

**RÉPONSES DE GAZIFÈRE INC.
AUX
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO. 1
DE
STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)
L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHERIQUE
(AQLPA)**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1

Référence :

GAZIFÈRE INC., Dossier R-3665-2008, Pièce B-1, GI-9, Document 1, page 3 et pièce B-1, GI-9, Document 1.1 : **Générateurs d'air chaud certifiés Energy Star, volet marché existant location.**

Demande :

a) Quant au Programme *Générateurs d'air chaud certifiés Energy Star, volet marché existant location*, pourriez-vous élaborer sur « les efforts de sollicitations effectués par un des partenaires accrédités visant le remplacement des appareils plus âgés » ?

Réponse 1a) :

Gazifère, en collaboration avec l'un de ses partenaires accrédités, a développé une stratégie d'intervention visant les clients qui louent un générateur d'air chaud conventionnel, âgé de plus de 15 ans, afin qu'ils optent, au moment du remplacement de leur appareil, pour la location d'un générateur d'air chaud à haut rendement énergétique certifié Energy Star.

Stratégie d'intervention :

- Une lettre faisant la promotion des avantages de la location d'un appareil de chauffage certifié Energy Star fut envoyée à une liste de clients ciblés par le service des ventes de Gazifère ;
- Par la suite, un représentant du partenaire accrédité a communiqué par téléphone avec chacun des clients ciblés. Pour faciliter la prise de rendez-vous avec le client et pour promouvoir les avantages de l'appareil de chauffage à haut rendement énergétique, un argumentaire a été développé ;
- Finalement, les représentants de ce partenaire ont rencontré les clients intéressés par les avantages de louer un appareil à haut rendement énergétique.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2

Référence :

GAZIFÈRE INC., Dossier R-3665-2008, Pièce B-1, GI-9, Document 1, page 4 et pièce B-1, GI-9, Document 1.1 : **Installations de thermostats programmables, volet location.**

Demande :

a) Quant au Programme *Installations de thermostats programmables, volet location*, nous notons que seulement 15 % de l'objectif a été atteint. *Gazifère Inc.* compte-elle modifier son approche pour améliorer ses résultats ?

Réponse 2a) :

En 2008, Gazifère a intensifié ses efforts de promotion à l'égard du programme de thermostats programmables, volet location. De nouvelles activités ont également été ajoutées au plan de communication.

Dans un premier temps, Gazifère a axé sa stratégie de communication vers de nouvelles activités de promotion et de sensibilisation visant d'abord à faire connaître les avantages d'installer et de programmer un thermostat programmable telles que :

- L'encart promotionnel du programme a été modifié de façon à mettre en valeur quelques conseils de programmation;
- Une capsule d'information télé de 30 secondes, sur les avantages d'utiliser un thermostat programmable, a été diffusée sur les ondes de TVA-CHOT de janvier à mars 2008;
- Un dépliant expliquant en quelques étapes simples le mode d'utilisation du thermostat et les avantages d'une bonne utilisation a été conçu. Ce dépliant a été remis à tous les participants du programme ;
- Ce mode d'utilisation a également été affiché sur notre site Web;
- Promotion du programme dans le cadre du Salon ExpoHabitat et du Salon de l'efficacité énergétique.

S'ajoutent également à ces nouvelles activités différentes activités promotionnelles qui ont été maintenues et intensifiées depuis l'an dernier :

- Comme en 2007, quelques jours avant l'appel de prise de rendez-vous pour le nettoyage prévu de l'appareil de chauffage en location, une lettre et un encart promotionnel présentant l'offre de thermostat programmable ont été postés à chaque client (3 381 clients);
- Au moment de l'appel de sollicitation pour la prise de rendez-vous pour le nettoyage prévu, un rappel de l'offre d'installation du thermostat programmable est fait aux clients. L'argumentaire téléphonique développé en 2007 continuera d'être utilisé en 2008 par notre entrepreneur en service;
- Promotion du programme par le biais de l'Info Gaz « *Spécial efficacité énergétique* » du mois de février 2008 (édition bilingue) distribué aux 33 000 clients de Gazifère;

- **Poursuite de la promotion du programme dans la section *Nos Programmes d'efficacité énergétique* de notre site web.**

Nous sommes persuadés qu'une meilleure connaissance du produit combinée à nos efforts ainsi qu'à ceux des autres distributeurs d'énergie pour mieux faire connaître les avantages d'utiliser un thermostat programmable vont inciter davantage les consommateurs à adopter cette mesure d'économie d'énergie et que nous sommes confiants d'en voir les effets sur les résultats réels de 2008.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-3

Référence :

GAZIFÈRE INC., Dossier R-3665-2008, Pièce B-1, GI-9, Document 1, pages 4-5 et pièce B-1, GI-9, Document 1.1 : **Location de chauffe-eau résidentiels efficaces.**

Demandes :

a) Aux fins du Programme *Location de chauffe-eau résidentiels efficaces*, *Gazifère Inc.* considère que les nouvelles normes ne sont pas encore adoptées par l'Agence de l'efficacité énergétique :

Gazifère applique une politique interne qui consiste à ne louer que des chauffe-eau dont le rendement énergétique est supérieur à celui prescrit par le gouvernement provincial.

Gazifère n'avait planifié aucun participant pour ce programme puisque l'Agence de l'efficacité énergétique devait réviser les standards de rendement énergétique de ces appareils. Dans les faits, ces nouvelles normes n'ont toujours pas été adoptées. Gazifère a installé 2 580 chauffe-eau à haut rendement énergétique en 2007 et a donc comptabilisé 113 520 m3 d'économie pour ce programme.

*(Source : **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3665-2008, Pièce B-1, GI-9, Document 1, pages 4-5 : **Location de chauffe-eau résidentiels efficaces.**)*

Or *Gaz Métro* considère que des nouvelles normes sont déjà adoptées par le gouvernement fédéral justifiant le retrait de ce programme de son PGEÉ depuis janvier 2004 :

PE105 - Chauffe-eau efficace

Description du programme

Ce programme fait la promotion d'appareils de 75 000 Btu/h et moins présentant les niveaux d'efficacité déterminés par la formule suivante : $0,68 - 0,0005 V$ (où V représente le volume de stockage en litres). Le facteur énergétique (FE) minimal tel qu'établi par le Guide d'interprétation du Règlement sur l'efficacité énergétique du Canada² est de $0,62 - 0,0005 V$.

Ainsi, pour un chauffe-eau de 30 gallons, la norme est de 0,56 tandis que le FE exigé par SCGM est de 0,62.

Ce programme s'adresse aux bâtiments existants ainsi qu'à la nouvelle construction et peut intéresser à la fois les clients existants de SCGM et les nouveaux clients.

Faits saillants

Le nouveau niveau de réglementation dicté par le gouvernement fédéral entrera en vigueur en janvier 2004. Cette nouvelle norme rejoint presque celle du programme de SCGM, soit 0,67 – 0,0005 V.

À l'entrée en vigueur de ce nouveau niveau de réglementation, les économies deviennent naturelles ou si l'on veut, tendancielle. SCGM devra retirer ce programme jusqu'à ce qu'un nouveau niveau d'efficacité soit disponible sur le marché. Actuellement, seuls les chauffe-eau à condensation permettent de battre ce niveau.

(Source : GAZ MÉTRO, Dossier R-3510-2003, SCGM-9, Document 1, pages 37-38)

Veillez vérifier et valider quelles sont les normes gouvernementales en vigueur pour les chauffe-eau efficaces durant toute l'année 2007, en déposant ces normes, en fournissant les références appropriées et en spécifiant quelle est l'autorité qui a adopté ces normes.

Réponse 3a) :

La norme gouvernementale en vigueur pour les chauffe-eau efficaces durant toute l'année 2007 était la norme CSA-P.3-04, « Méthode d'essai pour mesurer la consommation d'énergie et déterminer le rendement des chauffe-eau au gaz ».

L'autorité qui a adopté cette norme est l'Association canadienne de normalisation et elle est applicable aux chauffe-eau au gaz en vertu du *Règlement modifiant le Règlement sur l'efficacité énergétique* (C.P. 2004-965, 1^{er} septembre 2004). Ce règlement a modifié la partie 1 de l'annexe I du *Règlement sur l'efficacité énergétique* (DORS/94-651) par l'ajout d'un article qui stipule que la norme CSA-P.3-04 s'applique pour un chauffe-eau au gaz à partir du 1^{er} juillet 2004 et que le facteur énergétique (FE) se calcule avec la formule suivante :

FE = 0,67-0,0005V, où V = volume nominale en litres.

b) Quel est le rendement énergétique supérieur des chauffe-eau considérés aux fins du programme *Location de chauffe-eau résidentiels efficaces* de Gazifère Inc.

Réponse 3b) :

Le modèle majoritairement installé est le UG50-65LFPV-N1U de Giant Inc., un chauffe-eau de 189 litres dont le FE = 0,59.

c) Veuillez rappeler à partir de quel rendement standard du marché (chauffe-eau d'efficacité standard) les gains énergétiques sont calculés en 2007 aux fins du programme *Location de chauffe-eau résidentiels efficaces* de Gazifère Inc.

Réponse 3c) :

$$FE = 0,67 - 0,0005 \cdot 189 = 0,5755.$$

d) Veuillez rappeler quel est le gain d'efficacité énergétique unitaire associé en 2007 aux chauffe-eau considérés aux fins du programme *Location de chauffe-eau résidentiels efficaces* de Gazifère Inc.

Réponse 3d) :

Selon le PGEÉ de Gazifère approuvé pour l'année témoin 2007, les économies unitaires sont de 44 m³ par année.

e) À partir de quelle date *Gazifère Inc.* considère-t-elle que les nouvelles normes ont été ou seront adoptées par l'Agence de l'efficacité énergétique ou toute autre autorité gouvernementale ? Veuillez déposer ces nouvelles normes, fournir les références appropriées et spécifier quelle est l'autorité adoptant ces normes.

Réponse 3e) :

Gazifère ne peut présumer de la date à laquelle l'autorité gouvernementale concernée adoptera de nouvelles normes. Cette question devrait être adressée à l'Agence de l'efficacité énergétique du Québec lorsqu'elle déposera son Plan d'ensemble en efficacité énergétique.

f) À partir de quelle date *Gazifère inc.* considère-t-elle que le programme *Location de chauffe-eau résidentiels efficaces* de Gazifère inc. doit être retiré car les économies d'énergie des chauffe-eau locatifs visés sont ou seront devenues tendanciellles ou identiques aux exigences gouvernementales ?

Réponse 3f) :

Dès que les nouvelles normes seront adoptées, Gazifère devra retirer ce programme de son PGEÉ.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-4

Référence :

GAZIFÈRE INC., Dossier R-3665-2008, Pièce B-1, GI-9, Document 1, page 6 et pièce B-1, GI-9, Document 1.1 : **Installation de panneaux réflecteurs de chaleur.**

Demande :

a) Pour le programme *Installation de panneaux réflecteurs de chaleur*, Gazifère Inc. est optimiste pour l'année 2008. Qu'est ce qui motive cet optimisme ?

Réponse 4a) :

Les efforts de promotion de 2007 combinés aux efforts de promotion prévus en 2008 nous ont permis de faire connaître davantage ce programme à notre clientèle. Ceci nous porte à croire qu'un objectif de 20 participants dans le volet unifamilial ainsi que dans le volet multi logis pour 2008 est tout à fait réaliste.

Voici la liste des activités promotionnelles entreprises en 2008 qui contribueront à l'atteinte des objectifs fixés :

- Promouvoir le programme lors du salon Expohabitat et du Salon de l'efficacité énergétique ;
- Par le biais d'un envoi postal, distribuer des encarts promotionnels au partenaire communautaire et aux coopératives d'habitations de la région ;
- Insérer l'encart promotionnel du programme dans la pochette d'information remise par l'ACEF aux participants du programme Éconologis.

S'ajoutent également à ces nouvelles activités différentes activités promotionnelles qui ont été maintenues et intensifiées depuis l'an dernier :

- Promouvoir le programme dans la section *Nos Programmes d'efficacité énergétique* de notre site Internet ;
- Promouvoir le programme par le biais de l'Info Gaz « Spécial Efficacité énergétique » du mois de février 2008 (édition bilingue) distribué aux 33 000 clients de Gazifère ;
- Encart promotionnel disponible à la réception de Gazifère.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-5

Référence :

GAZIFÈRE INC., Dossier R-3665-2008, Pièce B-1, GI-9, Document 1, pages 6-7 et pièce B-1, GI-9, Document 1.1 : **Programme communautaire.**

Demande :

a) Qu'est ce que *Gazifère Inc.* compte faire pour que le *Programme communautaire* atteigne de meilleurs résultats ?

Réponse 5a) :

Depuis le 1^{er} avril 2008, l'AEÉ est devenue responsable du programme Éconologis. Cependant, comme à chaque année, Gazifère travaille en étroite collaboration avec l'AEÉ ainsi qu'avec l'ACEF de l'Outaouais pour promouvoir le programme communautaire offert aux ménages à faible revenu.

Voici la liste des activités promotionnelles entreprises par Gazifère en 2008 qui aideront à atteindre les objectifs fixés :

- Information sur le programme diffusée dans le cadre d'un reportage sur l'efficacité énergétique à la télévision communautaire TVC 22;
- Lors de la visite de l'expert en efficacité énergétique, remettre à l'occupant un encart qui expliquera les avantages d'un thermostat programmable;
- En collaboration avec l'ACEF, promouvoir le programme auprès des organismes de soutien de la région par le biais de visite informative;
- Ajout du dépliant produit par l'AEÉ dans les troussees d'économies d'eau chaude remises gratuitement aux clients;
- Promotion du programme lors du salon Expohabitat et du Salon de l'efficacité énergétique.

S'ajoutent également à ces nouvelles activités différentes activités promotionnelles qui ont été maintenues et intensifiées depuis l'an dernier :

- Promouvoir le programme dans la section *Nos Programmes d'efficacité énergétique* de notre site Internet. Les coordonnées de l'Agence de l'efficacité énergétique y sont donnés;
- Promouvoir le programme par le biais de l'Info Gaz « Spécial efficacité énergétique » du mois février 2008 et dans l'Info Gaz du mois de septembre 2008 (édition bilingue) distribué aux 33 000 clients de Gazifère;
- Distribuer le dépliant du programme Éconologis de l'AEÉ à la réception de Gazifère;
- Via notre service de crédit, informer les clients en difficultés de paiement du programme et poster le dépliant aux clients qui se qualifient;
- Diffuser un message promotionnel sur le babillard électronique de la télévision communautaire TVC 22;
- Envoyer un communiqué visant à promouvoir les programmes s'adressant aux ménages à faible revenu de la région aux organismes de soutien;

- Insérer le dépliant du programme produit par l'Agence de l'efficacité énergétique dans les 1 200 paniers de Noël que distribue la Saint-Vincent-de-Paul de Gatineau aux ménages à faible revenu;
- Acheter des publicités dans le journal La Revue du samedi - Hebdo régional de l'Outaouais.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-6

Référence :

GAZIFÈRE INC., Dossier R-3665-2008, Pièce B-1, GI-6, Document 1, **Renforcement Chemin Vanier**.

Demande :

a) Comment *Gazifère inc.* explique-t-elle la baisse de 31 % des frais de conduites du *Renforcement Chemin Vanier*, qui étaient prévus à 2 381 722 \$ et qui sont maintenant de 1 635 112 \$?

Réponse 6a) :

D'abord, Gazifère explique cette baisse par le renforcement initial de l'année 1 qui a été moins coûteux que prévu d'environ 289 000\$ pour les raisons énoncées à la pièce GI-6, document 1, page 1 de 1, note 1.

Cette baisse est également reliée à un projet particulier d'un constructeur qui était prévu à l'année 2. Il s'agit d'environ 1 800 mètres de conduites qui n'ont pas encore été installées mais qui avaient été prévues dans la demande d'autorisation préalable. Ce projet devrait par contre se développer sous peu.

Finalement, Gazifère raccorde des clients beaucoup plus près du renforcement alors que dans la demande d'autorisation préalable Gazifère prévoyait aller raccorder des clients beaucoup plus éloignés, ce qui a eu pour effet de diminuer le nombre de mètres de conduites principales installées et par conséquent, de diminuer les coûts.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-7

Référence :

GAZIFÈRE INC., Dossier R-3665-2008, Pièce B-1, GI-6, Document 2, **Escarpeement Limbour**.

Demande :

a) Comment *Gazifère inc.* explique-t-elle la baisse de 26 % des frais de conduites de l'*Escarpeement Limbour*, qui étaient prévus à 644 283 \$ et qui sont maintenant de 474 951 \$?

Réponse 7a) :

D'abord, Gazifère explique cette baisse par les frais initiaux reliés à la phase 1A du projet qui ont été moins élevés que prévus d'environ 80 000\$ pour ce qui est de l'installation de la conduite (conduite, main-d'œuvre, coussin et couverture de tuyau).

De plus, le promoteur du projet a décidé de développer la phase 1C avant la phase 1B. Or, la phase 1C, comportant environ 1 000 mètres de conduites de moins que la phase 1B, il y a eu diminution des frais de conduites en conséquence.

Finalement, Gazifère effectue des travaux de tranchées communes avec le promoteur ce qui a eu pour effet d'éliminer les coûts associés à l'excavation et par conséquent, de diminuer les frais de conduites prévus au projet.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-8

Référence :

GAZIFÈRE INC., Dossier R-3665-2008, Pièce B-1, GI-2, Document 3, page 2.

Demande :

a) Pour évaluer la variation du gaz non facturé (*Unbilled volumes*), tenez-vous compte de l'impact des températures réelles de décembre (dans ce cas ci 2006 et 2007)?

a) To evaluate the variation in the unbilled volumes, do you take in consideration the impact of the actual weather of December (in this case 2006 and 2007)?

Réponse 8a) :

Actual weather is not used as a variable in the calculation for December 2006 and 2007 unbilled volumes because Rider C reports provided information on actual gas consumed in those months. Since actual unbilled data is used, weather impact is implicitly considered in the analysis.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-9

Référence :

GAZIFÈRE INC., Dossier R-3665-2008, Pièce B-1, GI-2, Document 3, page 3.

Demandes :

a) En rapport avec la page 3 du rapport : Un client ne peut-il pas être alimenté en gaz naturel avant l'installation d'un compteur (et facturé par estimation) ?

a) With regards to page 3 of the report, can a customer consume natural gas before the installation of the meter (and be invoiced based on estimations)?

Réponse 9a) :

A customer cannot consume gas before the meter is installed.

b) Le rapport en tient-il compte ?

b) Does the report consider this fact?

Réponse 9b) :

The analysis acknowledges that a customer cannot consume gas before the meter is installed. However, this does not imply gas cannot be lost as described in section 3 of the report.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-10

Référence : **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3665-2008, Pièce B-1, GI-7, Document 1, page 1, lignes numéros 13-14 (ligne Excel 26-27) : *Impact sur le coût du gaz dû à la valeur calorifique réelle par rapport à la valeur calorifique budgétisée.*

Demandes :

a) Veuillez préciser l'écart entre la valeur calorifique réelle du gaz et sa valeur calorifique budgétisée et quelle est sa cause.

Réponse 10a) :

Voir la réponse à la question 9.2 de la Régie à la pièce GI-11, document 1.

b) Cet écart est-il susceptible de continuer à se reproduire lors des années subséquentes. Veuillez expliquer.

Réponse 10b) :

À toutes les fois qu'il y aura écart entre la valeur calorifique réelle et la valeur calorifique budgétisée, Gazifère devra calculer l'impact sur le coût du gaz provenant de cet écart.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-11

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-3665-2008, Pièce B-1, GI-4, Document 1 (entretien préventif) et Document 1.1.

Demandes :

- a) Veuillez expliquer comment il se fait que le nombre mensuel de tâches d'entretien préventif réalisées en 2007 pour chacune des 6 catégories indiquées à la pièce B-1, GI-4, Document 1.1 soit exactement le même que celui planifié.
- b) Comment le nombre de tâches mensuel de chacune de ces 6 catégories a-t-il été planifié ?

Réponse 11 a) et b) :

La planification des tâches d'entretien se fait sur une base annuelle uniquement. La planification mensuelle est seulement utilisée pour les fins de présentation de la pièce GI-4 document 1.1. C'est la raison pour laquelle les tâches planifiées mensuellement sont identiques aux tâches réalisées.

- c) Veuillez déposer les résultats constatés en 2007 lors de ces tâches de vérification d'entretien préventif (incluant entre autres l'état des déficiences constatées quant à la protection cathodique, quant aux fuites de branchement, quant aux fuites de conduites principales et quant aux remèdes apportés).

Réponse 11c) :

Dans le cadre du programme de protection cathodique effectué en 2007, sur un total de 518 vérifications complétées, une seule déficience mineure fut constatée et sera réparée ce printemps.

Quant au programme de détection de fuites, sur l'ensemble des vérifications complétées (soit 5 162 branchements et 208 km de conduites principales), un total de 55 fuites ont été constatées qui exigeaient des réparations immédiates et 120 fuites ont été constatées et réparées dans un délai raisonnable selon les normes établies. En date du 31 décembre 2007, toutes les fuites constatées au courant de l'année avaient été réparées.

Pour ce qui est de l'ensemble de son programme d'entretien préventif, Gazifère confirme que les systèmes appropriés sont en place pour identifier toutes déficiences et assurer les suivis nécessaires à l'égard de ces déficiences et d'exécuter les réparations requises de façon diligente.

Original : 2008-06-05

GI-12
Document 1
Page 11 de 11
Requête 3665-2008