

**RÉGIE DE L'ÉNERGIE
DOSSIER R-3692-2009, PHASE 2**

**RÉPONSES DE GAZIFÈRE INC. À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO. 2
DE
STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)
L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE
(AQLPA)**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-1

Références :

- i) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009 Phase 2, Pièce B-3, GI-16, Document 1, Rapport annuel 2008 du Plan global en efficacité énergétique, page 3, Générateur d'air chaud *Energy Star* secteur communautaire.
- ii) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009 Phase 2, Pièce B-3, GI-16, Document 1.1, Résultats des programmes du PGEÉ 2008, Générateur d'air chaud *Energy Star* secteur communautaire.

Demandes :

- a) Quelle a été la stratégie de sollicitation et de communication effectivement menée en 2008 afin de promouvoir le Générateur d'air chaud *Energy Star* dans le secteur communautaire.

Réponse 1 a) :

Voici les activités de communication qui ont été initiées en 2008 afin de promouvoir le programme *Générateur d'air chaud Energy Star* (volet communautaire).

- Insérer une lettre promotionnelle qui présentait l'ensemble des programmes d'efficacité énergétique offerts aux ménages à faible revenu dans les 1 200 paniers de Noël que distribue la Saint-Vincent-de-Paul de Gatineau.
- Ajouter un *volet communautaire* dans la section *Nos programmes d'efficacité énergétique* du site Web de Gazifère comprenant le programme *Générateur d'air chaud certifié Energy Star*. Les coordonnées de l'ACEF de l'Outaouais et de l'Agence de l'efficacité énergétique y figurent également.
- Envoyer un communiqué à 18 organismes de la région. Ce communiqué présentait l'ensemble des programmes d'efficacité énergétique offerts aux ménages à faible revenu de l'Outaouais qui utilisent le gaz naturel comme principale source d'énergie.

- Présenter le nouveau programme à la coordonnatrice du programme **Éconologis** de l'ACEF de l'Outaouais.

b) Comment *Gazifère inc.* explique-t-elle l'absence de résultat en 2008 (malgré une prévision pourtant très faible de seulement 2 générateurs) ?

Réponse 1 b) :

C'est dans l'objectif d'anticiper les besoins des ménages à faible revenu que **Gazifère a introduit ce programme et a prévu deux participants pour l'année 2008. Malheureusement, aucun participant ne s'est prévalu de ce programme en 2008. Selon Gazifère, l'absence de participant est attribuable au fait que l'achat d'un générateur d'air chaud certifié *Energy Star* représente une dépense considérable pour cette clientèle.**

c) Comment *Gazifère inc.* compte-t-elle briser la glace afin de pouvoir installer au moins un générateur d'air chaud *Energy Star* dans le secteur communautaire ?

Réponse 1 c) :

Des changements relatifs à ce programme seront proposés dans le cadre du PGEÉ 2010 de Gazifère dans la phase III du présent dossier.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-2

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-3692-2009 Phase 2, Pièce B-3, GI-16, Document 1, Rapport annuel 2008 du Plan global en efficacité énergétique, page 4, Installation de thermostats programmables.

Demande :

a) À votre connaissance, quel pourcentage des clients résidentiels de *Gazifère Inc.* possède déjà un thermostat programmable ?

Réponse 2 a) :

Gazifère estime que 61% des clients résidentiels utilisant le gaz naturel comme source d'énergie pour chauffer leur résidence possède un thermostat programmable.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-3

Référence : **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009 Phase 2, Pièce B-3, GI-16, Document 1, Rapport annuel 2008 du Plan global en efficacité énergétique, pages 6, panneaux réflecteurs de chaleur.

Demande :

a) Il a déjà été établi que l'âge des immeubles constitue une considération essentielle pour que les panneaux réflecteurs de chaleur soient une mesure efficace. Pour chacune des catégories de bâtiments, veuillez déposer un tableau répartissant les panneaux réflecteurs selon l'âge des immeubles où ils ont été installés?

Réponse 3 a) :

C'est en réponse à la question 16.2 de la Régie, à la pièce GI-21, document 1, requête 3665-2008, et en prévision des demandes de participation pour 2009 que Gazifère avait proposé l'ajout d'un critère d'admissibilité exigeant que le bâtiment ait été construit avant 1970. En 2008, l'âge du bâtiment n'était pas un critère d'admissibilité pour les participants à ce programme. Par conséquent, Gazifère ne connaît pas l'âge des immeubles où les panneaux réflecteurs de chaleur ont été installés en 2008.

Gazifère tient également à rappeler que dans sa décision D-2008-144, à la page 40, la Régie demande que le critère d'isolation soit retenu plutôt que l'année de construction.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-4

Références :

i) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009 Phase 2, Pièce B-3, GI-16, Document 1, Rapport annuel 2008 du Plan global en efficacité énergétique, pages 3-6, Absence de mention du Chauffe-eau instantané résidentiel.

ii) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009 Phase 2, Pièce B-3, GI-16, Document 1.1, Résultats des programmes du PGEÉ 2008, Chauffe-eau instantané résidentiel.

Demandes :

a) Pourquoi n'est-il pas fait état du programme de Chauffe-eau instantané résidentiel dans le document GI-16, document 1 ?

Réponse 4 a) :

Pour ce programme, Gazifère a atteint 60 % de l'objectif de participation et d'économies d'énergie. Sur un objectif annuel de 15 participants, 9 participants ont procédé à l'installation d'un chauffe-eau instantané dans leur demeure.

Parce qu'il s'agissait de la première année du programme et que la prévision des objectifs avait été établie sans aucun historique, cet écart n'était pas, selon Gazifère, assez significatif pour être justifié dans le cadre de la fermeture des livres 2008.

b) Quels sont vos commentaires concernant les résultats annuels de 2008 du programme de Chauffe-eau instantané résidentiel ?

Réponse 4 b) :

Ce programme a pour but de générer des économies d'énergie par l'installation d'un chauffe-eau instantané.

Gazifère a atteint 60 % de l'objectif d'économie d'énergie, attribuant principalement cette performance au fait qu'il s'agissait de la première année du programme et que le chauffe-eau instantané est une nouvelle technologie, peu connue par sa clientèle.

En 2008, Gazifère a entrepris des activités promotionnelles afin de contribuer à la promotion de cette nouvelle technologie.

- Promotion du programme dans la section *Nos programmes d'efficacité énergétique* du site Web de Gazifère.
- Promotion du programme de remise dans l'Info Gaz « Spécial efficacité énergétique ». Le bulletin a été distribué aux 33 000 clients de Gazifère en février 2008.
- Envoi d'un communiqué aux installateurs de la région.
- Rencontres avec les constructeurs d'habitation par le conseiller en développement de marchés résidentiels de Gazifère.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-5

Référence : **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009 Phase 2, Pièce B-3, GI-16, Document 1, Rapport annuel 2008 du Plan global en efficacité énergétique, page 7, Appui aux initiatives-Optimisation énergétique des bâtiments.

Demande :

a) Quelle stratégie *Gazifère inc.* envisage-t-elle pour surmonter la barrière de l'obligation de l'étude de faisabilité ?

Réponse 5 a) :

Une stratégie visant à mieux rejoindre la clientèle commerciale de Gazifère en matière d'efficacité énergétique sera proposée dans le cadre du PGEÉ 2010 dans la phase III du présent dossier.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-6

Référence :

i) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009 Phase 2, Pièce B-3, GI-16, Document 1, Rapport annuel 2008 du Plan global en efficacité énergétique, pages 6-8, Absence de mention du Chauffe-eau efficace petite capacité (Marché affaires).

ii) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009 Phase 2, Pièce B-3, GI-16, Document 1.1, Résultats des programmes du PGEÉ 2008, Chauffe-eau efficace petite capacité (Marché affaires).

Demandes :

a) Pourquoi n'est-il pas fait état du programme de Chauffe-eau efficace petite capacité- (Marché affaires) dans le document GI-16, document 1 ?

Réponse 6 a) :

Pour ce programme, Gazifère a atteint 110 % de l'objectif de participation et d'économies d'énergie. Sur un objectif annuel de 10 participants, 11 participants ont procédé à l'installation d'un chauffe-eau efficace de petite capacité dans leur bâtiment. Selon Gazifère, ce résultat est excellent et ne correspond pas à un écart qui nécessite d'être justifié dans le cadre de la fermeture des livres 2008.

b) Quels sont vos commentaires concernant les résultats annuels de 2008 du programme de Chauffe-eau efficace petite capacité (Marché affaires) ?

Réponse 6 b) :

Voir réponse à la question 6a).

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-7

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-3692-2009 Phase 2, Pièce B-3, GI-16, Document 1, Rapport annuel 2008 du Plan global en efficacité énergétique, page 7, Chauffe-eau efficace grande capacité (Marché affaires).

Demande :

a) Comment expliquez-vous que l'objectif de participation au programme Chauffe-eau efficace grande capacité (Marché affaires) n'ait été atteint qu'à 27 % ?

Réponse 7 a) :

La demande pour ce type d'appareil a été moins élevée que prévue. Cependant, il faut noter que tous les clients du marché affaires ayant fait la demande d'un chauffe-eau de grande capacité en location ont bénéficié d'un chauffe-eau efficace.

b) Quels correctifs à la stratégie sont envisagés ?

Réponse 7 b) :

Une stratégie visant à mieux rejoindre la clientèle commerciale de Gazifère en matière d'efficacité énergétique sera proposée dans le cadre du PGEÉ 2010 dans la phase III du présent dossier.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-8

Référence : **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009 Phase 2, Pièce B-3, GI-16, Document 1, Rapport annuel 2008 du Plan global en efficacité énergétique, pages 7-8, Chaudières efficaces (Marché affaires).

Demande :

a) Comment expliquez-vous que l'objectif de participation au programme Chaudières efficaces (Marché affaires) n'ait été atteint qu'à 42 % ?

Réponse 8 a) :

Gazifère peut difficilement expliquer l'atteinte à 42% des objectifs de ce programme et constate qu'elle devra revoir sa stratégie de communication pour l'ensemble de ses programmes commerciaux, et ce, malgré une intensification en 2008 de ses efforts promotionnels qui comprenaient :

- L'ajout d'une liste des chaudières à efficacité énergétique admissibles au programme dans la section *Nos programmes d'efficacité énergétique* du site Web de Gazifère.
- La parution d'un article sur les programmes commerciaux de Gazifère dans le Plan régional de l'Outaouais de l'Ordre des ingénieurs du Québec.

b) Quels correctifs à la stratégie sont envisagés ?

Réponse 8 b) :

Une stratégie s'adressant aux clients commerciaux de Gazifère sera proposée dans le cadre du PGEÉ 2010 de Gazifère dans la phase III du présent dossier.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-9

Références :

i) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009 Phase 2, Pièce B-3, GI-11, Document 1.1, Indicateur de performance – Rapport de l'entretien préventif.

ii) **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3681-2008, Décision D-2009-010, page 11 :

La Régie prend acte de l'intention de Gaz Métro de poursuivre le développement de l'approche de gestion des actifs et de l'intégrité des réseaux déjà amorcée afin d'assurer la sécurité et la pérennité de ses installations. Elle est cependant préoccupée par la période de développement de trois ans prévue par cette dernière, compte tenu que l'approche en cours de développement porte sur des problématiques pouvant affecter la fiabilité du service et la sécurité des réseaux de distribution. Eu égard au vieillissement des infrastructures et considérant les coûts croissants des activités d'entretien préventif et d'amélioration des réseaux de Gaz Métro, la Régie lui demande de faire le point dans le dossier tarifaire 2011 sur cette approche de gestion des actifs et sur les travaux complétés et à réaliser.

Demandes :

a) Suite aux inspections réalisées, veuillez indiquer, ne serait-ce que qualitativement (et par type d'équipement si possible), les constatations que *Gazifère inc.* fait quant à l'état de son réseau (pérennité, sécurité).

Réponse 9 a) :

Toutes les déficiences quant à l'état du réseau de distribution de gaz identifiées lors des inspections réalisées dans le cadre du programme d'entretien préventif sont réparées immédiatement lorsque urgent ou dans un délai raisonnable selon les normes établies. Dans son ensemble, les résultats constatés suite à l'exécution du programme annuel d'entretien préventif pour 2008 démontrent que le réseau de Gazifère est en bon état, ce qui s'explique par la jeunesse de ses infrastructures dans un territoire géographique très concentré.

Original : 2009-05-20

GI-20
Document 1
Page 8 de 11
Requête 3692-2009

b) Veuillez décrire sommairement la stratégie et l'échéancier de *Gazifère inc.* quant à la gestion de ses actifs et de l'intégrité de son réseau en vue d'assurer la sécurité et la pérennité de ses installations.

Réponse 9 b) :

Gazifère effectue les inspections de son réseau selon un programme d'entretien préventif annuel établi par sa compagnie soeur, Enbridge Gas Distribution (EGD) étant donné l'expertise qui existe au sein de cette grande entreprise. Le programme comporte cinq volets qui doivent être complétés annuellement soit les inspections de valves, la protection cathodique, la détection de fuites, les tests d'odorant et la régulation. Dans son ensemble, ce programme proactif permet à Gazifère d'identifier toutes déficiences dans le réseau inspecté nécessitant des réparations qui sont corrigées selon des normes établies.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-10

Référence : **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009 Phase 2, Pièce B-3, GI-16, Document 1, Documents 1.2, 1.3, 1.4 et 1.5, Indicateurs de performance.

Demandes :

a) Comment expliquez-vous les résultats plus faibles enregistrés au mois de mars 2008 aux 3 indicateurs *Rapidité de réponse aux urgences*, *Fréquence de lecture des compteurs* et *Rapidité de réponse aux appels téléphoniques* ?

Réponse 10 a) :

Les résultats plus faibles enregistrés au mois de mars 2008 sont attribuables aux très fortes accumulations de neige subies durant cette période. Cette situation a occasionné un surplus d'appels d'urgences et des difficultés d'accès aux compteurs enneigés.

b) Quelle est la date du sondage réalisé pour mesurer la satisfaction de la clientèle, le nombre de personnes contactées (N) et le taux de réponses ?

Réponse 10 b) :

La période de sondage s'est étalée de mars à novembre 2008, sondant des clients qui ont fait appel aux services de Gazifère entre novembre 2007 et octobre 2008.

Gazifère ne mesure pas le taux de réponse au sondage. Pour 2008, l'échantillon utilisé était de 400 questionnaires complétés.

c) Veuillez déposer les questions posées pour déterminer l'Indice de performance de la satisfaction de la clientèle ?

Réponse 10 c) :

Veuillez vous référer au dossier tarifaire 2008 (Requête 3637-2007), à la pièce GI-20, document 1, page 7 de 23, réponse à la question 3.1 de la Régie.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-11

Référence : **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009 Phase 2, Pièce B-3, GI-13, Documents 1 à 3, Suivis d'investissements - Rapport annuel 2008.

Demandes :

a) Quant à l'investissement au chemin Vanier, comment expliquez-vous que les frais de branchement des clients du secteur commercial soient passés de 1400 \$ à 4124 \$?

Réponse 11 a) :

Veillez noter que Gazifère tient compte des coûts réels en fonction des services et compteurs réellement installés qui varient d'une addition de client commercial à une autre. En moyenne, le coût unitaire réel pour les frais de branchements dans le secteur commercial pour ce projet se chiffre à 4 124\$. Ce coût moyen est supérieur au coût initialement prévu pour les raisons suivantes.

D'abord, dans la demande d'autorisation préalable, les frais de branchements ont été établis selon des additions commerciales qui devaient avoir lieu dans des secteurs de construction neuve n'engendrant aucun coût de restauration des lieux. Dans les faits, les additions commerciales ont eu lieu dans des secteurs existants occasionnant des coûts supplémentaires associés à la restauration des lieux ce qui a eu pour effet d'augmenter le coût unitaire moyen réel.

De plus, les frais de compteurs prévus dans la demande d'autorisation préalable étaient reliés à des compteurs installés chez des petits clients commerciaux alors qu'en général les compteurs réellement installés l'ont été chez des plus gros clients commerciaux nécessitant alors des compteurs de plus grande capacité et conséquemment plus dispendieux que prévus.

b) Quant au projet CIS, veuillez indiquer les contingences qui persistent et expliquer le maintien du budget de contingence de 649 680 \$.

Réponse 11 b) :

À ce jour, Gazifère a utilisé 563 250\$ du montant budgétisé pour contingences. Le solde de 86 430\$ sera utilisé pour tout imprévu qui pourrait survenir d'ici la fin du projet CIS. En effet, Gazifère prévoyait le "Go Live" pour le 15 juin prochain. Cette date d'implantation a dû être repoussée au début septembre pour permettre à l'équipe CIS de poursuivre les tests sur certains éléments afin d'assurer une meilleure implantation. Il y aura fort probablement une augmentation de coûts liée à ce report et Gazifère est présentement à évaluer les impacts financiers de celui-ci.