

RÉPONSE D'ÉNERGIR, S.E.C. (ÉNERGIR) À LA
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N^o 1 D'OPTION CONSOMMATEURS (OC)

Impact de la Covid-19 sur le dossier tarifaire

1. Référence : i) Pièce B-0104 (Énergir-G, Document 1), p. 4

Préambule :

i) « Depuis le début de la pandémie, Énergir suit de près les principaux indicateurs économiques qui servent à la préparation du dossier tarifaire et communique plus fréquemment avec ses clients grandes entreprises pour, entre autres, discuter de leurs prévisions de consommation en gaz naturel. Énergir effectue aussi un balisage hebdomadaire des différentes pratiques réglementaires, tarifaires et commerciales mises en place par d'autres régulateurs, distributeurs d'énergie et autres entreprises d'utilité publique au Canada. (nos soulignés) »

Demande :

1.1 Veuillez indiquer quels sont les indicateurs économiques auxquels Énergir fait allusion à la référence (i).

Réponse :

Énergir suit de près les publications de l'estimation du produit intérieur brut (PIB) réel du Québec émises par l'Institut de la statistique du Québec, les prévisions faites par les principales institutions financières au pays concernant la croissance du PIB au Québec, au Canada et aux États-Unis pour l'année en cours et les suivantes, les annonces de soutien à l'économie des gouvernements et des banques centrales (Québec, Canada, États-Unis), les mises en chantier résidentielles réelles au Québec, ainsi que le prix des énergies.

1.2 Veuillez indiquer dans quelle mesure les indicateurs économiques énumérés en réponse à la question 1.1 affectent les prévisions des ventes du distributeur.

Réponse :

Le principal indicateur ayant un impact sur la prévision de la demande de gaz naturel au Québec est la mesure de l'économie du Québec par le biais de la croissance du PIB québécois.

D'autres indicateurs économiques permettent néanmoins de fournir un contexte et des explications à la croissance du PIB. Par ailleurs, certains clients grandes entreprises réalisent une part importante de leur chiffre d'affaires à l'extérieur du Québec, principalement dans les autres provinces canadiennes ainsi qu'aux États-Unis, d'où l'importance de suivre la santé économique de ces juridictions.

- 1.3 Veuillez confirmer que le balisage hebdomadaire des différentes pratiques réglementaires, tarifaires et commerciales mises en place par d'autres régulateurs, distributeurs d'énergie et autres entreprises d'utilité publique au Canada mentionné à la référence (i) concerne principalement l'impact de la Covid-19 sur la détermination des tarifs par les organisations concernées.

Réponse :

Le balisage couvre un large éventail de pratiques concernant les mesures d'aides financières ou tarifaires offertes aux clients, les assouplissements temporaires des conditions de service et des tarifs, notamment les pratiques de recouvrement, les outils réglementaires mis en place pour faire face aux impacts de la COVID-19, comme les hausses des coûts ou les pertes de revenus, ainsi que toutes autres mesures pertinentes dans les circonstances.

- 1.4 Dans l'éventualité où la réponse à la question 1.3 est affirmative, veuillez fournir les résultats du balisage fait par Énergir. Dans l'éventualité où la réponse à la question 1.3 est négative, veuillez préciser sur quoi porte ces balisages.

Réponse :

Veuillez vous référer à la réponse à la question 1.3.

2. Référence :
- i) Pièce B-0104 (Énergir-G, Document 1), p. 5
 - ii) Prévisions économiques de la RBC, TD, Desjardins et le gouvernement du Québec
 - iii) Pièce B-0078 (Énergir-P, Document 1), p. 5-9.

Préambule :

i)

Prévisions de la variation du PIB pour le Québec						
Dates des prévisions	Février 2020		Mars/Avril 2020		Avril/Mai 2020	
Période visée (année civile)	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Minimum	1,5 %	1,2 %	-5,5 %	3,1 %	-9,0 %	4,9 %
Maximum	2,0 %	1,8 %	-2,0 %	6,1 %	-3,8 %	8,9 %
Écart (points de pourcentage)	0,55	0,60	3,50	3,00	5,18	4,00
Moyenne des prévisions	1,8 %	1,5 %	-3,9 %	4,3 %	-7,0 %	6,2 %

« [...] »

Force est de constater que l'incertitude qui plane sur l'économie à court terme ne devrait se dissiper que dans les semaines, sinon les mois à venir. Cela empêche une mise à jour rapide du dossier et limite la possibilité d'obtenir une décision en temps opportun pour de nouveaux tarifs entrants en vigueur au 1er décembre 2020. Une mise à jour effectuée avec autant de rigueur que la version déposée impliquerait la révision d'un grand nombre de pièces au dossier. Cet exercice nécessiterait plusieurs semaines de travail coordonné qui, même s'il débutait maintenant, ne serait vraisemblablement pas terminé pour obtenir de nouveaux tarifs dans les temps voulus. »

ii)

	Prévisions de la variation du PIB réel pour le Québec		
	Date de publication	PIB réel (%)	
		2020	2021
RBC ¹	10 juin 2020	-6.0	4.3
Banque TD ²	17 juin 2020	-6.3	5.3
Desjardins ³	17 juin 2020	-6.6	6.1
Ministère des Finances du Québec ⁴	19 juin 2020	-6.5	6.0
Moyenne		-6.4	5.4

Sources:

¹ <https://royal-bank-of-canada-2140.docs.contently.com/v/remise-en-marche-des-economies-vitesse-etendue-et-resultats-inegaux-dune-province-a-lautre>

² <https://economics.td.com/provincial-economic-forecast>

³ <https://www.desjardins.com/a-propos/etudes-economiques/previsions/previsions-economiques-financieres/index.jsp>

⁴ http://www.budget.finances.gouv.qc.ca/budget/portrait_juin2020/fr/documents/Portrait_financier_QC_Juin2020.pdf

- 2.1 À la référence ii), nous constatons une stabilisation des prévisions, incluant celle du ministère de Finances du Québec, du PIB réel pour les années 2020 et 2021. En effet, les prévisions faites en juin semblent être du même ordre que celle effectuée en mai et avril (référence i). Ainsi, il semble y avoir un consensus à l'effet que les prévisions du taux de croissance du PIB réel pour les premières années du plan d'approvisionnement sont nettement inférieures à celles prévues au plan (pièce B-0005, page 27, tableau 4). Dans ces circonstances, est-ce qu'Énergir maintient sa position à la référence i) selon laquelle l'incertitude qui plane sur l'économie à court terme empêche Énergir de produire une mise à jour du dossier? Veuillez préciser les raisons qui justifient votre réponse.

Réponse :

Énergir n'entend pas mettre à jour son dossier tarifaire pour les raisons énumérées aux pages 4 à 7 de la pièce B-0104 (Énergir-G, Document 1).

Par ailleurs, Énergir souligne que les données du PIB présentées au tableau de la page 5 de la pièce B-0104 et celles au tableau 4 de la pièce B-0005 ne sont pas directement comparables. En effet, les données portent sur des périodes différentes : dans le premier cas, il s'agit de l'année civile (janvier à décembre d'une même année) alors que dans l'autre cas, il s'agit de l'année financière d'Énergir (octobre d'une année à septembre de l'année suivante).

- 2.2 Dans l'éventualité où Énergir devrait procéder à la mise à jour de son dossier et que cette démarche retardait l'étude du dossier tarifaire de quelques mois, veuillez discuter de la possibilité d'établir un tarif provisoire jusqu'à la détermination finale par la Régie des tarifs tenant compte des nouvelles prévisions des ventes et autres données pertinentes.

Réponse :

Énergir rappelle que son année tarifaire débute le 1^{er} octobre et qu'il est préférable d'obtenir une décision sur de nouveaux tarifs avant que celle-ci ne débute. Or, depuis quelques années déjà, les tarifs d'Énergir entrent en vigueur le 1^{er} décembre de l'année tarifaire. Une mise à jour du dossier tarifaire reporterait de plusieurs mois l'obtention d'une décision portant sur les tarifs de l'année 2020-2021.

Un tel report n'apparaît pas souhaitable dans les circonstances. Comme Énergir l'indique à la pièce B-0104 (pages 4 à 7), il existe différents outils réglementaires, dont le mécanisme de découplage des revenus, pour faire face à la présente incertitude.

Enfin, une mise à jour du dossier tarifaire 2020-2021 pourrait compromettre la préparation et le dépôt du Rapport annuel 2020 et possiblement ceux de la Cause tarifaire 2021-2022.

3. Référence : i) **Pièce B-0104 (Énergir-G, Document 1), p. 5 et 6.**

Préambule :

- i) « *Compte tenu de l'incertitude qui plane sur l'économie, Énergir souhaite limiter la hausse de ses tarifs et ainsi offrir à ses clients des conditions favorables qui leur permettront de mieux relancer leurs activités et l'économie du Québec. Comme les coûts d'Énergir sont essentiellement fixes pour une année donnée, une révision à la baisse des volumes de consommation prévus se traduirait par une hausse des tarifs, ce qu'Énergir souhaite éviter dans les circonstances.*

Énergir souligne aussi que le cadre réglementaire actuel met à sa disposition plusieurs outils qui lui permettront de s'adapter au contexte économique qui prévaudra dans les prochains mois, sans qu'il soit nécessaire de mettre à jour le présent dossier tarifaire. À l'automne 2020, Énergir aura une meilleure appréciation des impacts de la crise actuelle et pourra plus facilement considérer la mise en place de mesures de mitigation, si elles s'avèrent nécessaires. Énergir pourra, par exemple, procéder à des ajustements ponctuels aux prix du transport et des outils d'équilibrage, comme le prévoit déjà le texte des Conditions de service et Tarif. C'est également à ce moment qu'Énergir pourra revoir sa stratégie d'approvisionnements gaziers pour l'hiver 2020-2021 et l'ajuster au besoin selon les circonstances. » (nos soulignés)

Demande :

- 3.1 À la référence (i), il est mentionné qu'une révision à la baisse des volumes de consommation se traduirait par une hausse des tarifs. Afin de bien comprendre l'impact de la Covid-19 sur les volumes de consommation, veuillez fournir les données historiques de consommation pour les mois de mars, avril et mai de l'année 2020 ainsi que les volumes de consommation pour les mêmes mois (mars, avril et mai) des 4 dernières années (2016 à 2019) et ce pour les catégories suivantes : Petit et moyen débits, Grandes entreprises et Réception tels que rapportés aux lignes 1,2 et 3 de la page 1 de la pièce B-0062.

Réponse :

Le tableau ci-dessous présente l'évolution des volumes réels des mois de mars à mai, pour les années 2016 à 2020.

	Historique 4 ans des volumes réels de mars à mai (10 ⁶ m ³)				
	2020	2019	2018	2017	2016
PMD	693	773	734	722	672
VGE	722	812	832	818	763
Réception	1	1	(0)	-	-
Volumes normalisés	1 417	1 586	1 565	1 540	1 435
Écarts vs année précédente	(169)	21	25	105	

Énergir observe une diminution des volumes en 2020, comparativement à la croissance annuelle des années 2016 à 2019. Comme expliqué à la réponse à la question 2.3.2 de la demande de renseignements n° 1 de l'ACIG (pièce Énergir-T, Document 3), Énergir constate une baisse des livraisons dans les secteurs commercial et industriel depuis la fin mars 2020.

Par ailleurs, comme expliqué à la réponse à la question 1.5 de la demande de renseignements n° 1 de l'ACEFQ (pièce Énergir-T, Document 2), il n'y a pas de consensus au sujet de l'impact économique de la pandémie de la COVID-19 sur l'année civile 2020. Il serait prématuré de tenter de comparer le contexte économique actuel aux livraisons réalisées au cours de la période de mars à mai et ainsi dégager toute forme de conclusion sur les écarts par rapport aux livraisons des années antérieures.

- 3.2 Veuillez indiquer, à l'aide de différents scénarios de baisse des volumes de consommation, quel pourrait être l'impact à la hausse sur les tarifs mentionnés par Énergir à la référence (i).

Réponse :

Veuillez vous référer à la réponse à la question 1.6 de la demande de renseignements n° 1 de l'ACEFQ à la pièce Énergir-T, Document 2.

- 3.3 Veuillez indiquer l'ensemble des outils et mesures de mitigation qu'offre le cadre réglementaire actuel, mentionnés à la référence (i), permettant à Énergir de s'adapter au contexte économique qui prévaudra dans les prochains mois. Veuillez indiquer comment ces outils et mesures permettront d'éviter un choc tarifaire lors des prochaines années.

Réponse :

Veuillez vous référer à la réponse à la question 1.10 de la demande de renseignements n° 1 de l'ACEFQ à la pièce Énergir-T, Document 2 et à la réponse à la question 1.2 de la demande de renseignements n° 1 de l'ACIG à la pièce Énergir-T, Document 3.

- 3.4 Veuillez indiquer si Énergir prévoit que la crise de la Covid-19 engendrera une baisse permanente de ces volumes de ventes. Le cas échéant, veuillez indiquer quelles seront les catégories de clientèle les plus fortement touchées.

Réponse :

Énergir n'a pas, pour le moment, d'information qui lui permettrait de répondre à la question.

- 3.5 À la référence (i) il est mentionné qu'Énergir pourra revoir sa stratégie d'approvisionnements gaziers pour l'hiver 2020-2021 et l'ajuster au besoin selon les circonstances. Veuillez indiquer comment fonctionne un tel réajustement et comment cela pourrait impacter le revenu requis et les tarifs.

Réponse :

Chaque automne, Énergir révisé son plan d'approvisionnement en fonction des prévisions de la demande actualisées pour l'hiver suivant. Par rapport au plan d'approvisionnement déposé à la cause tarifaire, ceci peut mener à des achats d'outils additionnels ou encore à la vente de certains outils sur le marché.

Puisqu'Énergir ne prévoit pas mettre à jour son dossier tarifaire 2020-2021, un tel ajustement se reflèterait par la constatation au Rapport annuel 2020-2021 d'un trop-perçu (TP) ou d'un manque à gagner (MAG) aux services de transport et d'équilibrage. Ces TP ou MAG seraient intégrés dans le revenu requis de l'année tarifaire 2022-2023, se traduisant par une baisse ou une hausse des tarifs de cette même année tarifaire. Si l'ampleur de l'ajustement apporté au plan d'approvisionnements gaziers à l'automne 2020 était important, les tarifs de transport et d'équilibrage pourraient être modifiés en conséquence en cours d'année tarifaire 2020-2021 pour refléter les coûts réels d'acquisition, conformément aux articles 12.1.2.1 et 13.1.2 des *Conditions de service et Tarif*.

Plan d'approvisionnement gazier

4. Référence i) Pièce B-0005 (Énergir-H, Document 1), p. 28 à 37.

Préambule :

Afin de pouvoir mieux capter l'impact de la crise sanitaire lié à la Covid-19 ainsi que certains événements ayant impacté les cours du pétrole durant les derniers mois sur le présent dossier, nous avons préparé le tableau ci-dessous qui compare l'évolution de certaines variables utilisées par Énergir pour évaluer la position concurrentielle (référence i) du gaz naturel par rapport aux sources d'énergie concurrentes.

Situation concurrentielle du gaz naturel

Variables (incluant le type d'énergie)	Source	Date	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nymex-Henry (Hub) (\$CAN/GJ)	Pièce: B-0005, Tableau 15	1er avril 2020	2.99	2.98	3.02	3.0
Nymex-Henry (Hub) (\$CAN/GJ)		19 juin 2020	3.88	3.84	3.67	3.6
Variation (%)			30%	29%	22%	18%
Taux de change	Pièce: B-0005, Tableau 14	1er avril 2020	0.77	0.77	0.77	0.7
Taux de change	The Economy Forecast Agency	19 juin 2020	0.70	0.69	0.69	0.6
Nymex-Henry (Hub) (\$US/MMBtu)	CME Group*	19 juin 2020	2.57	2.50	2.38	2.3
Brent (\$US/baril)	Pièce: B-0005, Tableau 15	1er avril 2020	61.7	58.32	56.93	56.8
Brent (\$US/baril)	CME Group**	19 juin 2020	42.98	44.83	46.49	47.9
Variation (%)			-30%	-23%	-18%	-16%
Brent (\$US/GJ)		19 juin 2020	10.53	9.95	9.71	9.7
Brent (\$US/GJ)		19 juin 2020	7.33	7.65	7.93	8.1
Ratio \$US/GJ Brent/Henry (Hub)		19 juin 2020	4.57	4.34	4.18	4.1
Ratio \$US/GJ Brent/Henry (Hub)		19 juin 2020	2.70	2.90	3.15	3.2

* https://www.cmegroup.com/trading/energy/natural-gas/natural-gas_quotes_settlements_futures.html

** https://www.cmegroup.com/trading/energy/crude-oil/brent-crude-oil_quotes_settlements_futures.html#tradeDate=06%2F19%2F2020

Demande :

- 4.1 Comme nous pouvons le constater à la lecture de l'information qui se trouve au tableau en préambule, la position concurrentielle du gaz naturel par rapport au pétrole semble s'être détériorée significativement. Compte tenu de ce qui précède, veuillez mettre à jour les tableaux 11, 12, 13 et 14 de la référence i) et indiquer comment cela impacte la prévision des ventes d'Énergir.

Réponse :

Veuillez vous référer à la réponse à la question 3.1 de la demande de renseignements n° 1 du GRAME à la pièce Énergir-T, Document 6.

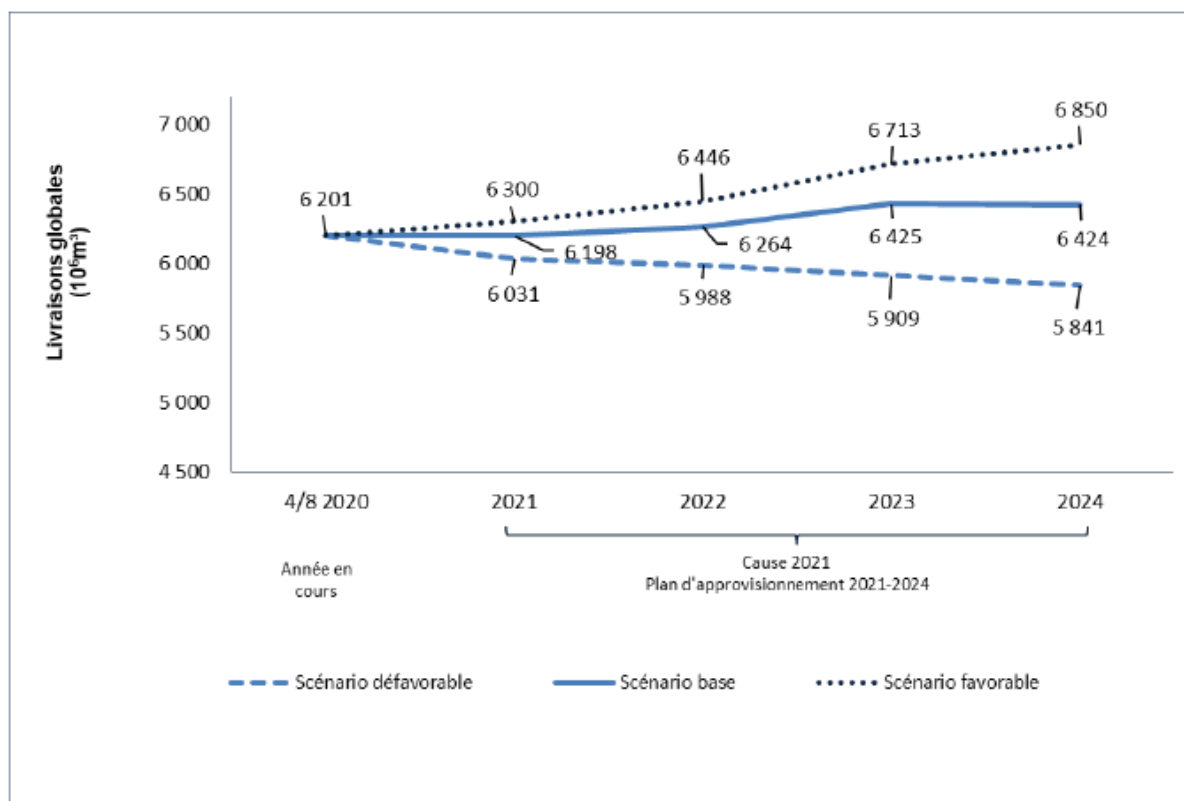
5. Référence
- i) Pièce B-0005 (Énergir-H, Document 1), p. 43.
 - ii) Pièce B-0005 (Énergir-H, Document 1), p. 54.
 - iii) Pièce B-0005 (Énergir-H, Document 1), p. 27.

Préambule :

i)

Graphique 15

SCÉNARIOS DE BASE, FAVORABLE ET DÉFAVORABLE
Livraisons globales 2021-2024
(avant interruptions)



ii) « 5.3 SCÉNARIO DÉFAVORABLE

Un scénario défavorable par rapport au scénario de base a été analysé de 2021 à 2024 pour évaluer la demande minimale de gaz naturel pour la durée du plan d'approvisionnement.

Les hypothèses économiques retenues pour l'élaboration de ce scénario sont les suivantes :

- une croissance économique plus faible, variant de 0,56 % en 2020 à 0,46 % en 2024, soit 1 % de moins par année qu'au scénario de base;
- une position concurrentielle du gaz naturel moins favorable en raison d'une hausse du prix du gaz naturel par rapport à ce qui était prévu au scénario de base et d'une baisse des prix du mazout;
- une baisse des mises en chantier résidentielles de 10 % et une baisse du nombre des permis de bâtir du marché affaires en fonction de la baisse d'un point de pourcentage de la croissance du PIB. »

iii)

Tableau 4
HYPOTHÈSES ÉCONOMIQUES

Hypothèses économiques				
	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Croissance du PIB québécois	1,56 %	1,49 %	1,47 %	1,46 %
Taux d'inflation québécoise	1,79 %	1,74 %	1,88 %	1,99 %
Taux de change (\$US/\$CAN)	0,77	0,77	0,77	0,76

Demande :

5.1 Veuillez indiquer quels sont les déterminants principaux et la méthodologie derrière le choix des scénarios d'encadrement (favorable et défavorable) de la prévision des livraisons globales (voir référence i)).

Réponse :

Les scénarios favorable et défavorable sont des analyses de sensibilité de la prévision de la demande face aux intrants considérés comme clés, à savoir la croissance du PIB québécois, la position concurrentielle, les mises en chantier et les volumes des clients grandes entreprises.

Notamment, l'ordre de grandeur des variations de PIB, de position concurrentielle et de mises en chantier par rapport au scénario de base est influencé à haut niveau par l'historique de ces variables. Par exemple, une variation de -1 point de pourcentage de croissance de PIB pour le scénario défavorable par rapport au scénario de base semble justifiée au regard

des croissances de PIB observées au Québec ces 12 dernières années sur les années financières d'Énergir, avec un écart type de 1,09 point de pourcentage.

Les données des clients grandes entreprises aux scénarios défavorable et favorable proviennent de deux sources : d'une part, de l'analyse par Énergir de la probabilité de réalisation des nouveaux projets et, d'autre part, de l'évaluation dans le cadre d'une discussion entre Énergir et chacun de ces clients sur leurs perspectives de consommation pour chacun des scénarios. Par construction, une partie importante de la prévision de consommation des clients grandes entreprises n'est donc pas basée sur une méthodologie quantitative particulière.

- 5.2 Quelles sont les conséquences, pour Énergir et sa clientèle, d'un niveau de livraison globalement inférieur au scénario défavorable ?

Réponse :

Veillez vous référer aux réponses aux questions 1.7 et 1.8 de la demande de renseignements n° 1 de l'ACEFQ à la pièce Énergir-T, Document 2.

- 5.3 Veuillez mettre à jour le tableau de la référence iii).

Réponse :

Veillez vous référer à la réponse à la question 3.5 de la demande de renseignements n° 1 de la FCEI à la pièce Énergir-T, Document 5.

- 5.4 Veuillez fournir la prévision des mises en chantier résidentielles utilisées par Énergir pour la préparation du présent dossier. Veuillez également fournir la prévision de mises en chantier la plus récente dont dispose Énergir.

Réponse :

Au présent dossier tarifaire, Énergir a anticipé un total de 43 632 logements construits pour l'année 2020-2021 dans des municipalités connectées au réseau de gaz naturel. Énergir ne dispose pas d'une nouvelle prévision de mises en chantier.

Veillez également vous référer à la réponse à la question 3.2 de la demande de renseignements n° 1 de la FCEI à la pièce Énergir-T, Document 5.

- 5.5 Veuillez indiquer, en prenant en considération l'évolution des différentes variables économiques mentionnées à la référence ii (PIB, prix du gaz naturel et du pétrole, mises en chantier prévue), si Énergir anticipe des livraisons globales inférieures au scénario défavorable.

Réponse :

En l'absence de nouvelles données probantes qui permettraient à Énergir de revoir ses projections de manière rigoureuse, il est prématuré d'anticiper l'impact de la crise sur les livraisons futures.

6. Référence i) Pièce B-0005 (Énergir-H, Document 1), p. 79-80.

Préambule :

À la référence i), Énergir présente le résultat de l'analyse de rentabilité de la stratégie d'approvisionnement de la première année du plan. Elle indique que « Le scénario 3 est sensiblement moins dispendieux que les scénarios 1 et 2, les économies étant d'un peu plus de 9 M\$. Énergir a donc retenu le scénario 3 pour le plan d'approvisionnement de l'année 2020-2021 ».

Demande :

- 6.1 Veuillez indiquer si l'analyse de rentabilité et le choix du scénario 3 sont impactés par la Covid-19. Veuillez expliquer votre réponse.

Réponse :

Pour le moment, le plan d'approvisionnement demeure inchangé. Par contre, s'il advenait que des besoins différents soient identifiés pour l'hiver 2020-2021 lors de la révision du plan d'approvisionnement à l'automne, ceci pourrait alors impacter l'analyse de rentabilité.

7. Référence **i) Pièce B-0005 (Énergir-H, Document 1), p. 86-87.**

Préambule :

i) 9.1.1 Vente de transport a priori

L'année 2020-2021 du plan d'approvisionnement ne prévoit pas de vente de transport a priori puisque cette année est en déficit d'approvisionnement.

9.1.2 Vente de transport non utilisé

Aucune vente de transport non utilisé n'est projetée sur l'horizon du plan d'approvisionnement.

Demande :

7.1 Veuillez indiquer si Énergir prévoit toujours aucune vente de transport *a priori* et non utilisé sur l'horizon du plan d'approvisionnement. Veuillez expliquer votre réponse.

Réponse :

Pour le moment, le plan d'approvisionnement demeure inchangé. Toutefois, s'il advenait que des besoins différents soient identifiés pour l'hiver 2020-2021 lors de la révision du plan d'approvisionnement à l'automne, ceci pourrait alors potentiellement impacter les besoins en transport.

Impact de la Covid-10 sur la prestation du service

8. Référence : i) <https://www.energir.com/fr/covid-19/>

Préambule :

Sur son site Internet à la référence (i), Énergir donne des précisions sur les mesures de prévention mises en place pour protéger ses employés, ses clients et le public. Elle précise également que l'« équipe du service à la clientèle est maintenant de retour à un horaire habituel. Nos employés sont disponibles pour répondre à vos questions par courriel ou par téléphone. Sachez qu'il est possible que le délai soit plus long qu'à l'habitude et nous vous remercions de votre patience ».

Demande :

8.1 Veuillez fournir une mise à jour sur les mesures de prévention décrites à la référence i). Veuillez notamment indiquer si ces mesures se poursuivront ou s'ils sont susceptibles d'être modifiées dans les prochains mois et leurs impacts anticipés sur les opérations et la prestation du service d'Énergir.

Réponse :

Les mesures décrites sur le site web d'Énergir sont à jour. Énergir suit de près l'évolution de la situation et ajuste ses mesures de prévention en tenant compte notamment des consignes des gouvernements. En plus d'assurer la santé et la sécurité de ses employés, de sa clientèle, de ses partenaires d'affaires ainsi que des collectivités qu'elle dessert, ces mesures permettent aussi d'assurer la fiabilité des activités de distribution de gaz naturel d'Énergir et la sécurité de son réseau gazier.

8.2 Veuillez expliquer et fournir des statistiques sur les délais au service à la clientèle mentionnés à la référence i) comparativement aux données des dernières années. Veuillez également commenter ces statistiques.

Réponse :

Les données des dernières années quant aux délais de réponses téléphoniques sont disponibles dans les rapports annuels¹. Il est à noter que cet indice ne sera plus présenté dans le cadre des rapports annuels, en vertu de la décision D-2019-141. Cependant, Énergir continue à suivre les données.

¹ Pour 2018-2019, voir R-4114-2019, pièce B-0182, Énergir-5, Document 1, page 6.
Pour 2017-2018, voir R-4079-2018, pièce B-0031, Énergir-5, Document 1, page 6.

L'annexe Q-8.2 présente les délais de réponses téléphoniques de l'année en cours, jusqu'à la fin mai 2020. La différence importante quant au nombre d'appels reçus en mars 2020 s'explique par le fait que les files ont été fermées (options dans la réponse vocale interactive). Dès le 16 mars 2020, seule la ligne d'urgence était ouverte et ce, jusqu'au 7 avril 2020.

La file facturation a été rouverte le 7 avril 2020. La file déménagement a été rouverte le 19 mai 2020. Toutes les files restantes (service et télécom) ont été rouvertes le 1^{er} juin 2020, avec un retour complet à la normale à cette date.

Le traitement clérical a toujours été maintenu. Les demandes par courriel et les formulaires ont toujours été traités.

9. Référence : **i) Pièce B-0078 (Énergir-P, Document 1)**

Préambule :

Énergir présente à la référence i) les indices de qualité de service ainsi que les conditions qui donnent accès aux trop-perçus.

Demande :

9.1 Veuillez fournir des détails sur les effets encourus à ce jour et projetés de la pandémie sur les quatre indicateurs de qualité de service suivants :

- Entretien préventif
- Rapidité de réponse aux urgences
- Fréquence de lecture des compteurs
- Procédure de recouvrement et d'interruption de service

Veuillez expliquer à l'aide des chiffres les plus récents.

Réponse :

La pandémie de la COVID-19 n'a eu aucun effet sur les indices de rapidité de réponse aux urgences et de procédure de recouvrement et d'interruption de service.

L'impact de la pandémie sur l'indice de fréquence de lecture des compteurs s'est fait sentir au cours des deux dernières semaines de mars 2020. Les activités ont repris normalement le 1^{er} avril 2020. Énergir n'anticipe pas d'enjeu à atteindre la cible.

Dans le cadre de la réalisation du programme d'entretien préventif, la majeure partie des activités ont été suspendues dès la mi-mars et ont graduellement repris à partir du 11 mai 2020 en fonction des décisions de la santé publique et du gouvernement du Québec. Les plans de reprise des activités ont été élaborés avec une approche de prudence en considérant la sécurité des employés d'Énergir, des clients et du public, tout en maintenant l'intégrité des infrastructures. Le pourcentage de réalisation final dépendra de l'évolution de la pandémie et des mesures exigées par la santé publique et le gouvernement du Québec d'ici le 30 septembre 2020.

- 9.2 Veuillez indiquer si Énergir anticipe que les impacts de la pandémie sur ces quatre indicateurs de qualité de service nécessitent d'apporter des changements à la méthode de calcul des trop-perçus. Dans l'affirmative, veuillez préciser lesquels. Dans la négative, veuillez expliquer pourquoi.

Réponse :

Énergir ne prévoit pas demander de changement à la méthode de calcul des trop-perçus. Énergir constatera le résultat global des indices de qualité de service au Rapport annuel 2020 et appliquera le partage des trop-perçus, le cas échéant, selon la méthodologie approuvée par la Régie dans la décision D-2019-141.

Mesures de soutien et procédure de recouvrement

- 10. Référence :**
- i) <https://www.energir.com/fr/covid-19/>
 - ii) <https://www.energir.com/fr/a-propos/medias/nouvelles/nouvelle-mesure-de-soutien-pour-ses-clients/>
 - iii) **Pièce B-0078 (Énergir-P, Document 1), p. 5-9.**

Préambule :

- i) *Nous sommes conscients que la situation amène son lot de défis pour les entreprises et les particuliers. Ainsi, plusieurs mesures ont été mises en place pour aider nos clients et demeureront applicables jusqu'à nouvel ordre.*
- *Les procédures de recouvrement ont été suspendues*
 - *Nous ne procédons à aucune interruption du service*
 - *Il n'y aura aucune facturation de frais de retard de paiement pour l'ensemble de la clientèle*
 - *Il est également possible pour les clients résidentiels et affaires d'étaler tout retard de paiement*

Durant cette période, nous invitons nos clients rencontrant des difficultés financières à communiquer avec nous afin que nous puissions évaluer votre situation. Le nombre d'appels étant élevé, le temps de réponse pourrait être plus long qu'à l'habitude. Nous vous remercions de votre compréhension.

À la référence ii), Énergir annonce une nouvelle mesure permettant aux clients résidentiels et commerciaux d'étaler leur solde sur une période de 12 mois. Elle indique également qu'elle « poursuit par ailleurs sa réflexion afin d'offrir des solutions répondant aux besoins évolutifs des clients ».

À la référence iii), Énergir fournit des détails sur la procédure de recouvrement et d'interruptions de service.

Demande :

- 10.1 Veuillez détailler les impacts encourus et projetés de la pandémie pour la prochaine année sur les dépenses de mauvaises créances d'Énergir.

Réponse :

Énergir confirme que l'âge de ses comptes à recevoir s'est détérioré depuis le début de la pandémie, particulièrement au niveau du segment de clients commerciaux qui ont été plus

grandement touchés par la crise actuelle. Énergir suit de très près cette situation et confirme qu'elle devrait recommencer sous peu à appeler les clients dont les comptes sont en souffrance.

Au 30 juin 2020, compte tenu des effets de la pandémie et de la situation économique, un montant additionnel de 2,6 M\$ a été comptabilisé à la dépense de mauvaises créances. D'autres ajustements pourraient être comptabilisés d'ici au 30 septembre 2020, selon l'évolution de la situation.

Pour l'exercice 2021, il est trop tôt pour pouvoir quantifier les impacts sur la dépense de mauvaise créance.

- 10.2 Veuillez fournir le nombre de clients résidentiels qui se sont prévalus des mesures de soutien mentionnées à la référence i).

Réponse :

Cent quarante-deux (142) clients résidentiels se sont prévalus d'une entente de paiement.

- 10.3 La référence i) indique que les mesures de soutien à la clientèle seront en place « jusqu'à nouvel ordre ». Veuillez indiquer si Énergir est en mesure de préciser jusqu'à quand ces mesures seront en place.

Réponse :

Énergir n'a pas statué jusqu'à quel moment ces mesures seront en place.

- 10.4 Concernant la possibilité pour les clients résidentiels et d'affaires d'étaler leur retard de paiement mentionnée à la référence i), veuillez préciser si la mesure est encadrée via les ententes de paiement régulières.

Réponse :

Oui, la mesure est encadrée via les ententes de paiements régulières. Ces ententes sont cependant plus longues que la pratique d'Énergir avant la pandémie.

- 10.5 Concernant la mesure annoncée à la référence ii), veuillez préciser le nombre de clients résidentiels et commerciaux qui s'en sont prévalus.

Réponse :

Quatorze (14) clients ce sont prévalus de cette mesure, qui n'est plus disponible depuis le début juin 2020.

- 10.6 Concernant la mesure annoncée à la référence ii), veuillez indiquer si des frais d'intérêt seront perçus par Énergir.

Réponse :

Énergir a pour l'instant suspendu la facturation des suppléments de recouvrement jusqu'à nouvel ordre.

- 10.7 Veuillez indiquer l'état de votre réflexion quant à la possibilité « d'offrir des solutions répondant aux besoins évolutifs de ses clients » indiquée à la référence ii).

Réponse :

Actuellement, toutes les activités de recouvrement sont suspendues. Énergir entend reprendre l'envoi d'un rappel amical et contacter certains clients dans le but de convenir d'une entente de paiement à compter du 6 juillet 2020.

Énergir suit l'évolution de la pandémie et de la relance économique pour ajuster ses actions de recouvrement en lien avec la situation.

- 10.8 Lorsque les procédures de recouvrement et d'interruptions de service reprendront, veuillez indiquer si Énergir anticipe des changements à ses procédures. Notamment, veuillez préciser si les visites de perception mentionnées à la référence iii) seront maintenues.

Réponse :

Bien que la date de reprise de l'ensemble des activités de recouvrement, incluant les interruptions de services, n'est pas connue et qu'un retour à la normale devrait se faire graduellement, Énergir n'entrevoit pas à terme de modifier de façon permanente ses procédures de recouvrement.

Programme CASS

11. Référence : i) **Dossier R-4114-2019, Pièce B-0081 (Énergir 14, Document 6)**

Préambule :

Le dernier bilan du programme pilote du Compte d'aide au soutien social (CASS) a été déposé par Énergir lors de l'examen du rapport annuel 2019 à la référence i). Dans l'année s'étalant du 1^{er} octobre 2018 au 30 septembre 2019, un total de 69 clients ont manifesté de l'intérêt pour le programme, dont 36 se sont qualifiés et ont une entente de paiement en cours. Le solde du compte de frais reportés s'établissait à 478 339,53 \$ en date du 30 septembre 2019.

Demande :

11.1 À partir des données les plus récentes, veuillez fournir pour l'année en cours un tableau similaire à ceux de la référence i) qui présentent le « Portrait du CASS ».

Réponse :

Le tableau en référence est déposé dans le cadre des rapports annuels. Une mise à jour du programme sera déposée dans le cadre du Rapport annuel 2020.

11.2 Veuillez fournir une estimation du solde du compte de frais reportés du programme CASS au 30 septembre 2020.

Réponse :

Veuillez vous référer à la réponse à la question 11.1.

11.3 De manière générale, veuillez indiquer si vous estimez que la pandémie a eu un impact sur la participation au programme CASS.

Réponse :

La pandémie de la COVID-19 a eu un effet à la baisse important sur la participation au programme, puisqu'Énergir a cessé toute activité de recouvrement depuis le début de la pandémie. Les clients en difficulté de paiement qui désirent habituellement se prévaloir du programme CASS pour éviter une interruption de service ou obtenir une remise en service (principalement au printemps) ne l'ont pas fait, n'ayant aucun incitatif à le faire, les actions de recouvrement étant à l'arrêt.

11.4 Veuillez indiquer comment le programme CASS est actuellement publiciser auprès de la clientèle visée.

Réponse :

Le programme est offert lors de contacts clients (appel) lorsque Énergir essaie de convenir d'une entente de paiement et/ou de trouver des solutions pour une remise en service.

11.5 Veuillez commenter la possibilité d'élargir de manière temporaire les critères d'admissibilité au programme pour en faire bénéficier la clientèle résidentielle vivant des difficultés financières en conséquence de la pandémie qui ne se qualifie pas présentement comme MFR.

Réponse :

Énergir n'a pas l'intention, pour l'instant, de modifier les critères d'admissibilité au programme.

ÉNERGIR, s.e.c.
Service information à la clientèle
Résultats de la prise d'appels 2019-2020

	PRIVILÈGES				AFFAIRES				RÉSIDENTIELS				APPELS TOTAUX REÇUS		NIVEAU DE SERVICE (%)		APPELS RÉPONDUS		DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec)		POURCENTAGE D'ABANDONS	
	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (60 sec)	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (120 sec)	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (180 sec)	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019	2019-2020	2018-2019
octobre-19	123	2,44	26	90,16%	1 944	1,54	24	94,98%	9 297	2,89	36	93,99%	14 034	15 642	94,60%	89,11%	13 584	14 927	34	58	2,55	3,87
novembre-19	100	2,00	23	88,89%	1 962	1,63	23	95,45%	8 248	2,27	34	94,66%	13 770	14 748	95,08%	93,20%	13 370	14 316	31	39	2,30	2,50
décembre-19	116	0,86	17	91,30%	1 406	1,21	20	95,71%	6 281	1,64	30	95,75%	9 854	9 345	96,01%	92,31%	9 642	9 057	27	41	1,58	2,74
janvier-20	161	1,86	23	89,44%	1 649	1,52	24	95,86%	7 992	2,73	37	94,92%	12 111	14 375	95,26%	94,08%	11 718	13 945	34	37	2,53	2,57
février-20	117	2,56	16	90,43%	1 465	1,43	23	96,29%	7 955	2,41	34	96,73%	11 573	12 235	96,78%	95,83%	11 257	11 914	29	29	2,27	2,24
mars-20	71	5,63	16	92,75%	704	1,70	23	94,99%	3 668	1,83	34	94,94%	6 265	13 813	95,50%	93,76%	6 098	13 358	29	38	2,03	2,90
avril-20	104	1,92	18	88,35%	748	1,20	27	93,26%	2 807	1,32	41	94,56%	4 774	13 133	95,03%	95,44%	4 659	12 803	27	30	1,57	2,18
mai-20	122	1,64	18	90,08%	1 169	1,45	24	94,22%	4 818	1,45	30	96,08%	7 509	12 883	95,88%	98,66%	7 330	12 709	26	14	1,61	1,22
juin-20														12 049		96,82%		11 803		24		1,68
juillet-20														13 182		96,05%		12 830		29		2,01
août-20														10 790		97,32%		10 562		21		1,61
septembre-20														10 874		96,08%		10 579		26		2,12
Somme à ce jour	914				11 047				51 066				79 890	153 069		145 030,2	77 658	148 803				
Moyenne Pondérée	114				1 381				6 383				9 986	12 756	95,49%	95,15%	9 707	12 400	30	32	2,16	2,34

À ce jour DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec 30)

NIVEAU DE SERVICE PONDÉRÉ

95,49%

