

**RÉPONSES DE GAZIFÈRE À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 7 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE  
(LA RÉGIE) RELATIVE À LA DEMANDE POUR LA FERMETURE RÉGLEMENTAIRE DES LIVRES DE  
GAZIFÈRE INC. POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2017 AU 31 DÉCEMBRE 2017, DEMANDE  
D'APPROBATION DU PLAN D'APPROVISIONNEMENT ET DEMANDES DE MODIFICATION DES TARIFS  
À COMPTER DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2019 ET DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2020**

---

**COMPTE AJUSTEMENT DU COÛT DU GAZ NATUREL**

- 1. Références :**
- (i) Pièce [B-0445](#), p. 1 et 2;
  - (ii) Pièce [B-0446](#);
  - (iii) Pièce [B-0452](#).

**Préambule :**

(i) Gazifère crédite un montant de 585 600 \$ au compte d'ajustement du coût du gaz naturel relatif à l'« *impact sur le coût du gaz dû à la valeur calorifique réelle par rapport à la valeur calorifique budgétisée* ».

À la page 2, il détaille le calcul de ce montant :

**« (7) Écart sur le coût du gaz dû à la valeur calorifique**

*La valeur calorifique utilisée lors de la projection budgétaire des achats de Gazifère est de 37,69. La facturation du tarif 200 se fait à la valeur calorifique réelle. La valeur calorifique réelle est reçue d'EGD et est utilisée pour le calcul du coût du gaz facturé à Gazifère. Gazifère recalcule par la suite mensuellement le coût du gaz à la valeur calorifique de 37,69. Le résultat de ce calcul permet de mesurer la valeur monétaire de l'écart de la valeur calorifique comparativement au budget, qui lui est calculé à 37,69.*

	2018
Coût du gaz à la valeur calorifique réelle:	\$ 31,032,642
Coût du gaz à la valeur calorifique budgétisée:	<u>\$ 30,447,042</u>
	<u>\$ 585,600</u>
	»

(ii) Gazifère présente, par tarif, le sommaire de la récupération/remboursement pour le compte d'ajustement du coût du gaz naturel.

(iii) Gazifère présente le détail du remboursement pour l'impact sur le coût du gaz de la valeur calorifique réelle par rapport à la valeur calorifique budgétisée.

Original : 2019-09-27

**Demandes :**

- 1.1 Veuillez indiquer si le crédit de 585 600 \$ devrait plutôt être un débit du même montant. Veuillez mettre à jour les pièces B-0445, B-0446 et B-0452 le cas échéant.

**Réponse 1.1 :**

**Non, le 585 600\$ est bel et bien un crédit. Il y a une inversion de chiffre entre le réel et le budget à la note 7 de la GI-61, document 1, page 2 de 3.**

**Gazifère dépose donc ci-joint la pièce GI-61, document 1, révisée pour corriger cette erreur.**

- 1.2 Veuillez fournir le détail du calcul du coût du gaz à la valeur calorifique réelle.

**Réponse 1.2 :**

**Il n'y a pas de calcul à effectuer pour obtenir le coût du gaz à la valeur calorifique réelle. Le coût du gaz à la valeur calorifique réelle correspond au coût facturé par EGD à Gazifère sur les factures d'achat de gaz, lequel est en lien avec la valeur calorifique courante du mois obtenue par Gazifère en consultant le site Internet de TransCanada. L'exercice effectué par Gazifère a donc simplement pour effet de convertir le coût du gaz à la valeur calorifique de 37.69 MJ/m<sup>3</sup> préétablie et approuvée par la Régie.**

- 2. Références :**
- (i) Pièce [B-0445](#), p. 1;
  - (ii) Pièce [B-0446](#);
  - (iii) Décision [D-2019-063](#), p. 10;
  - (iv) Dossier R-4032-2018, pièce [B-0297](#), p. 5, réponse 3.1.

**Préambule :**

(i) Gazifère débite un montant de 4 348 \$ au compte d'ajustement du coût du gaz naturel, correspondant aux « *montants remboursés par EGD tel que retrouvés dans le dossier d'ajustement du coût du gaz d'octobre 2018 pour fins de DSM et comptes différés d'EGD pour l'année 2015* ».

(ii) Gazifère présente, par tarif, le sommaire de la récupération ou du remboursement pour le compte d'ajustement du coût du gaz naturel.

(iii) « [27] *De plus, la Régie prend acte de l'intention de Gazifère de comptabiliser le montant crédité par EGD, à la suite de la liquidation de ses comptes différés associés au SPEDE et aux*

Original : 2019-09-27

*programmes d'économie d'énergie (DSM) 2015, dans le compte d'ajustement du coût du gaz naturel ».*

*(iv) «As per the OEB's Decision and Interim Rate Order dated September 27, 2019 (EB-2018-0249), the amount associated with the clearing of SPEDE is a refund of \$9,409 to Gazifère customers and the amount associated with the clearing of 2015 DSM energy conservation programs is a collection of \$4,300 from Gazifère customers. The combined impact is a net refund of \$5,109 to Gazifère customers ».*

**Demande :**

2.1 La Régie comprend qu'aucun montant n'est crédité au compte d'ajustement du coût du gaz naturel en lien avec la liquidation des comptes différés d'EGD associés au SPEDE. Veuillez, le cas échéant, inclure le remboursement d'EGD associé au SPEDE aux pièces B-0445 et B-0446.

**Réponse 2.1 :**

**Gazifère a effectivement omis d'inclure ce crédit dans le compte d'ajustement du coût du gaz naturel de l'année 2018. À cet égard, il importe de souligner que le montant de 9 409 \$ que l'on retrouve à la référence (iv) de la présente question, représentait un montant estimé. Au réel, le crédit associé à cette composante s'élève à 11 590,05 \$ et s'explique par le fait que les volumes de gaz naturel consommés ont été plus importants que prévu en 2018.**

**Considérant la non-matérialité du montant en jeu, la charge de travail importante que représenterait l'ajustement requis par la Régie et le fait que le coût du gaz de l'année 2018 sera ajusté dans les prochains jours (à compter du 1<sup>er</sup> octobre), Gazifère propose de reporter le remboursement du montant 11 590,05 \$ au moment d'effectuer le premier ajustement du coût du gaz de l'année 2019.**

3. **Références :**
- (i) Pièce [B-0445](#), p. 2;
  - (ii) Régie de l'énergie du Canada, [États financiers vérifiés de Niagara Gas Transmission](#) [page consultée le 9 septembre 2019].

**Préambule :**

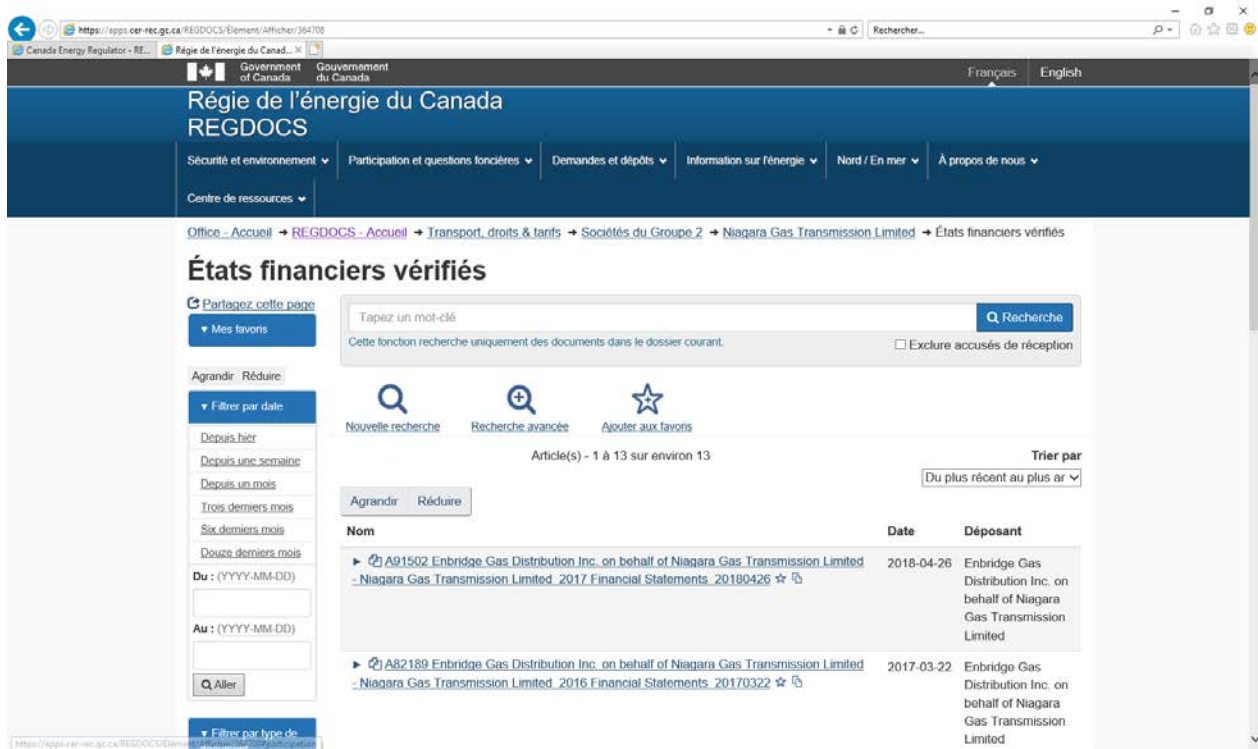
- (i) « (8) *Ajustement au coût de Niagara Gas*

*Dans le processus budgétaire, Gazifère reçoit un estimé du coût de service de Niagara Gas Transmission. L'écart entre le montant réel facturé par Niagara Gas Transmission et le budget représente l'ajustement au coût de Niagara Gas :*

	2018
Coût réel	\$ 1,710,804
Coût budgétisé	\$ 1,455,396
	\$ 255,408

»

- (ii) Les plus récents états financiers vérifiés de Niagara Gas Transmission Limited ne sont pas disponibles.



**Demandes :**

3.1 Veuillez détailler, par élément de coût, l'écart entre le coût réel facturé et le coût budgétisé pour le service de Niagara Gas Transmission, et expliquer les écarts significatifs.

**Réponse 3.1 :**

L'écart de \$255 408 s'explique d'une part par un projet (ILI - In Line Inspection) qui n'a pas été pris en compte lors du budget 2018 représentant un montant de \$312 941 et d'autre part, un crédit de -\$57 533 pour l'ajustement annuel 2018 de la variation du coût réel vs le budget 2018.

3.2 Veuillez déposer ou fournir le lien vers les états financiers vérifiés 2018 de Niagara Gas Transmission.

**Réponse 3.2 :**

À la pièce GI-65.1, document 1.1, Gazifère dépose les états financiers non vérifiés de Niagara Gas Transmission pour l'année 2018. De plus, à la pièce GI-65.1, document 1.1.1, Gazifère dépose une lettre provenant de l'Office national de l'énergie confirmant l'autorisation donnée à Niagara Gas Transmission de déposer des états financiers non vérifiés.

4. Référence : Pièce [B-0445](#), p. 3.

**Préambule :**

Gazifère détaille l'impact de la variation du prix durant l'année sur le compte cumulatif de gaz. Par exemple, pour le service de transport de l'Ontario pour le mois de janvier, Gazifère présente les données suivantes :

Solde du compte cumulatif de gaz Service Ontario - actif (passif) en m <sup>3</sup>	Écart entre le prix courant (fin de la période) et le prix d'ouverture (fin de la période précédente) du gaz et transport en cents/1000 m <sup>3</sup>	Variation du solde du compte cumulatif de gaz Service Ontario - actif (passif)	\$	\$
816,669	3.2803	2,679	\$	\$

La Régie comprend que :

1. L'évolution du prix du gaz et du transport durant l'année 2018 a fait augmenter de 32 439 \$ l'actif au compte cumulatif de gaz.
2. Les variations du compte cumulatif de gaz sont calculées pour chaque mois et chaque service de transport à l'aide du produit suivant :

(prix à la fin du mois – prix à la fin du mois précédent) \* solde moyen au cours du mois du compte cumulatif de gaz pour le service de transport concerné

3. La somme de ces variations totalise 32 439 \$.

**Demandes :**

4.1 Veuillez indiquer si l'unité de l'« [é]cart entre le prix courant (fin de la période) et le prix d'ouverture (fin de la période précédente) du gaz et transport » est en dollars/1000 m<sup>3</sup>.

**Réponse 4.1 :**

**Gazifère le confirme.**

4.2 Veuillez confirmer la compréhension de la Régie en préambule. Sinon, veuillez élaborer.

**Réponse 4.2 :**

**La formule utilisée pour calculer les variations du compte cumulatif de gaz pour chaque mois et chaque service de transport est plutôt la suivante : le prix unitaire à la fin du mois, moins le prix unitaire à la fin du mois précédent, multiplié par le solde au début du mois du compte cumulatif de gaz pour le service de transport concerné.**

4.3 Veuillez confirmer que l'actif total au compte cumulatif de gaz représente un actif pour Gazifère et un passif pour les clients des services de transport.

**Réponse 4.3 :**

**Gazifère le confirme.**

- 5. Références :** (i) Pièce [B-0451](#);  
(ii) Pièce [B-0455](#).

**Préambule :**

(i) Gazifère présente le détail du remboursement par tarif dû à la liquidation du solde du compte cumulatif de gaz selon les dispositions générales - ententes de service - T, article 11.2.9 et 11.2.10. Le remboursement est réparti sur la base du volume des ventes.

(ii) Gazifère présente le détail de la récupération par tarif pour l'impact de la variation du prix durant l'année sur le compte cumulatif de gaz. La récupération est répartie sur la base du volume total des services de transport.

**Demande :**

5.1 Veuillez indiquer si le remboursement de la référence (i) devrait être réparti sur la base des volumes des services de transport.

**Réponse 5.1 :**

**Le remboursement du solde cumulatif de gaz se fait depuis plusieurs années sur la base du volume des ventes. Gazifère ne voit pas de raison, à ce stade, de modifier cette répartition. À noter que le solde du compte cumulatif de gaz est différent de l'impact de la variation du prix durant l'année. En effet, dans le premier cas, il s'agit d'un système qui permet de limiter l'utilisation du gaz de réseau comme une option au marché (en livrant moins ou plus que ce qui est consommé selon l'écart entre le prix du marché et le prix du gaz de réseau). C'est pour cette raison que les prix d'achats et de ventes se font à rabais ou à prime. Comme cet élément touche directement l'élément molécule, il nous apparaît que la répartition actuelle est adéquate.**

## CHARGES D'EXPLOITATION

6. **Référence :** Pièce [B-0397](#).

### Préambule :

Gazifère présente le tableau Sommaire des charges d'exploitation, dont le tableau suivant à la note 5 :

Les services entre compagnies affiliées selon leur nature se détaillent comme suit:

	Fermeture	Cause	Fermeture	Écart	
	2018.0 (0005)	2018.0 (0005)	2017.0 (0005)	F2018 vs C2018 (0005)	F2018 vs F2017 (0005)
	1	2	3	4=1-2	5=1-3
<b>EGD</b>					
Informatique	412.1	444.5	419.8	(32.3)	(7.7)
Autres	151.9	0.0	49.8	151.9	102.1
	564.1	444.5	469.7	119.6	94.4
Montant transféré aux activités non réglementées	(52.5)	(56.4)	(53.8)	3.9	1.3
<b>Total EGD imputé aux charges d'exploitation réglementées (à partir de 2017)</b>	<b>511.6</b>	<b>388.1</b>	<b>415.9</b>	<b>123.5</b>	<b>95.8</b>

### Demandes :

6.1 Veuillez détailler la nature des services reçus de EGD contenu à la rubrique « Autres » au montant de 151,9 K\$.

### Réponse 6.1 :

**La nature des services rendus par EGD et inclus dans la rubrique « Autres » au montant de 151,9 K\$ se détaille de la façon suivante :**

Regroupement	Total
Administration et déplacements	21,946
Analyses et conseils	11,807
Formation (incluant manuel de procédures et traduction)	18,619
Ingénierie, planification, dessins, permis, tests	31,018
Techniciens (inspection, entretien et réparation)	68,558
<b>Total général</b>	<b>151,949</b>

**Les services rendus par EGD le sont à la demande de Gazifère. Les coûts associés à ces services offerts entre sociétés affiliées ont déjà fait l'objet d'une analyse détaillée par la firme de consultants MNP dans le cadre de la révision de la méthodologie de l'allocation des coûts en 2015 (dossier R-3924-2015, GI-19, document 1) et ont été jugés raisonnables puisqu'ils sont offerts sur une base de demande de Gazifère et sont généralement chargés à l'heure.**



6.2 Veuillez commenter l'écart de 151,9 K\$ observé entre les coûts réels de 2018 et ceux prévus lors de la Cause tarifaire 2018 et indiquer les raisons pour lesquelles aucun montant n'a été prévu à la Cause tarifaire 2018.

**Réponse 6.2 :**

**La planification budgétaire se fait par catégorie de dépenses, en se basant sur l'historique et les besoins identifiés par chaque département. Les services offerts par EGD et habituellement inclus dans la rubrique « Autres » ont été prévus à la Cause tarifaire 2018 de façon indirecte, en ce sens qu'ils ont été intégrés dans chaque centre de coût. En effet, ils ont été alloués dans les catégories de dépenses appropriées et sont regroupés avec les dépenses de source externe de ces catégories.**

**Par exemple, le montant associé au poste budgétaire « Formation » a été établi en se basant sur l'historique et les besoins identifiés pour l'année 2018, mais n'a pas été ventilé pour distinguer entre la formation offerte par EGD et les autres fournisseurs. La même approche s'applique à la main-d'œuvre contractuelle, aux services professionnels, aux frais administratifs, etc.**

**Les coûts associés aux services offerts par EGD ne sont donc pas directement identifiés dans le processus budgétaire, mais ont tout de même été pris en compte.**

## ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ETC

7. **Références :** (i) Pièce [B-0400](#);  
(ii) Dossier R-4003-2017, phase 3, pièce [B-0242](#).

### Préambule :

- (i) Gazifère présente le tableau d'évolution du nombre d'ETC pour l'année réelle 2018.
- (ii) Gazifère présente le tableau d'évolution du nombre d'ETC prévu pour l'année témoin 2018.

### Demande :

- 7.1 La Régie constate que Gazifère termine l'année 2018 avec 65,55 ETC par rapport à 70,18 ETC prévu lors de l'élaboration du dossier tarifaire. Veuillez élaborer sur les éléments ayant contribué à la non-réalisation de la croissance d'ETC prévue. Veuillez également préciser si cette situation constitue un risque relativement aux divers projets d'expansion actuellement en cours de réalisation.

### Réponse 7.1 :

#### L'écart en ETC s'explique par quatre phénomènes :

- **Départs pour maladie, non remplacés (dans au moins un cas, le remplacement s'est effectué via des entrepreneurs. La réduction d'ETC n'a donc pas affecté l'entreprise);**
- **La décision de ne pas engager d'étudiants au service des opérations pendant l'été, le travail étant effectué par des entrepreneurs. Au final, cette situation n'a eu aucun impact sur le travail qui a dû être effectué;**
- **Les postes temporairement vacants en raison du départ d'employés;**
- **La réduction d'équivalent temps complet découlant de la centralisation du poste de Directeur Général.**

**La réduction d'ETC en 2018 n'a donc pas eu d'effet sur la capacité de réalisation des différents projets de Gazifère. En effet, la plupart de ces réductions sont temporaires et non prévisibles (départs d'employés pour d'autres fonctions dans l'entreprise ou à l'extérieur de l'entreprise, ou départs pour maladie). Dans certains cas, le remplacement par le biais d'entrepreneurs a comblé la réduction d'ETC. Le service des ventes a cependant été plus lourdement touché, ce qui a nécessairement eu un impact sur le développement de l'entreprise. Cependant, cette situation se corrige en 2019, avec le retour d'employés de congés de maladie et l'ajout de ressources.**

## COMPOSANTES DU BÉNÉFICE NET

- 8. Références :**
- (i) Pièce [B-0397](#);
  - (ii) Pièce [B-0414](#);
  - (iii) Dossier R-3637-2007, décision [D-2007-90](#), p. 7;
  - (iv) Dossier R-3969-2016, phase 1, décision [D-2016-116](#), p. 19, par. 47.

### **Préambule :**

- (i) Gazifère présente le sommaire des charges d'exploitation pour l'année 2018.
- (ii) Gazifère présente l'état comparatif de la base de tarification, incluant l'année autorisée 2018.
- (iii) *« La Régie demande donc à Gazifère d'inclure, dans ses prochaines demandes de fermeture réglementaire des livres, une analyse détaillée de tout écart significatif des composantes de son bénéfice net réglementé réel et de sa base de tarification réelle, d'une année à l'autre, ainsi que de tout écart significatif entre son bénéfice brut réel sur vente de gaz naturel et le montant autorisé en cause tarifaire. Considérant la taille du distributeur, la Régie fixe à 100 000 \$ le seuil des écarts au-delà duquel ce dernier doit effectuer cette analyse ».*
- (iv) *« [47] La Régie ordonne donc à Gazifère de déposer, à compter du prochain dossier de fermeture réglementaire de ses livres, une analyse quantitative et qualitative des composantes du bénéfice net présentant des écarts supérieurs à 100 k\$, entre l'année de référence et l'année précédente, ainsi qu'entre l'année de référence et l'année autorisée, le cas échéant ».*

### **Demande :**

- 8.1 Veuillez fournir une analyse détaillée (quantitative et qualitative) pour tous les écarts supérieurs à 100 k\$ en valeur absolue constatés aux pièces des références (i) et (ii), conformément aux décisions citées aux références (iii) et (iv).

### **Réponse 8.1 :**

**En réponse à cette demande, Gazifère dépose ci-joint la version révisée des références (i) et (ii), soit les pièces révisées GI-55, document 1.3 et GI-56, document 2.**

## SUIVI DES PROJETS D'INVESTISSEMENT

- 9. Références :**
- (i) Dossier R-4032-2018, phase 2, décision [D-2018-134](#), p. 41, par. 133;
  - (ii) Pièces [B-0431](#) et [B-0432](#).

### Préambule :

(i) « Dans son suivi, Gazifère mentionne que des délais de construction et un changement de promoteur sont à l'origine du nombre inférieur de clients branchés en 2017. Elle note que le coût des branchements apparaît élevé considérant le nombre de clients. Par conséquent, elle indique qu'une « analyse plus approfondie est requise pour en expliquer les causes, ce que nous ne sommes pas en mesure de faire pour l'instant dû à des effectifs réduits et des contraintes de temps. Des explications seront fournies dans [le] cadre du dépôt de ce rapport de suivi à la Fermeture des livres 2018 ». [nous soulignons]

(ii) Gazifère présente le suivi du projet Chelsea au 31 octobre 2018 dans la pièce B-0431 et son analyse de rentabilité dans la pièce B-0432.

### Demandes :

9.1 Veuillez fournir les explications quant aux coûts de branchements, tel qu'indiqué dans la référence (i).

#### Réponse 9.1 :

**Lors de l'analyse des coûts des branchements du projet Chelsea dans le cadre de la Fermeture des livres 2018, nous avons constaté que des coûts associés aux conduites avaient été comptabilisés avec les coûts de branchements. Après vérification, ces coûts ont été reclassés adéquatement.**

9.2 Veuillez fournir les données réelles des pièces B-0431 et B-0432 au 31 décembre 2018. Veuillez expliquer tous les écarts significatifs par rapport aux données autorisées par la Régie, le cas échéant.

#### Réponse 9.2 :

**Lors de la Fermeture des livres 2017, Gazifère avait indiqué, dans le cadre des notes de bas de page des rapports de suivi de projets concernés que : « ...l'analyse de rentabilité sera présentée lorsque la 1ère année du projet suite à la mise en gaz se sera écoulée... ». Cette explication implique qu'une année complète de consommation de gaz doit s'être écoulée pour permettre que soient comparées les données associées au budget sur 12 mois avec les**

Original : 2019-09-27

données associées aux résultats réels sur 12 mois. Or, la mise en gaz n'a pas nécessairement lieu le 1<sup>er</sup> janvier, pour tous les projets. Par exemple, la mise en gaz du projet « Chelsea » a été effectuée à la fin octobre 2017. La consommation de gaz a commencé en novembre 2017. La fin d'une année complète de consommation, pour ce projet, est donc le 31 octobre 2018. Les données déjà fournies dans le cadre du rapport de suivi pour la Fermeture des livres 2018 reflètent le fonctionnement décrit ci-dessus. Dans ce contexte, il ne serait pas opportun de présenter les données jusqu'au 31 décembre 2018. À noter que dans les prochaines années, les années complètes des années 2 et suivantes seront présentées, toujours sur la base d'année comparable au budget du projet, jusqu'à ce que la Régie décide de mettre fin à ces suivis.

10. Référence : Pièce [B-0438](#).

**Préambule :**

Gazifère présente le suivi du projet de la reconfiguration du réseau Lorrain au 31 décembre 2018.

**Demandes :**

10.1 La Régie note à la référence (i) que les coûts réels relatifs à la planification se chiffrent à 14 775 \$ au 31 décembre 2018, en hausse de 6 775 \$ (+ 85 %) comparativement au montant autorisé par la Régie dans sa décision D-2018-094. Veuillez expliquer.

**Réponse 10.1 :**

La planification du projet, et par incidence, les coûts y afférents tel qu'autorisés par la Régie dans sa décision D-2018-094, s'appuyaient sur les plans originaux du Ministère des Transports du Québec (MTQ). Le MTQ a depuis modifié ses plans et repoussé ses travaux à quelques reprises. À chacune de ces occasions, Gazifère a dû réévaluer sa planification afin d'assurer la concordance de ses travaux avec ceux du MTQ. Au moment de préparer le dossier devant être soumis à la Régie, soit lors de l'évaluation des coûts, Gazifère ne pouvait anticiper que le MTQ aurait amené plusieurs ajustements à ses plans qui ne sont d'ailleurs toujours pas finaux. Il est donc attendu que les coûts relatifs à la planification continuent de croître jusqu'à la présentation finale des plans du MTQ.

10.2 La Régie note également à la référence (i) que l'échéance du projet est reportée en 2020, soit deux années additionnelles par rapport à l'échéancier initial. Elle note également que ce report est causé par le retard du ministère des Transports du Québec dans la finalisation des plans des travaux. Veuillez élaborer sur l'impact sur la qualité de la prestation du service, particulièrement pour la clientèle affectée par le déplacement de la conduite sur le boulevard Lorrain.

**Réponse 10.2 :**

**La clientèle affectée par le déplacement de la conduite sur le boulevard Lorrain ne subit pas de préjudice dû au report de ce projet. En effet, les travaux aux abords du boulevard Lorrain ne seront pas effectués tant que Gazifère n'en aura pas finalisé la planification conformément aux plans finaux du MTQ. Jusqu'à l'exécution des travaux, la clientèle de Gazifère continuera de bénéficier des mêmes services.**

10.3 Veuillez indiquer si le report de l'échéance du projet aura un impact sur les coûts et la rentabilité du projet.

**Réponse 10.3 :**

**Le report de l'échéance du projet aura un impact sur les coûts de celui-ci puisque certains de ces coûts, tels que ceux des consultants, de l'entrepreneur général et du matériel, ont tendance à augmenter chaque année. Gazifère estime cette augmentation entre 2% et 6% par année de report.**

**Il est important de noter qu'une partie des travaux a déjà été réalisée en juillet 2019. Cette partie ne dépendait pas de la conception des travaux par le MTQ et devrait amoindrir significativement l'impact du report du projet.**

**Le projet Lorrain en est un de déplacement de conduite qui ne crée aucun revenu. Chaque addition de coûts aura donc pour effet d'impacter davantage les tarifs, toute chose étant égale par ailleurs.**

**11. Référence :** Pièces [B-0433](#) et [B-0434](#).

**Préambule :**

Gazifère présente le suivi du projet d'extension du réseau, le Plateau, phase 51 au 31 mars 2018 dans la pièce B-0433 et son analyse de rentabilité dans la pièce B-0434.

**Demandes :**

11.1 Veuillez fournir les données réelles des pièces B-0433 et B-0434 au 31 décembre 2018. Veuillez expliquer tous les écarts significatifs par rapport aux données autorisées dans la décision D-2017-070, le cas échéant.

**Réponse 11.1 :**

Lors de la Fermeture des livres 2017, Gazifère avait indiqué, dans le cadre des notes de bas de page des rapports de suivi de projets concernés que : « ...l'analyse de rentabilité sera présentée lorsque la 1ère année du projet suite à la mise en gaz se sera écoulée... ». Cette explication implique qu'une année complète de consommation de gaz doit s'être écoulée pour permettre que soient comparées les données associées au budget sur 12 mois avec les données associées aux résultats réels sur 12 mois. Or, la mise en gaz n'a pas nécessairement lieu le 1<sup>er</sup> janvier, pour tous les projets. Par exemple, la mise en gaz du projet « Phase 51 » a été effectuée en avril 2017. La consommation de gaz a commencé au cours du même mois. La fin d'une année complète de consommation, pour ce projet, est donc le 31 mars 2018. Les données déjà fournies dans le cadre du rapport de suivi pour la Fermeture des livres 2018 reflètent le fonctionnement décrit ci-dessus. Dans ce contexte, il ne serait pas opportun de présenter les données jusqu'au 31 décembre 2018. À noter que dans les prochaines années, les années complètes des années 2 et suivantes seront présentées, toujours sur la base d'année comparable au budget du projet, jusqu'à ce que la Régie décide de mettre fin à ces suivis.

11.2 La Régie constate à la référence (i) que Gazifère présente les volumes réels annuels du secteur résidentiel au 31 décembre 2017. Veuillez fournir les mises à jour de ces volumes au 31 décembre 2018. Veuillez expliquer les écarts, le cas échéant.

**Réponse 11.2 :**

Gazifère réfère la Régie à l'explication donnée en réponse à la question 11.1. Compte tenu de la date effective de mise en gaz du projet, les données présentées à la référence (i) le sont bien au 31 mars 2018, comme l'indique le titre de la première colonne (données réelles en date du 31 mars 2018). Une coquille s'est glissée dans l'encadré « Volumes annuels (m<sup>3</sup>) ». La mention dans cet encadré devrait plutôt se lire « Secteur résidentiel au 31 mars 2018 ».

Original : 2019-09-27

- 12. Références :**
- (i) Pièce [B-0439](#), p.1 et 2;
  - (ii) R-4055-2018, [Lettre concernant le dépassement du budget approuvé pour la réalisation du projet des chemins de la Rive/du Quai](#), p. 1.

**Préambule :**

(i) Gazifère présente le suivi du projet des chemins de la Rive/du Quai et les explications additionnelles sur son évolution.

(ii) « *Gazifère souhaite donc informer la Régie qu'elle anticipe un dépassement du budget approuvé pour la réalisation du Projet. À ce stade, ce dépassement est estimé être à l'ordre de 32,09 % des coûts totaux du Projet et représente des coûts additionnels de 731 695 \$ par rapport au budget de 1 548 420 \$ approuvé par la Régie.*

*Ce dépassement est dû principalement aux coûts de l'entrepreneur liés à l'installation d'une partie des conduites, coûts qui se sont avérés plus importants que ce que Gazifère avait estimé au départ ».* [nous soulignons]

**Demande :**

12.1 La Régie note à la référence (i) que les coûts du projet des chemins de la Rive/du Quai sont réévalués à 2 660 180 \$, en hausse de 1 111 760 \$ (+ 72 %) comparativement au budget approuvé dans la décision D-2018-119. Elle comprend que Gazifère a mis en place des mesures supplémentaires afin d'améliorer l'évaluation des coûts des projets futurs qui pourraient être similaires à celui des chemins de la Rive/du Quai. Veuillez fournir plus de détails sur ces mesures et indiquer leur impact sur l'acuité prévisionnelle des budgets futurs qui seront soumis à la Régie pour approbation.

**Réponse 12.1 :**

**Bien que par le passé, Gazifère ait déjà effectué des travaux requérant des conduites à très haute pression, ceux-ci étaient de petite envergure (soit 8,6 m en 2015, 34,5 m en 2012 et 270,9 m en 2011). Les derniers travaux d'une envergure similaire à ceux du présent projet (soit plus de 1 km), entrepris par Gazifère et requérant des conduites à très haute pression remontent à l'année 1999. L'expérience acquise dans la planification et l'exécution du projet chemins de la Rive/du Quai a donc permis à Gazifère de réévaluer et de bonifier certaines de ses méthodes d'estimation budgétaire.**

**Tel que mentionné à la pièce B-0439, G-60, Document 8, page 2 de 3, du présent dossier, Gazifère a introduit une étape supplémentaire dans l'élaboration des estimés pour les projets futurs comprenant une portion de conduites en acier. En effet, lors de la planification de la grande majorité de ces projets, Gazifère demandera dorénavant une soumission à l'entrepreneur général afin de permettre à l'équipe de Gazifère de comparer**

Original : 2019-09-27



celle-ci avec l'évaluation des coûts faite à l'interne à partir des coûts unitaires des conduites. Cette démarche permettra d'assurer une concordance entre les deux évaluations budgétaires et d'obtenir ainsi une estimation plus précise. La demande d'une soumission à l'entrepreneur du projet permettra à Gazifère de prévoir et de discuter avec ce dernier des difficultés potentielles pouvant surgir pendant la réalisation du projet et donc d'ajuster l'estimation, le cas échéant.

De plus, pour les excavations de plus grande dimension ainsi que pour la gestion de la circulation qui en découle, Gazifère prévoit dorénavant ajouter au budget une provision de coûts additionnelle en prévision des cas où les dimensions de l'excavation risquent d'être plus importantes. Dans ces cas, Gazifère prévoit faire appel à des consultants, si nécessaire, pour être guidé davantage à l'égard des besoins en matière de gestion de la circulation.

Finalement, le projet chemins de la Rive/du Quai a amené Gazifère à identifier certaines méthodes d'estimation budgétaire méritant d'être analysées et améliorées, le cas échéant, notamment celles concernant l'évaluation des provisions nécessaires pour les tests hydrostatiques (tests devant être exécutés suivant l'installation de conduites) et les tests de soudures.

**13. Référence :** Pièces [B-0429](#) et [B-0430](#).

**Préambule :**

Gazifère présente le suivi du projet Buckingham au 31 décembre 2018 dans la pièce B-0429 et son analyse de rentabilité dans la pièce B-0430.

**Demandes :**

13.1 La Régie constate que les volumes réels des secteurs commercial et résidentiel présentés dans la pièce B-0429 sont en date du 31 décembre 2017. Veuillez fournir les volumes réels au 31 décembre 2018. Veuillez expliquer les écarts, le cas échéant.

**Réponse 13.1 :**

Gazifère confirme que les données présentées à la pièce B-0429 sont effectivement en du 31 décembre 2018 (et non 2017), comme l'indique le titre de la première colonne (données réelles en date du 31 décembre 2018). Une coquille s'est glissée dans l'encadré « Volumes annuels (m<sup>3</sup>) ». Les mentions dans cet encadré devraient plutôt se lire « Secteur résidentiel au 31 décembre 2018 » et « Secteur commercial au 31 décembre 2018 ».

13.2 La Régie note de la pièce B-0429 que le nombre des additions des clients résidentiels est moins élevé que prévu, en raison des retards dans la construction. Veuillez indiquer si ces retards présentent un risque sur la rentabilité du projet.

**Réponse 13.2 :**

**Le retard constaté dans les additions de clients a pour effet de décaler la concrétisation des revenus par rapport à l'analyse de rentabilité initiale du projet. Ceci affecte négativement la rentabilité du projet. Toutefois, la réduction des dépenses encourue à ce jour, en raison du retard dans la construction, a pour effet de contrebalancer ces pertes de revenus temporaires.**

**À ce jour, tel que le démontre la pièce GI-60, document 1, du présent dossier, l'analyse de rentabilité au 31 décembre 2018, incluant les coûts et les revenus prospectifs, démontrent une rentabilité supérieure au projet initial (5,86 % vs 5,56 %).**

14. Référence : Pièce [B-0436](#).

**Préambule :**

Gazifère présente le suivi du projet de reconstruction du poste de contrôle Gatineau au 31 décembre 2018.

**Demande :**

14.1 La Régie note de la référence (i) que le projet est reporté en juillet 2019 et que les écarts favorables au niveau des coûts s'expliquent par les délais dans les travaux de construction. Veuillez confirmer que ces derniers n'entraînent pas une hausse des coûts du projet comparativement au budget approuvé dans la décision D-2018-041.

**Réponse 14.1 :**

La construction du poste de Gatineau étant pratiquement complétée à ce stade, Gazifère peut indiquer à la Régie que les coûts du projet sont à l'intérieur de la balise maximale permise, soit le budget total plus 15 %, tel qu'approuvé par la Régie dans la décision D-2018-041<sup>1</sup>. En effet, certains imprévus dans le déroulement des travaux, tels qu'un changement mineur du tracé, la construction d'une conduite de déviation ainsi que l'utilisation d'une méthode d'excavation plus adaptée à la situation, devraient donner lieu à une hausse des coûts ne dépassant pas 10% du budget total. Ainsi, la hausse des coûts de ce projet, bien qu'à l'intérieur de la limite permise avant d'aviser la Régie, est largement tributaire des ajustements du projet et non pas à son report d'une année. Gazifère effectuera le suivi dudit projet dans le cadre de la fermeture des livres de 2019.

---

<sup>1</sup> Dossier R-4026-2017, D-2018-041, page 10  
Original : 2019-09-27

## PGEÉ – ANALYSE DE RENTABILITÉ

15. **Référence :** Pièce [B-0458](#), p. 16.

**Préambule :**

« *Le taux d'actualisation utilisé pour le calcul de l'ensemble des tests économiques est de 3,92 %* ».

**Demande :**

15.1 Veuillez préciser la source du taux d'actualisation utilisé pour le calcul des tests économiques et justifier son usage.

**Réponse 15.1 :**

Le taux d'actualisation utilisé pour le PGEÉ 2018 de même que pour le dossier de fermeture des livres de l'année 2018 a été établi lors du PGEÉ 2015-2016 sur la base du calcul du taux de rendement sur la base de tarification et du coût en capital prospectif<sup>2</sup>. Le taux d'inflation présumé, utilisé pour exprimer le taux d'actualisation sur une base réelle, est de 2 %. Gazifère estime qu'il est approprié d'utiliser le même taux d'actualisation, soit celui utilisé lors de l'approbation du PGEÉ, dans le dossier annuel de fermeture des livres.

Il est à noter que le taux d'actualisation du PGEÉ 2019-2020 a été révisé à partir des données les plus à jour disponibles au moment de la préparation du dossier R-4043-2018 et a été fixé à 3,38 %. Le nouveau taux d'actualisation s'appuie sur le coût en capital prospectif utilisé pour la cause tarifaire 2018<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Dossier R-3884-2014, Phase 3, GI-17, document 2.2.2

<sup>3</sup> Dossier R-4003-2017, Pièce B-0452 – GI-38, Document 1, révisé le 22 juin 2018

## PROGRAMMES COMMERCIAUX – ANALYSE DE RENTABILITÉ

- 16. Références :**
- (i) Pièce [B-0441](#), p. 7;
  - (ii) Pièce [B-0441](#), p. 6;
  - (iii) Pièce [B-0442](#);
  - (iv) Pièce [B-0443](#).

### Préambule :

(i) « D'une part, les volumes de consommation des chaudières commerciales sont largement supérieurs à ce qui avait été prévus initialement. En effet, le volume prévu pour ces équipements, dans chacun des immeubles, était de 6 000 m<sup>3</sup> par année, alors qu'il est plutôt de l'ordre de 9 000 à 16 000 m<sup>3</sup>. L'année 2019, et possiblement 2020, devraient permettre de mieux préciser la consommation annuelle de ces équipements ».

(ii) « Les volumes correspondant à l'année 3 soit 15 058 m<sup>3</sup>, ont été conservés pour les années 4 à 55, considérant qu'il s'agit d'une année de consommation complète sur une période de 12 mois. Cette hypothèse pourra davantage être précisée avec les résultats des deux prochaines années ».

(iii) Analyse de rentabilité - 415, rue de l'Atmosphère Financial Feasibility - 55/30 year Horizon, Parameters and Results.

(iv) Analyse de rentabilité - 425, rue de l'Atmosphère Financial Feasibility - 55/30 year Horizon, Parameters and Results.

### Demande :

16.1 Considérant les écarts entre les volumes de consommation prévus et réels pour les chaudières commerciales (i), veuillez préciser si les analyses de rentabilité du programme dédié aux immeubles multilogements ((iii) et (iv)) utilisent des données réelles (ii) ou des données normalisées de consommation.

### Réponse 16.1 :

**Gazifère confirme que les données de consommation utilisées dans le cadre des analyses de rentabilité du programme dédié aux immeubles multilogements (situés au 415 et 425, rue de l'Atmosphère) représentent des données réelles de consommation.**

**À titre indicatif, les données normalisées de 2017 représentent une consommation légèrement inférieure (moins de 100 m<sup>3</sup> pour chacune des chaudières) à celle réelle, tandis que celles de 2018 présentent une diminution légèrement plus importante (moins de 500 m<sup>3</sup> par chaudière) par rapport aux données réelles.**

Original : 2019-09-27

## SUIVI DU SERVICE DE PAIEMENT PAR CARTE DE CRÉDIT

- 17. Références :** (i) Pièce [B-0444](#), p. 1;  
 (ii) Pièce [B-0444](#), p. 2.

**Préambule :**

(i) « Dans sa décision D-2017-028, la Régie approuve les modifications proposées et demande à Gazifère d'effectuer un suivi de ce nouveau service :

« La Régie ordonne également au Distributeur de déposer, dans le cadre du rapport annuel 2017, le bilan de la première année d'opération du service en termes mensuels et annuels, en valeur absolue et en pourcentage, du nombre de participants, du nombre de factures acquittées et des montants acquittés par carte de crédit ». [note de bas de page omise] [nous soulignons]

(ii) Gazifère présente le Tableau suivant :

### BILAN D'OPÉRATION DU SERVICE DE PAIEMENT PAR CARTE DE CRÉDIT – ANNÉE 2018

	Nombre de participants		Nombre de factures acquittées		Montants acquittés	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Montant	Pourcentage
Septembre	6	3 %	6	2.5 %	553,64 \$	2 %
Octobre	29	13 %	29	12 %	4 464,37 \$	13 %
Novembre	85	37 %	89	38 %	11 947,57 \$	36 %
Décembre	106	47 %	112	47.5 %	16 508,89 \$	49 %
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>100 %</b>	<b>236</b>	<b>100 %</b>	<b>33 474,47 \$</b>	<b>100 %</b>

**Demande :**

17.1 Veuillez reproduire le tableau à la référence (ii), en recalculant les données en pourcentage par les pourcentages des utilisateurs du service de paiement par carte de crédit par rapport à l'ensemble de la clientèle, selon la formule suivante :

	Nombre de participants		Nombre de factures acquittées		Montants acquittés	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Montant	Pourcentage
Septembre	6	6/Nombre total de clients en septembre	6	6/Nombre total de factures acquittées en septembre	553,64 \$	553,64/Montants totaux acquittés par l'ensemble de la clientèle en septembre
Octobre	29	29/Nombre total de clients en	29	29/Nombre total de	4464,37 \$	4464,37/Montants totaux acquittés par

	Nombre de participants		Nombre de factures acquittés		Montants acquittés	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Montant	Pourcentage
		octobre		factures acquittés en octobre		l'ensemble de la clientèle en octobre
Novembre	85	85/Nombre total de clients en novembre	89	89/Nombre total de factures acquittés en novembre	11 947,57 \$	11 947,57/Montants totaux acquittés par l'ensemble de la clientèle en octobre
Décembre	106	106/Nombre total de clients en décembre	112	112/Nombre total de factures acquittés en décembre	16 508,89 \$	16 508,89/Montants totaux acquittés par l'ensemble de la clientèle en octobre
Total	226	226/(Moyenne du nombre total de clients sur la période septembre-décembre)	236	236/Nombre total de factures sur la période septembre-décembre	33 474,47 \$	33 474,47/Montants totaux acquittés par l'ensemble de la clientèle sur la période septembre-décembre

**Réponse 17.1 :**

**Voici le tableau mis à jour tel que demandé.**

### BILAN D'OPÉRATION DU SERVICE DE PAIEMENT PAR CARTE DE CRÉDIT – ANNÉE 2018

	Nombre de participants			Nombre de factures acquittées <sup>4</sup>			Montants acquittés		
	Nombre de participant utilisant le paiement par carte de crédit	Nombre total de client de Gazifère pour le mois donné	Pourcentage (%)	Nombre de factures acquittés par carte de crédit	Nombre total de factures acquittées par les clients de Gazifère dans un mois donné	Pourcentage (%)	Montants acquittés par carte de crédit (\$)	Montants totaux acquittés par l'ensemble des clients de Gazifère dans un mois donné (\$)	Pourcentage (%)
Septembre	6	42 472	0.00014	6	36 168	0.00017	553,64	1 818 545,34	0.00030
Octobre	29	42 500	0.00068	29	38 709	0.00075	4464,37	4 287 107,95	0.00104
Novembre	85	42 539	0.00200	89	38 573	0.00230	11 947,57	6 493 128,82	0.00184
Décembre	106	42 570	0.00249	112	37 190	0.00301	16 508,89	8 090 113,09	0.00204
<b>Total</b>	<b>226</b>	<b>42 520<sup>5</sup></b>	<b>0.00532</b>	<b>236</b>	<b>150 640</b>	<b>0.00157</b>	<b>33 474,47</b>	<b>20 688 895,20</b>	<b>0.00162</b>

<sup>4</sup> Prenez note que le nombre de factures acquittées correspond au nombre de transactions effectuées tel qu'expliqué à la pièce GI-60, document 10, page 2 de 2 du présent dossier.

<sup>5</sup> Moyenne du nombre total de clients sur la période de septembre à décembre.

Original : 2019-09-27



## INDICE DE PERFORMANCE

- 18. Références :**
- (i) R-4003-2017, phase 1, pièce [B-0031](#);
  - (ii) R-4032-2018, phase 2, pièce [B-0046](#);
  - (iii) Pièce [B-0420](#);
  - (iv) La Régie a produit un tableau à partir des références (i), (ii) et (iii).

**Préambule :**

- (i) Gazifère présente le tableau Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2016.
- (ii) Gazifère présente le tableau Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2017.
- (iii) Gazifère présente le tableau Sommaire des indices de qualité et performance réelle 2018.
- (iv) Évolution des indices de performance de 2017 à 2018.

**Gazifère Inc.**  
**Sommaire des indices de qualité et performance réelle, 2016 à 2018**

Indice de qualité	Indice de performance	Performance réelle				
		2016	2017	2018	Évolution	
					2016-2017	2017-2018
Entretien préventif	Respect du programme d'entretien préventif	100,00 %	100,00 %	100,00 %	-	-
Rapidité de réponse aux situations d'urgence	Réponse à l'intérieur d'un délai maximal de 35 minutes	95,09 %	96,90 %	97,63 %	↑	↑
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage des compteurs lus selon la politique	96,36 %	94,74 %	95,53 %	↓	↑
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	Réponse aux appels téléphoniques en 30 secondes ou moins	96,85 %	95,90 %	92,50 %	↓	↓
Satisfaction de la clientèle	Pourcentage du niveau de satisfaction envers la prestation de service	93,64 %	93,75 %	94,50 %	↑	↑
<b>Indice global</b>		<b>96,39 %</b>	<b>96,26 %</b>	<b>96,03%</b>	<b>↓</b>	<b>↓</b>

**Demande :**

Original : 2019-09-27

18.1 Veuillez expliquer le recul de l'indicateur *Rapidité de réponse aux appels téléphoniques* depuis 2016.

**Réponse 18.1 :**

**Le recul de l'indicateur *Rapidité de réponse aux appels téléphoniques* est principalement attribuable au taux de roulement du personnel chez Gazifère. En effet, depuis 2016, plusieurs opportunités d'avancement, au sein de l'entreprise, ont été offertes aux employés du Centre d'appels, entraînant leur remplacement par l'embauche de nouveaux employés. À ce jour, plus du tiers du personnel assigné au Centre d'appels possède moins d'une année d'expérience dans l'entreprise. Le temps requis pour qu'un nouvel employé du Centre d'appels soit suffisamment à l'aise dans ses fonctions pour répondre rapidement et efficacement à tous les appels est évalué à plus d'un an.**

**D'autre part, de plus en plus de clients de Gazifère communiquent désormais par courriel, ce qui entraîne une charge de travail supplémentaire pour les employés du Centre d'appels. Gazifère travaille donc à la création d'outils et à la mise en place de procédures lui permettant de réduire le temps associé à cette tâche (ex. : la création d'une banque de données comprenant différents modèles de réponses pouvant être acheminés par courriel).**

**Dans une moindre mesure, la durée des appels a également tendance à augmenter, Gazifère profitant des appels de ses clients pour promouvoir avec succès ses programmes, dont les programmes en efficacité énergétique et les programmes commerciaux. L'augmentation de la durée des appels peut donc avoir une incidence sur la rapidité de réponse aux appels téléphoniques.**