

**TAUX D'EFFRITEMENT
DES VENTES PETIT ET MOYEN DÉBITS (PMD)**

SUIVI D-2018-080

INTRODUCTION

1 Dans la décision D-2018-080 (paragr. 263) rendue au dossier R-3867-2013, la Régie de l'énergie
2 (la Régie) demande à Énergir s.e.c. (Énergir) de déposer une preuve dans le cadre du dossier
3 tarifaire 2020-2021 permettant de « documenter le phénomène des pertes importantes
4 constatées par marché » afin de fixer un nouveau « taux d'effritement » qui s'appliquera aux
5 prévisions de ventes associées aux projets d'extension de réseau.

6 Énergir se voit dans l'obligation de demander à la Régie de reporter au dossier tarifaire 2021-2022
7 le dépôt de la preuve requise pour ce suivi.

8 Énergir rappelle que l'année financière 2018-2019 coïncidait avec les phases de développement,
9 de tests et de déploiement de la solution informatique pour la gestion de la relation de la clientèle
10 (CRM) – approuvée par la Régie (R-4014-2017) – qui monopolisaient un nombre important de
11 ressources des secteurs des ventes et du marketing.

12 Ainsi, durant les exercices 2018-2019 et 2019-2020, Énergir n'a pas été en mesure d'allouer les
13 ressources nécessaires pour entamer les démarches décrites ci-dessous et les conclure en
14 temps opportun dans le cadre du présent dossier tarifaire.

15 Énergir souhaite par ailleurs disposer d'un échantillon minimal de données réelles, tel que plus
16 amplement décrit ci-dessous.

1 DÉMARCHES EN COURS

17 Depuis la décision D-2018-080, et même avant, Énergir a apporté des changements aux
18 paramètres et intrants servant à projeter les ventes anticipées des projets de développement.
19 Deux changements récents auront un impact sur le taux d'effritement réel des nouvelles ventes.

20 D'une part, Énergir a amélioré les méthodes d'évaluation des volumes signés des nouvelles
21 ventes afin que ceux-ci reflètent plus fidèlement les volumes qui seront réellement consommés.
22 L'amélioration apportée aux méthodes d'évaluation devrait réduire l'écart entre les volumes réels
23 et les volumes anticipés, ce qui se traduira par un taux de maturation plus élevé.

24 D'autre part, Énergir a raffiné sa méthode de détermination du taux de réalisation des nouvelles
25 ventes signées des projets de développement. Ce taux représente, pour un projet donné, le
26 nombre de clients effectifs *a posteriori* comparativement au nombre de ventes signées. Ce taux
27 tient compte, entre autres, du nombre de ventes prévues qui ne se réaliseront finalement pas.

28 Énergir est d'avis que l'établissement d'un nouveau taux d'effritement doit tenir compte des
29 changements récents et être basé sur un échantillon raisonnable de données réelles. Les
30 premières données ne seront disponibles que pour le prochain dossier tarifaire puisque certains
31 changements n'ont été apportés que récemment.

CONCLUSION

32 Énergir anticipe que les premiers résultats des démarches en cours relativement à la performance
33 prévisionnelle des ventes seront disponibles au début de l'année 2020-2021 et que ces derniers
34 devraient informer la détermination d'un nouveau taux d'effritement des ventes, le cas échéant.
35 Par ailleurs, Énergir confirme que le suivi qui sera déposé au dossier tarifaire 2021-2022 traitera
36 de la demande de la Régie formulée au paragraphe 263 de sa décision D-2018-080 relativement
37 à la perte des clients.

38 **Énergir demande à la Régie de reporter le suivi portant sur l'effritement des ventes Petit**
39 **et Moyen Débit (PMD) au dossier tarifaire 2021-2022.**