul de l'effet de l'augmentation de la clientèle et de l'inflation sur les autres charges, établi à 3,6 % en 2016 et à 3,5 % en 2017.

Réponse 6.4:

Le détail du calcul de l'effet de l'augmentation de la clientèle et de l'inflation se retrouve en bas de page à la pièce GI-22, document 4.1, page 1 de 2. Le tableau en question a été reproduit ci-dessous.

Nombre moyen de clients:				Taux de variation total
	Nbre	var %	Inflation	
Réel 2015	40,733			
2016 (4+8)	41,380	1.6%	2.0%	3.6%
Cause 2017	41,999	1.5%	2.0%	3.5%

6.5 Veuillez expliquer en quoi consiste l'augmentation additionnelle de 9 400 \$ des autres charges de 2016 attribuée à l'inflation et à des dépenses ponctuelles.

Réponse 6.5:

L'augmentation additionnelle de 9 400\$ correspond à des variations de charges d'exploitation qui n'évoluent pas d'année en année au rythme à la fois de la croissance et de l'inflation. La variation de 9 400\$ s'explique comme suit :

Description	\$
Frais de lecture de compteur liés à la croissance du nombre de compteurs qui devront être lus (contrat négocié au même tarif que l'année précédente)	5 100
Frais de fourniture de bureau	4 100
Frais de télécommunication	1 500
Revenus récupérés des clients liés aux frais de remise en service et aux frais d'avis de rappel	(1 300)
	9 400