

**RÉPONSE DE GAZ MÉTRO À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO 1 DE
L'UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC (UMQ)**

I. PROCESSUS DE CONSULTATION RÉGLEMENTAIRE PROPOSÉ

Référence :

— Pièce B-0009, GM-1, document 3

Préambule :

« Il apparaît à Gaz Métro, à la lumière des dossiers déposés depuis 2013, qu'il serait plus bénéfique pour toutes les parties de maximiser les échanges en amont du dépôt d'un dossier pour en faciliter dès lors sa bonne conduite. »

(Pièce B-0009, p. 3, lignes 21 à 24)

Demande :

1. Le Distributeur s'est-il fixé un objectif quantifiable (ex : économies dans les coûts de participation au processus réglementaire ?) afin d'évaluer la réussite du processus qu'il propose au terme d'une première année ?

Réponse :

Non.

2. Le Distributeur peut-il préciser s'il entend organiser les séances de travail auxquelles il réfère dans sa proposition sur le modèle des séances d'information qui se déroulent en marge du dépôt du rapport annuel ?

Réponse :

Non. La séance d'information du Rapport annuel suit le dépôt formel du dossier à la Régie alors que les séances de consultation proposées sont en amont de dépôts possibles de dossiers.

- a. Le cas échéant, quelles similitudes et quelles différences prévoit-il en termes d'organisation, de déroulement et de suivis exigés lors des séances qu'il propose ?

Réponse :

Veillez vous référer à la réponse à la question 2. De plus, Gaz Métro n'envisage pas nécessairement de suivis aux séances de travail proposées d'autant plus que certains sujets pourraient ne pas faire l'objet d'un dépôt à la Régie. Parallèlement, des sujets non traités lors de ces rencontres pourraient être déposés à la Régie.

3. Le Distributeur peut-il illustrer sa proposition, par le biais d'un exemple qui aurait reflété la situation des douze derniers mois, en fournissant un calendrier fictif de quatre séances techniques qu'il aurait souhaité tenir avec les intervenants ?

Réponse :

Gaz Métro ne peut illustrer sa proposition, par le biais d'un exemple qui aurait reflété la situation des douze derniers mois, puisque certains sujets auraient pu faire l'objet d'une séance de travail sans pour autant avoir été déposés par la suite alors qu'il est possible que certains dossiers déposés dans la dernière année auraient pu ne pas être traités lors de ces rencontres.

II. LES INDICES DE QUALITÉ DE SERVICE ET INCITATIFS À LA PERFORMANCE

Référence :

— Pièce B-0024, GM-10, document 1

Préambule :

« Le présent document vise à répondre à la demande de la Régie.

1. INDICES DE QUALITÉ DE SERVICE ET CONDITIONS D'ACCÈS AU TROP-PERÇU

Les indices de qualité de service applicables pour l'année tarifaire 2017 seront ceux qui s'appliquaient au Mécanisme incitatif convenu par le groupe de travail à la phase 2 du PEN – R-3599-2006, aux pages 21 à 28. »

(Pièce B-0024, p. 3, lignes 11 à 14 – notre souligné)

Demande :

4. Depuis la décision D-2013-106 de la Régie lui enjoignant de présenter les indices utilisés dans le cadre du mécanisme incitatif précédent, le Distributeur a-t-il entrepris de sa propre initiative une réflexion, ou mené des analyses qui lui permettraient de proposer une mise à jour de certains indices de qualité de service ?

Réponse:

Non. Gaz Métro prévoit réviser les indices de qualité de service lorsqu'elle proposera un nouveau mécanisme incitatif. D'ici là, Gaz Métro ne compte pas proposer de modifications aux indices actuels.

5. Le Distributeur est-il en mesure d'affirmer que les indicateurs de qualité de service utilisés, de même que les seuils actuels d'incitatif à la performance, sont optimaux par rapport à ses activités ?

Réponse:

Considérant la réponse fournie à la question 4, Gaz Métro considère qu'il est prématuré de se prononcer sur cette question. Gaz Métro rappelle que les indices de qualité de service sont mis en place afin de s'assurer que les gains de productivité (dans le cadre d'un mécanisme incitatif) ou des trop-perçus ne soient réalisés au détriment du maintien d'un certain niveau de qualité de service. D'autre part, les pénalités prévues en cas de non-atteinte des indices de qualité de service permettent de s'assurer que Gaz Métro ne néglige pas la qualité du service offert à ses clients en situation de manque à gagner.

6. Le cas échéant, le Distributeur croit-il qu'il serait possible de faire évoluer, à l'intérieur du cadre réglementaire actuel, les cibles de certains indices en les rendant proportionnelles à certains facteurs (ex : nombre de clients, volumes distribués, etc.) ?

Réponse:

Veillez vous référer à la réponse à la question 4.

III. LA PROGRESSION DU PLAN DE BALISAGE

Référence :

— Pièce B-0017, GM-8, document 19

Préambule :

« Comme il existe des différences marquées entre les entreprises américaines et québécoises au niveau des conditions d'emploi, Gaz Métro a choisi d'orienter le balisage sur les aspects de productivité et de qualité de service des activités analysées.

La portion « rémunération » des services à la clientèle sera quant à elle couverte par un balisage portant sur les salaires des grandes catégories d'emploi repères pour un distributeur énergétique. Gaz Métro est d'avis que cette approche sera plus représentative du contexte et de la réalité d'affaires de Gaz Métro. »

(Pièce B-0017, p. 5, ligne 25 à p. 6, ligne 5 – nos soulignés)

Demande :

7. À l'égard des balisages qui seront présentés lors de la cause tarifaire 2018, le Distributeur peut-il commenter davantage l'explication fournie, à l'effet que le balisage pour le volet « rémunération » sera plutôt effectué parmi des entreprises repères pour un distributeur énergétique (vs « utilités publiques ») ?

Réponse:

Le balisage sera effectué à la fois auprès d'entreprises repères pour un distributeur énergétique canadien, mais aussi auprès d'autres entreprises qui constituent le bassin naturel de recrutement de Gaz Métro.

8. Sur quelles bases précises le Distributeur a-t-il statué que cette approche « sera plus représentative du contexte et de la réalité d'affaires de Gaz Métro » ?

Réponse:

Le balisage portant sur la « rémunération » sera fait auprès d'entreprises œuvrant dans le bassin de recrutement de Gaz Métro ayant en conséquence les mêmes réalités en matière de conditions de travail et œuvrant dans un même contexte économique.

9. À ce stade de la réalisation du plan global de balisage ordonné par la Régie, le Distributeur est-il en mesure de fournir une mise à jour du tableau qu'il présentait à l'UMQ en annexe 1 de la pièce GM-115, document 9 (cause R-3879-2014), qui illustre la « couverture » du plan de balisage en pourcentage de ses dépenses d'exploitation ?

Réponse:

Veillez vous référer au tableau présenté à l'annexe 1 du présent document.

Préambule :

« Fort de cette conclusion après l'ensemble de ses efforts, Gaz Métro propose une autre approche pour répondre à la demande de la Régie. Depuis déjà quelques années, Gaz Métro a mis en place plusieurs indicateurs internes pour lui permettre d'évaluer la productivité des activités d'exploitation de son réseau, notamment en ce qui a trait à l'entretien, le mesurage, la transmission et les bureaux d'affaires. Gaz Métro propose donc de procéder à un balisage interne de la productivité dans ces différents domaines. Bien que cette approche ne permette pas de comparer Gaz Métro à ses pairs, cette analyse pourrait révéler les différences entre les productivités de différentes unités, et conséquemment les améliorations qui pourraient être apportées. »

(Pièce B-0017, p. 6, ligne 24 à p. 7, ligne 5 – nos soulignés)

Demande :

10. Le Distributeur peut-il fournir, pour chacun des indicateurs internes qu'il entend utiliser en remplacement d'un balisage externe, le nombre d'années pour lesquelles il dispose des informations requises ?

Réponse:

Les informations requises sont disponibles à partir de l'année 2011 pour tous les indicateurs internes.

- a. Le cas échéant, le Distributeur peut-il expliquer en quoi ces indicateurs internes sont véritablement représentatifs des activités concernées ?

Réponse:

Les données qui seront utilisées pour produire les indicateurs représentent la majorité des activités du secteur exploitation.

11. Le Distributeur peut-il fournir la méthodologie de chacun des indicateurs internes auxquels il réfère dans cet extrait ?

Réponse:

L'information sera présentée lors de la cause tarifaire 2018, comme prévu au plan de balisage.

12. Le Distributeur a-t-il vérifié si certaines entreprises gazières canadiennes peuvent partager avec lui des informations sur un quelconque des indicateurs internes auxquels il réfère dans cet extrait ?

Réponse:

Comme décrit dans le suivi du plan de balisage, pièce B-0499, Gaz Métro-109, Document 20 du dossier R-3879-2014, Gaz Métro a aussi entrepris des démarches auprès des différentes associations du gaz, soit American Gas Association (AGA) et Canadian Gas Association (CGA). Toutefois, ces balisages n'ont pas été retenus pour les raisons suivantes :

- 1) le balisage comporte une clause de non-divulgence des résultats à tout organisme réglementaire;
- 2) l'accompagnement ainsi que le processus de validation des données ne sont pas assez rigoureux.

13. Le Distributeur a-t-il validé auprès d'autres entreprises de distribution gazière si elles utilisent à l'interne de tels indicateurs ?

Réponse:

Bien que Gaz Métro contacte régulièrement d'autres entreprises de distribution gazière afin d'échanger sur la gestion des opérations du réseau, les échanges tournent autour des bonnes pratiques dans la réalisation des activités et non sur les mesures de performance opérationnelles.

- a. Le cas échéant, s'est-il enquis de la méthodologie développée par ces entreprises ?

Réponse:

Tel qu'indiqué précédemment, bien que Gaz Métro échange avec ses pairs les bonnes pratiques de gestion des opérations du réseau, les distributeurs n'échangent pas sur leur méthodologie de mesure de la performance opérationnelle.

Préambule :

« procéder à un examen des évaluations foncières des bâtiments afin d'explorer la possibilité d'en faire diminuer les coûts ».

(Pièce B-0017, annexe 1, p. 11, lignes 4 et 5)

Demande :

14. Le Distributeur peut-il préciser s'il vise spécifiquement les évaluations foncières municipales produites aux fins de la taxation municipale et scolaire?

Réponse:

Oui, Gaz Métro vise spécifiquement les évaluations foncières produites aux fins de taxations scolaires et municipales.

Préambule :

« Gaz Métro a identifié certaines catégories de dépenses qui pourront être réévaluées, au-delà de la revue diligente effectuée annuellement. Notamment :

(...)

Gaz Métro croit que ces différentes pistes permettraient de se maintenir dans les coûts du marché. »

(Pièce B-0017, annexe 1, page 11, lignes 1 à 3 et 18-19 – notre souligné)

Demande :

15. Dans l'extrait cité en préambule ci-haut, le Distributeur peut-il identifier les éléments qui font partie de sa « revue diligente effectuée annuellement » ?

Réponse:

Les éléments qui font partie de la « revue annuelle diligente des coûts d'exploitation-immeubles » sont :

- * les loyers à terme;
- * les négociation des contrats de service à terme;
- * la consommation énergétique des bâtiments;
- * le suivi du temps supplémentaire.

Préambule :

« Les résultats du balisage effectué par Aon-Hewitt permettent de constater que pour l'ensemble de ses régimes d'avantages sociaux, Gaz Métro se situe au milieu du peloton, c'est-à-dire dans la moyenne des régimes offerts par les entreprises du marché de référence. »

(Pièce B-0017, annexe 2, page 9, lignes 1 à 3)

ET :

« Cette validation réalisée auprès de neuf services publics canadiens confirme que les bénéfices offerts par Gaz Métro à son personnel en matière d'avantages sociaux sont compétitifs et se situent en milieu de peloton. »

(Pièce B-0017, annexe 2, page 10, lignes 12 à 14)

Demande :

16. Étant donné les résultats obtenus par la méthode du balisage, le Distributeur peut-il confirmer s'il atteint la cible qu'il se fixe en matière de coûts des régimes d'avantages sociaux et de retraite ?

Réponse:

Oui, l'objectif général de Gaz Métro est d'offrir des régimes d'avantages sociaux correspondant à ceux offerts par le marché de référence et d'être positionné autour de la médiane de ce marché de référence.

17. Le Distributeur compte-t-il faire évoluer cette cible au cours des prochaines années ?

- a. Si oui, quels moyens prend-il à cet effet ?
- b. Sinon, pourquoi ?

Réponse:

Non. Les mécanismes de contrôle de coûts mis en place par Gaz Métro, offrent une certaine assurance que l'objectif d'offrir des régimes d'avantages sociaux compétitifs qui se situent autour de la médiane du marché de référence sera maintenu.

IV. LES MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE

Références :

— Pièce B-0134, GM-12 document 1

Préambule :

« Les volumes de gaz naturel ~~Sous réserve du second paragraphe, les volumes suivants sont exemptés du service~~ Système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre (SPEDE) sont ceux prévus au Règlement concernant le système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre. »

(Pièce B-0134, p. 4, lignes 12 à 15 – barrés et soulignés dans le texte)

Demande :

18. Le Distributeur peut-il préciser si les volumes dont il est question dans ce texte incluent ceux des municipalités qui produiront du gaz naturel renouvelable ?

Réponse:

Gaz Métro confirme que le gaz naturel renouvelable produit par une municipalité fait partie des volumes qui sont exemptés.

Préambule :

« Lors de la Cause tarifaire 2014 (R-3837-2013), Gaz Métro a évalué les mesures pouvant être mises en place pour répondre aux enjeux de saturation du réseau sur les tronçons de Sabrevois/Courval en Estrie ainsi que du Saguenay. Parmi les mesures envisagées, Gaz Métro proposait de considérer temporairement un nombre maximal de jours d'interruption au-delà du nombre maximal de jours prévu pour répondre aux besoins d'approvisionnements gaziers. Les jours d'interruption, bien que leur rôle principal soit d'optimiser le coût des approvisionnements gaziers, jouaient également le rôle d'une marge de manoeuvre pour répondre aux enjeux de saturation du réseau¹. »

(Pièce B-0134, p. 6, lignes 23 à 30 – notre souligné)

ET :

« Une nouvelle analyse a été effectuée. Compte tenu des mesures actuellement en place, Gaz Métro peut assurer la sécurité d'approvisionnement de ses clients en retirant option d'un nombre maximal de jours pour répondre à des enjeux opérationnels du réseau de distribution. »

(Pièce B-0134, p. 7, lignes 7 à 10 – notre souligné)

Demande :

19. Le Distributeur peut-il expliquer en quoi la nouvelle analyse effectuée diffère des analyses précédentes qui l'avaient amené à faire les propositions de modifications aux conditions de service acceptées par la Régie ?

Réponse:

Veillez vous référer à la réponse à la question 39.1 de la Régie de l'énergie à la pièce Gaz Métro-14, Document 1.

Préambule :

« Le gouvernement publie la liste des émetteurs reconnus à plusieurs reprises durant l'année et ce, sans respecter un calendrier de publication précis. Gaz Métro propose alors de ne plus spécifier de date à l'article 16.2.1. »

« 16.2.1 Application

Pour tout client qui est reconnu émetteur ~~au 1^{er} décembre 2015.~~ »

(Pièce B-0134, p. 14, lignes 11 à 15 – le barré est dans le texte)

Demande :

20. Le Distributeur croit-il qu'il serait possible de spécifier plutôt, en remplacement des mots « au 1^{er} décembre 2015 », les mots « dans la liste publiée la plus récente », afin d'éviter toute possibilité de contestation ?

Réponse:

Gaz Métro n'a pas d'objection à cette proposition, mais propose néanmoins le libellé suivant :

« Pour tout client qui est reconnu émetteur dans la liste la plus récente publiée par le ministre en vertu de l'article 35 du Règlement concernant le système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre (chapitre Q-2, R. 46.1). »

Gaz Métro veillera à réviser sa preuve en conséquence dans le cadre d'un prochain dépôt.

V. LA PLANIFICATION PLURIANNUELLE DES INVESTISSEMENTS

Références :

— Pièce B-0037, GM-5, document 1

Préambule :

« La stratégie de gestion des actifs est un processus évolutif qui s'améliore au fil du temps, en fonction des besoins et exigences, et la priorisation des projets est revue en continu selon les besoins, urgences et contraintes internes et externes. »

(Pièce B-0037, p. 4, lignes 26 à 28 – nos soulignés)

Demande :

21. Le Distributeur estime-t-il, suite aux modifications récentes apportées à sa planification pluriannuelle d'investissements à la demande de la Régie, détenir désormais une meilleure information sur ses besoins futurs ?

Réponse:

Compte tenu de l'ajout de la catégorie « Renforcement du réseau de transmission » de la stratégie de gestion des actifs ainsi que des sections « Autres projets » et « Investissements en développement de réseau » à la pièce « Planification pluriannuelle des investissements », Gaz Métro regroupe et détient davantage d'information sur ses besoins futurs.

22. Dans le cours de la préparation de sa planification des investissements, le Distributeur a-t-il identifié un (ou des) sujet(s) à l'égard duquel (desquels) il croit encore nécessaire d'améliorer la qualité de l'information qu'il détient ou qu'il transmet à la Régie ?

Réponse:

Non.

23. Malgré l'absence d'une note à cet effet au tableau 8 figurant à la page 22, le Distributeur confirme-t-il qu'il présente uniquement dans ce tableau les coûts inflationnés de chacune des rubriques et du total ?

Réponse:

Gaz Métro confirme que le tableau 8 présente uniquement les coûts inflationnés de chacune des rubriques et du total.

PLAN DE BALISAGE (mise à jour)						
Secteur/Direction	Déposé à la Régie par Gaz Métro	Estimé de la proportion des charges d'exploitation totales de GM ⁽¹⁾	Cause tarifaire 2015-2016	Cause tarifaire 2016-2017	Cause tarifaire 2017-2018	Cause tarifaire 2018-2019
Indicateurs généraux charges exploitation totales	Chaque rapport annuel		Analyse historique	Analyse historique	Analyse historique	Analyse historique
Gestion des immeubles		2,3%		Dépôt du balisage		
Gestion de la flotte		1,8%			Dépôt du balisage	
Approvisionnement Biens & Services - gestion du matériel		0,1%				Dépôt du balisage
Avantage sociaux	Balisage déposé CT 2014 (Aon/Hewitt 2012)	24,7%		Dépôt du balisage		
Exploitation		5,3%			Dépôt du balisage	
Services à la clientèle		2,3%			Dépôt du balisage	
Rémunération globale		47,6%			Dépôt du balisage	
Gestion de l'information (TI)	Balisage déposé CT 2014 (KPMG 2013)	5,5%				Dépôt du balisage
Total		89,6%				
Estimé de la proportion des charges d'exploitation non-balisées		10,4%				
Grand total		100,0%				

(1) L'estimé de la proportion des charges d'exploitation totales de GM a été effectué sur la base des données réelles au RA2015.