

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER R-3692-2009
PHASE 3

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

CAUSE TARIFAIRE 2009
DE GAZIFÈRE INC.

GAZIFÈRE INC.

Demanderesse

-et-

STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)

-et-

L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE
CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE
(AQLPA)

Intervenantes

LE BUDGET 2010 DU PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (PGEÉ) DE GAZIFÈRE INC.

Kim Cornelissen, M. Sc.
Jacques Fontaine, consultant en énergie

Préparé pour:
Stratégies Énergétiques (S.É.)
Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)

Le 5 octobre 2009

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION NO. 2-1 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter la demande de *Gazifère inc.* quant au remplacement du programme d'appareils de chauffage certifiés *Energy Star®* par les nouveaux programmes visant des générateurs d'air chaud à haute efficacité énergétique (95 % d'efficacité). Il serait opportun d'inviter *Gazifère inc.* à développer une collaboration de la Ville de Gatineau afin de mieux promouvoir les nouveaux appareils auprès de ces constructeurs. Nous recommandons également à la Régie de l'énergie d'inviter *Gazifère inc.* à déclencher ses activités promotionnelles du programme de générateurs à air chaud destiné aux ménages à faibles revenus au début de l'année 2010, soit en même temps que ses activités de promotion des programmes de générateurs destinés aux autres clientèles.

Évidemment, nous comprenons que si la réglementation fédérale sur les normes à 90 % n'entrait pas en vigueur au 1^{er} janvier 2010, *Gazifère inc.* conservera aussi les volets déjà existants de son programme pour ce qui est de la location de générateurs d'air chaud certifiés *Energy Star®* et de leur achat par des clients du secteur communautaire.

RECOMMANDATION NO. 2-2 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter *Gazifère inc.* à n'utiliser le terme « *communautaire* » que pour désigner des clients institutionnels (à vocation communautaire) des distributeurs, non des clients résidentiels (à faibles revenus), comme c'est le cas au programme de générateurs d'air chaud.

RECOMMANDATION NO. 2-3 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter *Gazifère inc.* à utiliser de façon constante le terme « *achat* » plutôt que « *propriétaire* » pour ce qui est des thermostats programmables.

RECOMMANDATION NO. 2-4 :

Nous recommandons à la Régie d'accepter les prévisions à la hausse pour les programmes de thermostats de *Gazifère inc.*, sous réserve de réajuster la base des degrés-jours tel que nous le proposons dans une autre recommandation.

RECOMMANDATION NO. 2-5 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter provisoirement le calcul de *Gazifère inc.* quant à un gain unitaire de 139 m³ pour son chauffe-eau instantané et de lui permettre de devancer l'évaluation de ce programme afin de déterminer de façon plus juste le gain unitaire d'économie d'énergie réel.

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter *Gazifère inc.* à rectifier le tableau de la page 56 de sa pièce GI-25, Document 1, afin d'y indiquer que le nombre de participants est de 56 (ou 55 sans opportunisme) pour la location et 30 (ou 29 sans opportunisme) pour l'achat.

Nous recommandons également à la Régie d'encourager *Gazifère inc.* à faire davantage la promotion de ses chauffe-eau instantanés.

RECOMMANDATION NO. 2-6 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter les prévisions élevées du programme de trousse d'économie d'eau de *Gazifère inc.* Ce nombre pourrait même aisément être plus élevé.

Nous recommandons à la Régie d'encourager *Gazifère inc.* à développer davantage ses partenariats avec la Ville de Gatineau et les organismes communautaires, tant pour ce qui est de la promotion du programme des trousse d'économie d'eau que de l'élaboration de programmes visant les changements de comportement. Ceci pourrait encore accroître les résultats de ce programme.

RECOMMANDATION NO. 2-7 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter que *Gazifère inc.* retire son programme de *Panneaux réflecteurs de chaleur*.

RECOMMANDATION NO. 2-8 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter que *Gazifère inc.* poursuive son programme de *Récupérateur de chaleur des eaux de douche*.

Nous recommandons également à la Régie de l'énergie d'encourager *Gazifère inc.* à faire la promotion de ce programme entre autres auprès des coopératives d'habitation.

RECOMMANDATION NO. 2-9 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'approuver le programme de chaudière à efficacité supérieure destiné à la clientèle résidentielle *Gazifère inc.*, sous réserve de préciser la clientèle visée.

RECOMMANDATION NO. 2-10 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'approuver le programme de *Gazifère inc.*, soutien à la rénovation pour les coopératives et les organismes communautaires.

Ce programme devrait toutefois être classé dans la catégorie CI, par souci d'harmonisation avec les catégories employées par l'AEE et les distributeurs.

RECOMMANDATION NO. 2-11 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter la proposition d'investissement de *Gazifère* quant à ses programmes destinés au secteur résidentiel, sous réserve de nos autres recommandations.

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'encourager *Gazifère inc.* à mieux structurer les diverses sous-catégories de clientèle résidentielle.

RECOMMANDATION NO. 3-1 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demeurer prudente face aux prévisions quant au nombre de participants aux programmes destinés au secteur commercial et institutionnel.

Nous recommandons également à la Régie de l'énergie d'encourager *Gazifère inc.* à développer une stratégie plus dynamique et plus globale afin de rejoindre la clientèle commerciale et institutionnelle, entre autres dans le cadre des programmes d'infrastructures du Gouvernement du Québec et du Canada.

RECOMMANDATION NO. 4-1 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demander à *Gazifère inc.* d'harmoniser les catégories de clientèles qu'elle utilise pour son PGEE avec celles employées par l'AEE et les autres distributeurs, notamment nen ce qui a trait au secteur communautaire.

RECOMMANDATION NO. 4-2 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demander à *Gazifère inc.* de fournir à titre informatif les prix moyens des appareils, équipements et services liés aux programmes d'efficacité énergétique.

RECOMMANDATION NO. 4-3 :

Nous recommandons à la Régie d'encourager davantage *Gazifère inc.* à développer des partenariats avec la Ville de Gatineau, les organismes communautaires et les associations professionnelles, et ce, afin de faire davantage connaître les programmes à ces partenaires tout en réduisant les coûts liés à la promotion de ceux-ci.

RECOMMANDATION NO. 4-4 :

Nous recommandons à la Régie d'amener *Gazifère inc.* à faire preuve de plus de cohérence dans l'emploi des méthodes de normalisation des températures et d'utiliser la méthode déjà approuvée par la Régie.

RECOMMANDATION NO. 4-5 :

Nous recommandons à la Régie de reconnaître la pertinence de l'utilisation d'une analyse de sensibilité des programmes afin de ne pas surévaluer l'impact du prix du gaz naturel sur le maintien ou non des programmes dont le TCTR est négatif.

RECOMMANDATION NO. 5-1 :

Bien que le budget demandé soit beaucoup plus élevé qu'en 2009, nous recommandons à la Régie d'approuver pour 2010 le budget du PGEÉ demandé par *Gazifère inc.*, en tenant compte de nos autres recommandations.

Nous recommandons toutefois à la Régie de demeurer vigilante quant à la possibilité d'une rentabilité moins élevée des programmes, tout en tenant compte que celle-ci peut être due aux importantes modifications liées à un plus grand soutien à la clientèle à faible revenu, à une augmentation importante du nombre de programmes pour le secteur CI ainsi qu'à la promotion d'équipements innovateurs.

TABLE DES MATIÈRES

1 - INTRODUCTION - LE MANDAT.....	1
2 - LES PROGRAMMES DU SECTEUR RÉSIDENTIEL.....	2
2.1 LES PROGRAMMES D'APPAREILS DE CHAUFFAGE DE L'ESPACE (GÉNÉRATEURS D'AIR CHAUD)	2
2.1.1 Le programme intégré actuel d'appareils <i>Energy Star</i> ®.....	2
2.1.2 Les nouveaux programmes 2010 de générateurs d'air chaud à haut rendement énergétique	3
2.2 LE PROGRAMME DES THERMOSTATS PROGRAMMABLES	7
2.3 LES CHAUFFE-EAU EFFICACES ET LES CHAUFFE-EAU INSTANTANÉS.....	9
2.4 LES TROUSSES D'ÉCONOMIE D'EAU CHAUDE	11
2.5 LES PROGRAMME DE PANNEAUX RÉFLECTEURS DE CHALEUR	13
2.6 LES PROGRAMME DE RÉCUPÉRATEUR DE CHALEUR DES EAUX DE DOUCHE	14
2.7 LES PROGRAMME DE CHAUDIÈRES À EFFICACITÉ SUPÉRIEURE.....	15
2.8 LE PROGRAMME D'AIDE À LA RÉNOVATION – COOPS ET ORGANISMES COMMUNAUTAIRES	16
2.9 SYNTHÈSE DES PROGRAMMES RÉSIDENTIELS DE GAZIFÈRE INC.....	17
3 - LES PROGRAMMES DU SECTEUR COMMERCIAL-INSTITUTIONNEL (CI).....	20
4 - CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES.....	24
4.1 LA CLASSIFICATION DES DIVERS SECTEURS DE CLIENTÈLE.....	24
4.2 L'INFORMATION SUR LE PRIX MOYEN DES APPAREILS AUXQUELS SONT LIÉS LES PROGRAMMES D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE.....	25
4.3 LE DÉVELOPPEMENT DE PARTENARIATS ET DE MESURES VISANT LE CHANGEMENT DE COMPORTEMENT DES GENS	27
4.4 LA NORMALISATION UTILISÉE POUR DÉTERMINER LES CARACTÉRISTIQUES DE CAS-TYPES ET ÉCONOMIES UNITAIRES.....	29
4.5 L'ANALYSE DE SENSIBILITÉ DES PROGRAMMES.....	31
5 - BILAN D'ENSEMBLE DU PGEÉ ET RECOMMANDATIONS.....	32

1

INTRODUCTION - LE MANDAT

Les sous-signés ont reçu mandat de la part de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* de préparer un rapport sur le budget 2010 du *Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ)* de *Gazifère inc.* ainsi que les prévisions sur lesquelles il se fonde, tel que le tout est déposé au dossier de la Régie de l'énergie R-3692-2009, Phase 3.¹

Le présent rapport est le fruit de nos travaux et est remis à *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et à l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* afin que celles-ci puissent le déposer comme faisant partie de leur preuve devant la Régie de l'énergie.

Dans un premier temps, au chapitre 2 du rapport, nous examinons les programmes que *Gazifère inc.* a classés comme faisant partie du secteur résidentiel. Puis, au chapitre 3, nous examinons les programmes classés au secteur commercial-institutionnel (CI). Enfin, au chapitre 4, nous formulons des commentaires touchant le PGEÉ dans son ensemble.

¹ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-34, GI-25, Documents 1 à 5.

2

LES PROGRAMMES DU SECTEUR RÉSIDENTIEL**2.1 LES PROGRAMMES D'APPAREILS DE CHAUFFAGE DE L'ESPACE (GÉNÉRATEURS D'AIR CHAUD)****2.1.1 Le programme intégré actuel d'appareils Energy Star®**

En 2009, de *Gazifère inc.* offrait un programme d'aide financière aux appareils de chauffage de l'espace (générateurs à air chaud ²) *Energy Star®* en trois volets :

- **Volet 1 :**
Appareils de chauffage *Energy Star®* pour le marché des bâtiments déjà existants (achat).
- **Volet 2 :**
Appareils de chauffage *Energy Star®* pour le marché des bâtiments déjà existants (location).
- **Volet 3 :**
Appareils de chauffage *Energy Star®* pour le marché de la nouvelle construction (volet dit communautaire, c'est-à-dire s'adressé aux clients résidentiels de *Gazifère inc.* qui sont des ménages à faibles revenus).

Tel que le montre le tableau 2-1 ci-après, déposé par *Gazifère inc.*, ces trois volets du programme se sont globalement avérés satisfaisants en date du 30 juin 2009, sauf pour le volet communautaire, lequel n'avait encore produit aucun résultat en 2009.

² **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3637-2007, Pièce GI-16, Document 1, page 17 (« Energy Star Furnaces »).

GAZIFÈRE INC., Dossier R-3621-2006, Pièce GI-4, Document 1, page 4 (« générateur d'air chaud »).

GAZIFÈRE INC. Dossier R-3587-2005, Pièce GI-4, Document 1, page 5 (« générateur d'air chaud »).

Tableau 2-1

Résultats au 30 juin 2009 du programme d'appareils de chauffage *Energy Star*® du PGEÉ de *Gazifère inc.* comparés aux objectifs annuels (6 mois)³

Programmes	Participants (nombre)			Économies de gaz (m ³ /an)			Budget (\$)		
	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%
Appareil de chauffage certifié <i>Energy Star</i> ® (achat)	120	81	68%	57 036	38499	68%	12 000	8 100	68%
Appareil de chauffage certifié <i>Energy Star</i> ® (location)	150	129	86%	76388	65693	86%	20 050	17 415	86%
Appareil de chauffage certifié <i>Energy Star</i> ® (communautaire c.a.d. MFR)	2	0	0%	1358	0	0%	0	0	0%
Total Appareils de chauffage certifiés <i>Energy Star</i> ®	272	210	77%	134 782	104 193	77%	34 250	25 515	75%

2.1.2 Les nouveaux programmes 2010 de générateurs d'air chaud à haut rendement énergétique

En raison d'une nouvelle réglementation du gouvernement fédéral sur l'efficacité énergétique, qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2010, les appareils de chauffage de l'espace *Energy Star*® que le programme actuel de 2009 incitait à utiliser deviendront dorénavant le standard, de sorte qu'une aide financière n'est plus requise pour ceux-ci.

Gazifère inc. propose donc pour 2010 le remplacement de ce programme par quatre nouveaux programmes, incitant à l'utilisation de générateurs à air chaud dont le rendement énergétique serait supérieur aux limites du programme actuel, soit un rendement égal ou supérieur à 95 %⁴ :

³ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009. Pièce B-22, GI-25, Document 3, Page 1.

⁴ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009. Pièce B-34, GI-25, Document 1.

- ❑ **Programme 1 :**
Générateurs d'air chaud à *haut rendement énergétique* pour le marché des bâtiments déjà existants (location).
- ❑ **Programme 2 :**
Générateurs d'air chaud à *haut rendement énergétique* pour le marché des bâtiments déjà existants (achat - communautaire).
- ❑ **Programme 3 :**
Générateurs d'air chaud à *haut rendement énergétique* pour le marché de la nouvelle construction (achat).
- ❑ **Programme 4 :**
Générateurs d'air chaud à *haut rendement énergétique* pour le marché de la nouvelle construction (location).

Pour les bâtiments déjà existants, *Gazifère inc.* propose de ne plus offrir d'aide financière à l'achat de générateurs d'air chaud (sauf pour les clients dits du secteur communautaire, c'est-à-dire les ménages à faibles revenus). *Gazifère inc.* explique ce choix par le fort taux d'opportunisme (62,8 %) qui avait caractérisé ce volet du programme alors qu'il était offert pour les générateurs *Energy Star*®. Ce choix nous apparaît justifié.

Par ailleurs, certains de ces nouveaux programmes cibleront dorénavant tant l'achat que la location de générateurs dans la nouvelle construction. Ce choix nous semble également des plus pertinents puisqu'il sera possible de faire transiter l'aide par les constructeurs d'habitations, permettant ainsi de rejoindre de multiples résidences et d'utiliser des réseaux de diffusion des technologies bien établis et faciles à cibler. Il s'agira donc, nous le croyons, d'une clientèle relativement facile à atteindre. De plus, il pourrait être opportun pour *Gazifère inc.* de développer une collaboration de la Ville de Gatineau afin de mieux promouvoir les nouveaux appareils auprès de ces constructeurs. Une réflexion face à ce type de partenariat se trouve au chapitre 4 du présent rapport.

Nous sommes surpris et déçus que *Gazifère inc.* ne prévoit toujours aucun résultat en 2010 pour son programme destiné à la clientèle communautaire (c'est-à-dire les ménages à faibles revenus). *Gazifère inc.* explique que le coût d'acquisition d'un tel appareil est assez élevé pour ces ménages. Toutefois nous notons aussi que les activités de promotion de ce programme sont retardées à la fin de 2010 contrairement aux activités de promotion des programmes de générateurs à air chaud destinés aux autres clientèles, lesquels commenceront dès le début de l'année 2010.⁵ *Gazifère inc.* conserve pourtant son entente de partenariat avec l'ACEF de l'Outaouais.⁶ Nous croyons donc que *Gazifère inc.* devrait déclencher ses activités

⁵ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-22, GI-25, Document 4, pages 2, 4 et 5.

⁶ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-30, GI-32, Document 1, Page 10.

promotionnelles du programme de générateurs à air chaud destiné aux ménages à faibles revenus au début de l'année 2010, soit en même temps que ses activités de promotion des programmes de générateurs destinés aux autres clientèles.

Pour ce qui est des clientèles autres que les ménages à faibles revenus, les prévisions de *Gazifère inc.* quant au nombre de participants et aux économies unitaires de gaz sont beaucoup moins élevés pour 2010 avec les générateurs à haute efficacité énergétique qu'elles ne l'étaient jusqu'en 2009 avec les appareils de chauffage *Energy Star®*. Le budget demeure quant à lui assez sensiblement le même. Ces différences sont en partie attribuables au plus faible écart d'efficacité énergétique entre les appareils certifiés *Energy Star®* et ceux qui sont à très haute efficacité énergétique par rapport à l'écart qui existait, sous les anciens volets du programme, entre les générateurs conventionnels d'alors et les appareils certifiés *Energy Star®*. Des prévisions plus faibles n'enlèvent donc pas leur pertinence aux nouveaux programmes. Nous croyons que ces écarts reflètent entre autres l'évolution normale de l'efficacité énergétique des appareils, alors que les équipements autrefois subventionnés deviendront désormais les standards et que l'atteinte de niveaux d'efficacité supérieure devient nécessairement plus ardue.

Tableau 2-2

Programmes de générateurs à air chaud du PGEÉ 2010 proposé par *Gazifère inc.*⁷

PGEÉ 2010 - proposition	Participants (nombre)	Économies de gaz (m ³ /an)	Budget (\$)
Appareil de chauffage à haute efficacité énergétique pour marché existant (location)	38	3 098	9000
Appareil de chauffage à haute efficacité énergétique pour constructions neuves (achat)	27	3 078	7200
Appareil de chauffage à haute efficacité énergétique pour constructions neuves (location)	79	8 978	21 000
Appareil de chauffage à haute efficacité énergétique pour marché existant (communautaire, c.a.d MFR)	0	0	0
Sous-total Générateurs à air chaud résidentiels	144	15 154	37 200

Nous notons incidemment que *Gaz Métro* a elle-même considéré une évolution similaire de son programme de générateurs à air chaud, mais a décidé de retarder à une cause tarifaire ultérieure l'octroi de son aide quant aux générateurs à 95 % d'efficacité.⁸

Par ailleurs, en réponse à une question de SÉ-AQLPA, *Gazifère inc.* indique que si la réglementation fédérale sur les normes à 90 % n'entraîne pas en vigueur au 1^{er} janvier 2010, *Gazifère inc.* conservera aussi les volets déjà existants de son programme pour ce qui est de la

GAZIFÈRE INC., Dossier R-3692-2009, Pièce B-22, GI-25, Document 4, page 2.

⁷ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009. Pièce B-34, GI-25, Document 1, Annexe A, page 55.

⁸ **GAZ MÉTRO**, Dossier R-3690-2009, Pièce B-19, Gaz Métro 9, Document 2.

location de générateurs d'air chaud certifiés *Energy Star*® et de leur achat par des clients du secteur communautaire.⁹

RECOMMANDATION NO. 2-1 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter la demande de *Gazifère inc.* quant au remplacement du programme d'appareils de chauffage certifiés *Energy Star*® par les nouveaux programmes visant des générateurs d'air chaud à haute efficacité énergétique (95 % d'efficacité). Il serait opportun d'inviter *Gazifère inc.* à développer une collaboration de la Ville de Gatineau afin de mieux promouvoir les nouveaux appareils auprès de ces constructeurs. Nous recommandons également à la Régie de l'énergie d'inviter *Gazifère inc.* à déclencher ses activités promotionnelles du programme de générateurs à air chaud destiné aux ménages à faibles revenus au début de l'année 2010, soit en même temps que ses activités de promotion des programmes de générateurs destinés aux autres clientèles.

Évidemment, nous comprenons que si la réglementation fédérale sur les normes à 90 % n'entrait pas en vigueur au 1^{er} janvier 2010, *Gazifère inc.* conservera aussi les volets déjà existants de son programme pour ce qui est de la location de générateurs d'air chaud certifiés *Energy Star*® et de leur achat par des clients du secteur communautaire.

Il y aurait lieu par ailleurs, pour *Gazifère inc.*, d'uniformiser la terminologie qu'elle emploie, avec celle employée par l'*Agence de l'efficacité énergétique (AEE)* et les autres distributeurs. Il nous semble à cet égard que le terme « *communautaire* » prête à confusion car il sert habituellement à désigner des clients institutionnels (à vocation communautaire) des distributeurs, non des clients résidentiels (à faibles revenus) comme c'est le cas ici.

RECOMMANDATION NO. 2-2 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter *Gazifère inc.* à n'utiliser le terme « *communautaire* » que pour désigner des clients institutionnels (à vocation communautaire) des distributeurs, non des clients résidentiels (à faibles revenus), comme c'est le cas au programme de générateurs d'air chaud.

⁹ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009. Pièce B-31, GI-33, Document 1, page 6.

2.2 LE PROGRAMME DES THERMOSTATS PROGRAMMABLES

Les résultats des 6 premiers mois de 2009 quant au programme des thermostats programmables de *Gazifère inc.* sont indiqués ci-après :

Tableau 2-3

Résultats au 30 juin 2009 du programme des thermostats programmables du PGEÉ de *Gazifère inc.* en comparaison aux objectifs annuels ¹⁰

Programmes	Participants (nombre)			Économies de gaz (m ³ /an)			Budget (\$)		
	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%
Thermostat (location)	465	191	41%	40 804	16 760	41%	20 460	8 404	41%
Thermostat (achat-proprétaire)	80	103	129%	8 580	11 047	129%	3520	4 532	129%
Thermostat (communautaire)	0	4		0	780		0	352	
Total thermostats	545	298	55%	49384	25 587	52%	23 980	13 288	55%

Tel qu'expliqué au chapitre 4, les termes définissant les programmes sont différents d'autres catégories d'équipement et permettent moins facilement d'avoir une vue d'ensemble des programmes d'efficacité énergétique.

Ainsi, *Gazifère inc.* emploie le terme « *propriétaire* » lorsque les participants qui font installer un thermostat sont déjà propriétaires de leurs appareils de chauffage, et ce, pour les distinguer des participants qui ne possèdent pas leurs appareils de chauffage. Pour éviter la confusion avec les *locataires* et *propriétaires* de logements et résidences, nous proposons de conserver tout simplement les catégories « *achat* » et « *location* », par analogie avec d'autres programmes, d'autant que ce sont les termes également employés dans l'Annexe A (tableaux financiers) de la pièce GI-25, Document 1 de *Gazifère inc.* ¹¹

RECOMMANDATION NO. 2-3 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter *Gazifère inc.* à utiliser de façon constante le terme « *achat* » plutôt que « *propriétaire* » pour ce qui est des thermostats programmables.

Dans l'Entente entre *Gazifère inc.* et l'AEÉ, *Gazifère inc.* conserve l'entière responsabilité des thermostats programmables destinés à la clientèle communautaire, dont elle défraie entièrement les coûts. ¹² Le nombre de participants demeure toutefois très marginal et *Gazifère inc.* gagnerait à intensifier ses efforts auprès de cette clientèle.

¹⁰ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-22, GI-25, Document 3, page 1.,

¹¹ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-34, GI-25, Document 1, Annexe A, page 55.

¹² **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-34, GI-25, Document 1, page 5.

Gazifère inc. a déterminé de nouvelles données spécifiques aux cas-types des utilisateurs de thermostats programmables. La méthode utilisée par celle-ci pour déterminer les caractéristiques de ce cas-type et des économies unitaires du programme thermostats programmables (volets propriétaire et location) comprend toutefois des degrés-jours dès que la température baisse sous les 18°C, ce qui nous apparaît inadéquat. Ce sujet est traité à la section 4.¹³

Les prévisions pour 2010 sont par ailleurs les suivantes :

Tableau 2-4
Prévisions 2010 du programme des thermostats programmables du PGEÉ de Gazifère inc.¹⁴

Programmes	Participants (nombre)			Économies de gaz (m ³ /an)			Budget (\$)		
	Autorisé 2009	Demand 2010	%	Autorisé 2009	Demand 2010	%	Autorisé 2009	Demand 2010	%
Thermostats (location)	465	237	51%	40 804	26 324	65%	20 460	23 188	113%
Thermostats (communautaire)	0	6		0	666		0	528	
Thermostats (achat-propriétaire)	80	96	120%	8 580	13 571	158%	3 520	7 700	219%
Total Résidentiel	545	339	62%	49 384	40 561	82%	23 980	31 416	131%

Le programme des thermostats est revu à la hausse pour l'année 2010 en fonction des résultats de 2009 et nous semble réaliste, sous réserve de réajuster la base des degrés-jours tel que nous le proposons dans une autre recommandation au chapitre 4.

RECOMMANDATION NO. 2-4 :

Nous recommandons à la Régie d'accepter les prévisions à la hausse pour les programmes de thermostats de Gazifère inc., sous réserve de réajuster la base des degrés-jours tel que nous le proposons dans une autre recommandation.

¹³ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-22, GI-25, Document 1, pages 11 à 13.

¹⁴ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009. Pièce B-34, GI-25, Document 1, Annexe A, Page 55.

2.3 LES CHAUFFE-EAU EFFICACES ET LES CHAUFFE-EAU INSTANTANÉS

Les résultats des 6 premiers mois de 2009 pour les programmes résidentiels de chauffe-eau de *Gazifère inc.* sont indiqués ci-après :

Tableau 2-5

État au 30 juin 2009 des programmes de chauffe-eau du PGEÉ de *Gazifère inc.*¹⁵

Programmes	Participants (nombre)			Économies de gaz (m ³ /an)			Budget (\$)		
	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%
Chauffe-eau efficace (location)	2 630	1 155	44 %	115 720	50 820	44%	0	0	
Chauffe-eau instantané (projet-pilote)	86	25	29 %	11 715	3 406	29 %	38 700	11 250	29 %
Total chauffe-eau	2 716	1 180	43%	127 435	54 226	43 %	38 700	11 250	29 %

Bien que les résultats relatifs au chauffe-eau efficace en location ne soient pas encore convaincants, nous recommandons de conserver le programme en raison des économies d'énergie importantes qui sont possibles.

En 2010, *Gazifère inc.* propose de modifier le statut de projet-pilote des chauffe-eau instantanés pour offrir la location et l'achat de ceux-ci dans un ratio 2/3 location, 1/3 achat, proposition avec laquelle nous sommes en accord puisque ces programmes semblent comporter un plus grand nombre de participants pour la location que l'achat.

Tableau 2-6

Prévisions 2010 pour les chauffe-eau du PGEÉ de *Gazifère inc.*¹⁶

Programmes	Participants (nombre)			Économies de gaz (m ³ /an)			Budget (\$)		
	Autorisé 2009	Demand 2010	%	Autorisé 2009	Demand 2010	%	Autorisé 2009	Demand 2010	%
Chauffe-eau efficace (location)	2 630	2630	100%	115 720	115 720	100%	0	0	
Chauffe-eau instantané (pilote)	86	84	98%	11 715	11 715	100%	38 700	25 800	67%
Chauffe-eau instantané (achat)	n/a	29		n/a	4 087		n/a	9 000	
Chauffe-eau instantané (location)	n/a	55		n/a	7628		n/a	16 800	

Nous portons à l'attention du Tribunal qu'il semble y avoir une erreur dans le tableau de *Gazifère inc.* relatif aux projections du PGEÉ 2010 pour le chauffe-eau instanné, en page 56 de

¹⁵ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009. Pièce B-22, GI-25, Document 3, page 1.

¹⁶ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009. Pièce B-34, GI-25, Document 1, Annexe A, page 56.

la pièce GI-25, Document 1.¹⁷ En effet, tel qu'indiqué dans son texte en page 41, le nombre de participants prévus au programme de chauffe-eau instantané aurait dû se lire comme comprenant 56 participants bruts (55 après soustraction de l'opportunisme) pour la location et 30 pour l'achat (29 après soustraction de l'opportunisme), et non le contraire. Nous avons donc supposé que le texte proprement dit, en page 41, est correct; les tableaux ci-dessus ont été faits en conséquence.

Par ailleurs, nous croyons que l'hypothèse de *Gazifère inc.* à l'effet que le calcul de l'écart entre les gains unitaires devrait se faire entre un chauffe-eau conventionnel et le chauffe-eau instantané, ce qui correspond à 139 m³, est à première vue logique, puisqu'il semble plausible que les participants remplacent davantage un chauffe-eau conventionnel par un chauffe-eau instantané plutôt qu'un chauffe-eau efficace par un chauffe-eau instantané. Toutefois, il semble que cette hypothèse pourrait être vérifiée en demandant simplement aux participants s'il s'agit d'un remplacement de chauffe-eau conventionnel ou efficace. Dans l'hypothèse où les deux cas seraient fréquents, le calcul des gains unitaires pourrait alors être une moyenne des deux gains (chauffe-eau conventionnel/instantané – 139 m³ et chauffe-eau efficace/instantané – 95 m³), soit des gains unitaires de 117 m³ économisés. À ce sujet, *Gazifère inc.* a répondu à une demande de renseignements de l'ACEF-Outaouais à l'effet que les gains unitaires de chauffage correspondaient à une valeur estimée mais qu'elle se proposait de *devancer l'évaluation de ces chauffe-eau afin de confirmer le gain énergétique associé à ce programme.*¹⁸

Par ailleurs, nous ne sommes pas convaincus que la clientèle de *Gazifère inc.* soit suffisamment informée de la technologie des chauffe-eau instantanés, ce qui peut nuire à la rentabilité du programme; une promotion plus dynamique pourrait être faite à cet égard auprès des diverses clientèles de *Gazifère inc.*

RECOMMANDATION NO. 2-5 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter provisoirement le calcul de *Gazifère inc.* quant à un gain unitaire de 139 m³ pour son chauffe-eau instantané et de lui permettre de devancer l'évaluation de ce programme afin de déterminer de façon plus juste le gain unitaire d'économie d'énergie réel.

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter *Gazifère inc.* à rectifier le tableau de la page 56 de sa pièce GI-25, Document 1, afin d'y indiquer que le nombre de participants est de 56 (ou 55 sans opportunisme) pour la location et 30 (ou 29 sans opportunisme) pour l'achat.

Nous recommandons également à la Régie d'encourager *Gazifère inc.* à faire davantage la promotion de ses chauffe-eau instantanés.

¹⁷ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009. Pièce B-34, GI-25, Document 1, Annexe A, page 55.

¹⁸ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-30, GI-32, Document 1, page 11.

2.4 LES TROUSSES D'ÉCONOMIE D'EAU CHAUDE

Les résultats des 6 premiers mois de 2009 pour le programme des troussees d'économie d'eau chaude de *Gazifère inc.* sont indiqués ci-après :

Tableau 2-5

Résultats au 30 juin 2009 du programme des troussees d'économie d'eau chaude du PGEÉ de *Gazifère inc.* en comparaison aux objectifs annuels ¹⁹

Programmes	Participants (nombre)			Économies de gaz (m ³ /an)			Budget (\$)		
	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%
Pomme de douche	167	448	268%	13 978	37 498	268%	835	2 240	268%
Aérateurs de débit	167	448	268%	2 555	6 854	268%	501	1 344	268%
Isolant	167	448	268%	2 505	6 720	268%	167	448	268%
Abaissement de la temp. chauffe-eau	1 000	488	48 %	90 000	43 020	48 %	0	0	
Total troussees d'économie	1521	298	120%	109 038	94 092	86%	1 503	4 032	268%

Les résultats obtenus avec les troussees d'économie sont particulièrement intéressants, non seulement en raison de la popularité du programme qu'ils illustrent mais également parce qu'ils démontrent que certaines mesures, basées uniquement sur des modifications de comportement, peuvent avoir une influence importante sur l'efficacité énergétique. C'est le cas ici avec l'abaissement de la température des chauffe-eau. Une réflexion sur ces aspects se retrouve au chapitre 4.

Nous sommes en accord avec *Gazifère inc.* quant à sa proposition d'augmenter de façon importante le nombre de participants afin de refléter davantage l'engouement pour ce type de mesures, tel que proposé dans les prévisions 2010. Ce nombre pourrait même aisément être plus élevé, puisque la prévision de 2010 est de l'ordre de grandeur des résultats déjà atteints durant les 6 premiers mois de 2009.

Nous recommandons à la Régie d'encourager *Gazifère inc.* à développer davantage ses partenariats avec la Ville de Gatineau et les organismes communautaires, tant pour ce qui est de la promotion du programme des troussees d'économie d'eau que de l'élaboration de programmes visant les changements de comportement. Ceci pourrait encore accroître les résultats de ce programme.

¹⁹ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-22, GI-25, Document 3, page 1.

Tableau 2-6
Prévisions 2010 de la trousse d'économie d'eau du PGEÉ de *Gazifère inc.*²⁰

Programmes	Participants (nombre)			Économies de gaz (m ³ /an)			Budget (\$)		
	Autorisé 2009	Demand 2010	%	Autorisé 2009	Demand 2010	%	Autorisé 2009	Demand 2010	%
Pomme de douche	167	411	246%	13 978	38 251	274%	2 240	2 285	102 %
Aérateurs de débit	167	411	246%	2 555	6 992	274%	1 344	1 371	102 %
Isolant	167	457	274%	2 505	6 855	274%	448	457	102 %
Abaissement de la temp. chauffe-eau	1000	1085	108%	90 000	97 650	108%	0	0	
Total Résidentiel	1501	2364	157%	109 038	149 748	137%	4 032	4 113	102 %

RECOMMANDATION NO. 2-6 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter les prévisions élevées du programme de trousse d'économie d'eau de *Gazifère inc.* Ce nombre pourrait même aisément être plus élevé.

Nous recommandons à la Régie d'encourager *Gazifère inc.* à développer davantage ses partenariats avec la Ville de Gatineau et les organismes communautaires, tant pour ce qui est de la promotion du programme des trousse d'économie d'eau que de l'élaboration de programmes visant les changements de comportement. Ceci pourrait encore accroître les résultats de ce programme.

²⁰ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009. Pièce B-34, GI-25, Document 1, Annexe A, Page 55.

2.5 LES PROGRAMME DE PANNEAUX RÉFLECTEURS DE CHALEUR

Suite aux résultats non-concluants de l'évaluation des panneaux de chaleur du *Fonds en efficacité énergétique* de *Gaz Métro*²¹, *Gazifère inc.* demande le retrait complet du programme de *Panneaux réflecteurs de chaleur*.

Nous sommes en accord avec ce choix et les raisons qui le justifient.

RECOMMANDATION NO. 2-7 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter que *Gazifère inc.* retire son programme de *Panneaux réflecteurs de chaleur*.

²¹ **GAZ MÉTRO**, Dossier R-3690-2009, Pièce B-39- GM-9, Document 13, Annexe B, Révisée.

2.6 LES PROGRAMME DE RÉCUPÉRATEUR DE CHALEUR DES EAUX DE DOUCHE

Les résultats des six premiers mois de 2009 du programme de récupérateur de la chaleur des eaux de douche de *Gazifère inc.* sont indiqués ci-après :

Tableau 2-9

État au 30 juin 2009 du programme de récupérateur de la chaleur des eaux de douche du PGEÉ de *Gazifère inc.*²²

Programme	Participants (nombre)			Économies de gaz (m ³ /an)			Budget (\$)		
	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%
Récupérateur de chaleur des eaux de douche	10	0	0 %	2 643	0	0%	2 000	0	0%
Total récupérateurs	10	0	0%	2 643	0	0 %	2 000	0	0 %

Malgré l'absence de résultats pour ce qui est du programme de récupération de la chaleur des eaux de douche, nous sommes en accord avec la décision de *Gazifère inc.* de maintenir ce programme. En effet, il s'agit d'un produit encore peu connu dont la rentabilité peut être plus longue à établir. Nous sommes donc en accord à ce que le programme soit reconduit sans changements.

Nous sommes également d'accord avec la stratégie de *Gazifère inc.* d'intensifier ses efforts de promotion auprès des constructeurs d'habitation de la région et des fournisseurs de cet appareil et reconnaissons les efforts de promotion de cet équipement, tels que décrits dans la réponse à une demande de renseignements de l'ACEF-Outaouais.²³ Toutefois, à l'instar de *Gaz Métro*, les projets de construction de coopératives gagneraient à être approchés également.

RECOMMANDATION NO. 2-8 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter que *Gazifère inc.* poursuive son programme de *Récupérateur de chaleur des eaux de douche*.

Nous recommandons également à la Régie de l'énergie d'encourager *Gazifère inc.* à faire la promotion de ce programme entre autres auprès des coopératives d'habitation.

²² **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-22, GI-25, Document 3, Page 1.

²³ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-30, GI-32, Document 1, Page 11.

2.7 LES PROGRAMME DE CHAUDIÈRES À EFFICACITÉ SUPÉRIEURE

En 2010, *Gazifère inc.* met en place un programme de chaudière à efficacité supérieure destiné à la clientèle résidentielle (sans précision si celle-ci s'adresse aux constructeurs, au secteur communautaire ou au secteur résidentiel en particulier). Celle-ci sera disponible pour l'achat ou la location. Selon *Gazifère inc.*, il s'agit d'un programme visant à aider les participants qui possèdent « un système à eau chaude (convecteurs ou radiateurs) de bénéficier sa d'une aide financière pour le remplacement de leur appareil. »²⁴

Tableau 2-10 Prévisions 2010 pour le programme de chaudière à haute efficacité énergétique du PGEÉ de *Gazifère inc.*²⁵

PGEÉ 2010 - proposition	Participants (nombre)	Économies de gaz (m ³ /an)	Budget (\$)
Chaudière à haute efficacité énergétique (achat)	4	1 580	2 500
Chaudière à haute efficacité énergétique (location)	4	1 580	2 500
Sous-total Chaudière	8	3160	5 000

RECOMMANDATION NO. 2-9 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'approuver le programme de chaudière à efficacité supérieure destiné à la clientèle résidentielle *Gazifère inc.*, sous réserve de préciser la clientèle visée.

²⁴ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009. Pièce B-34, GI-25, Document 1, Page 24.

²⁵ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009. Pièce B-34, GI-25, Document 1, Annexe A, Page 55.

2.8 LE PROGRAMME D'AIDE À LA RÉNOVATION – COOPS ET ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

En 2010, *Gazifère inc.* met en place un programme de soutien à la rénovation pour les coopératives et les organismes communautaires qui vise l'enveloppe des bâtiments : remplacement des fenêtres, isolation, étanchéité des bâtiments. Les coops et organismes communautaires doivent toutefois être propriétaires des bâtiments en rénovation ou responsables de la facture d'énergie.

Tableau 2-11 Prévisions 2010 pour le programme d'aide à la rénovation du PGEÉ de *Gazifère inc.*²⁶

PGEÉ 2010 - proposition	Participants (nombre)	Économies de gaz (m³/an)	Budget (\$)
Aide financière à la rénovation	5	28 810	57 620
Sous-total aide financière à la rénovation	5	28 810	57 620

RECOMMANDATION NO. 2-10 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'approuver le programme de *Gazifère inc.*, soutien à la rénovation pour les coopératives et les organismes communautaires.

Ce programme devrait toutefois être classé dans la catégorie CI, par souci d'harmonisation avec les catégories employées par l'AEE et les distributeurs.

²⁶ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009 Pièce B-34, GI-25, Document 1, Annexe A, Page 55.

2.9 SYNTHÈSE DES PROGRAMMES RÉSIDENTIELS DE GAZIFÈRE INC.

Le tableau 2-12 montre l'état des résultats au 30 juin 2009 de l'ensemble des programmes résidentiels de *Gazifère inc.* Nous n'avons pas inclus les programmes pris en charge par l'AEÉ :

Tableau 2-12

Résultats au 30 juin 2009 des programmes résidentiels de *Gazifère inc.*²⁷

Programmes	Participants (nombre)			Économies de gaz (m ³ /an)			Budget (\$)		
	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%
Génératrices d'air chaud Energy Star®	272	210	77%	134 782	104 193	77%	34 250	25 515	75 %
Thermostats	545	298	55%	49 834	28 587	58%	23 980	13 288	55 %
Trousses d'économie d'eau	1 521	1 822	121 %	109 038	94 092	86 %	1 503	4 032	268 %
Chauffe-eau efficace	2 630	1 155	44%	115 720	50 820	44%	0	0	
Chauffe-eau instantané (projet- pilote)	86	25	29%	11 715	3 406	29%	38 700	11 250	29%
Récupérateur de chaleur des eaux de douche	10	0	0	2 643	0	0	2 000	0	0 %
Réflecteurs de chaleur	40			10 540			10 030		
Total résidentiel	5 084	3 510	69%	433 821	281 097	65%	110 463	54 085	49%

Au 30 juin 2009, trois des cinq programmes résidentiels de *Gazifère inc.* donnent en 2009 de meilleurs résultats qu'anticipés, les résultats moins performants étant dus à des programmes qui étaient projets-pilotes l'année dernière (chauffe-eau instantané) ou encore qui sont des innovations telles que les récupérateurs de chaleur des eaux de douche, qui demandent une période plus longue avant d'être rentabilisées. De plus, dans les deux cas, aucun budget n'a été dépensé. Cela soulève toutefois la question de faire mieux connaître ces programmes auprès des clientèles résidentielles, entre autres les coopératives, les constructeurs d'habitation et la Ville de Gatineau.

²⁷ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-22, GI-25, Document 3, Page 1.

Le tableau 2-13 illustre de façon synthétique les projections de *Gazifère inc.* pour 2010 dont nous avons déjà commenté les éléments constitutifs aux sections qui précèdent :

Tableau 2-13

Prévisions 2010 des programmes résidentiels de *Gazifère inc.*²⁸

Programmes	Participants (nombre)			Économies de gaz (m ³ /an)			Budget (\$)		
	Autorisé 2009	Demand 2010	%	Autorisé 2009	Demand 2010	%	Autorisé 2009	Demand 2010	%
Générateurs d'air chaud Energy Star®	272	n/a	n/a	134 782	n/a	n/a	34 250	n/a	n/a
Générateurs d'air chaud à haute efficacité	n/a	144	n/a	n/a	15 154	n/a	n/a	37 200	n/a
Thermostats	545	339	62%	49 384	40 561	82%	23 980	31 416	166%
Trousses d'économie d'eau	1501	2364	157%	109 038	149 748	137%	4 032	4 113	102%
Chauffe-eau efficace/instantané	2 716	2714	100%	127 435	127 435	100%	38 700	25 800	67%
Récupérateur de chaleur des eaux de douche	10	10	100%	2 643	2 643	100%	2 000	2 000	100%
Chaudière à haute efficacité	n/a	8		n/a	3 160		n/a	5 000	
Aide financière à la rénovation	n/a	5		n/a	28 810		n/a	57 620	
Réflecteurs de chaleur	40			10 540			10 030		
Total Résidentiel	5 084	5 584	110%	433 821	367 511	85%	110 463	163 149	148%

Dans les prévisions 2010, nous notons une augmentation du nombre de participants mais le budget augmente relativement plus pour des économies de m³ moindre. L'augmentation semble due en partie à l'intention de capitaliser sur les programmes qui fonctionnent très bien et qui sont peu coûteux, comme les thermostats ou les trousse d'économie d'eau, de même que le soutien aux coopératives et organismes communautaires. Le soutien au programme des générateurs d'air semble également plus coûteux, et ce, même si les économies unitaires sont beaucoup plus basses, tel qu'expliqué précédemment.

On note également qu'une part importante de l'augmentation est due à l'aide financière accordée aux coopératives et aux organismes communautaires. Dans un contexte où ceux-ci ont peu de programmes spécifiques, il peut être intéressant de les soutenir davantage, surtout en tenant compte du fait qu'ils sont en lien avec les clientèles à faible revenu.

Toutefois, l'absence d'une catégorisation plus structurée à l'intérieur du secteur de la clientèle résidentielle rend difficile l'évaluation de la pertinence ou non de ces programmes ainsi que l'effet combiné des divers programmes pour une partie de la clientèle résidentielle.

²⁸ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009. Pièce B-34, GI-25, Document 1, Annexe A, Page 55.

RECOMMANDATION NO. 2-11 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter la proposition d'investissement de Gazifère quant à ses programmes destinés au secteur résidentiel, sous réserve de nos autres recommandations.

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'encourager *Gazifère inc.* à mieux structurer les diverses sous-catégories de clientèle résidentielle.

3

LES PROGRAMMES DU SECTEUR COMMERCIAL-INSTITUTIONNEL (CI)

Le tableau ci-après montre les résultats des programmes du secteur commercial-institutionnel (CI) au 30 juin 2009.

Tableau 3-1
Résultats au 30 juin 2009 des programmes du PGEÉ de *Gazifère inc.* au marché CI ²⁹

Programmes	Participants (nombre)			Économies de gaz (m ³ /an)			Budget (\$)		
	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%
Appui aux initiatives - Optimisation énergétique des bâtiments -	8	1	13%	80 000	28 005	35%	20 000	7 001	35%
Chauffe-eau résidentiel pour commercial (location)	10	12	120%	490	588	120%	0	0	
Chauffe-eau commercial (location)	12	17	142%	8 400	11 900	142%	0	0	
Achat d'une chaudière plus efficace (mise à niveau)	8	0	0%	35 597	0	0%	25 928	0	0%
Total CI	38	30	79%	124 487	40 493	33%	45 928	7 001	15%

Les résultats au 30 juin 2009 démontrent que le succès des programmes destinés au secteur commercial et institutionnel varie grandement selon le type d'équipement ou de service et que, de fait, seul le programme des chauffe-eau obtient un bon succès, ce qui justifie l'augmentation du nombre de participants et une diversification de l'offre des chauffe-eau (voir tableau 3-2. Dans le cas de l'appui aux initiatives pour l'optimisation énergétique des bâtiments, nous sommes d'accord avec la proposition de *Gazifère inc.* d'ajouter un programme d'aide financière pour les études de faisabilité afin de stimuler les projets visant à améliorer le bilan énergétique des bâtiments, entre autres de la part de commerces de petite taille.

Gazifère inc. n'explique pas pourquoi le programme d'achat d'une chaudière plus efficace (mise à niveau) n'a pas eu de résultats et la pertinence de le remplacer par deux autres : chaudière à efficacité intermédiaire (achat et location). Il est à noter qu'il s'agit du seul équipement dont le site Internet de *Gazifère inc.* fait la promotion pour ce qui est du secteur commercial et institutionnel.

²⁹ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009. Pièce B-22, GI-25, Document 3, Page 1.

De façon générale, hormis les programmes de chauffe-eau, la performance des programmes d'efficacité énergétique pour les secteurs commercial et industriel n'est pas satisfaisante du tout. La stratégie de *Gazifère inc.* à cet égard semble être d'augmenter considérablement le nombre de programmes afin de varier l'offre pour ce secteur, tout en remplaçant le programme d'achat d'une chaudière plus efficace par le programme double de chaudière à efficacité intermédiaire, achat et location, et en remplaçant des programmes chauffe-eau commercial et chauffe-eau (modèle résidentiel pour commercial) par le programme de chauffe-eau efficace, petit et grand réservoir.

Si les programmes de chauffe-eau semblent bien fonctionner, ce n'est pas le cas pour les programmes de chaudière. *Gazifère inc.* devrait préciser justifier davantage sa stratégie de développement de ce marché, compte tenu des résultats obtenus jusqu'ici.

Le tableau suivant montre les projections de *Gazifère inc.* pour l'année 2010 des programmes commerciaux et institutionnels de *Gazifère inc.* :

Tableau 3-2
Prévisions 2010 des programmes du PGEÉ de *Gazifère inc.* au marché CI ³⁰

Programmes	Participants (nombre)			Économies de gaz (m ³ /an)			Budget (\$)		
	Autorisé 2009	Demand 2010	%	Autorisé 2009	Demand 2010	%	Autorisé 2009	Demand 2010	%
Appui aux initiatives - Optimisation énergétique des bâtiments -	8	4	50	80 000	40 000	50	20 000	10 000	50%
Achat d'une chaudière plus efficace mise à niveau	8			35 597			25 928		
Chauffe eau efficace (petit réservoir)	10	10	100%	490	490	100%	0	0	
Chauffe eau efficace (grand réservoir)	12	12	100%	8400	8400	100%	0	0	
Chaudière à efficacité intermédiaire (achat)	n/a	4		n/a	22 766		n/a	16 205	
Chaudière à efficacité intermédiaire (location)	n/a	2		n/a	13659		n/a	9 723	
Chauffe-eau à efficacité Intermédiaire (achat)	n/a	2		n/a	10722		n/a	3 000	
Chauffe-eau à efficacité Intermédiaire (location)	n/a	1		n/a	7 148		n/a	2 000	
Chauffe eau à condensation (achat)	n/a	2		n/a	7 619		n/a	6 000	
Chauffe-eau à condensation (location)	n/a	3		n/a	7 619		n/a	6 000	
Étude de faisabilité	n/a	9		n/a	52 154		n/a	30 000	
Chaudière à condensation (achat)	n/a	3		n/a	15 646		n/a	9 000	
Chaudière à condensation (location)	n/a	2		n/a	29 939		n/a	4 000	
Unité de chauffage à l'infrarouge	n/a	11		n/a	14 699		n/a	2 450	
Total CI	38	65	171%	124 487	230 861	185%	45 928	98 378	214%

Bien que les prévisions d'économies d'énergie sont importantes, les moyens mis en œuvre pour augmenter le nombre de participants semble peu dynamiques.

À titre d'exemple, la stratégie de communication est la même pour l'ensemble de ces programmes toutes et peu d'efforts sont consentis pour tenter de réaliser les objectifs d'efficacité énergétique. En plus de quelques encarts de promotion ponctuels, celle-ci se limite à une info-lettre et des renseignements sur le site Internet, des rencontres avec les principaux installateurs d'appareil de chauffage en milieu commercial et de la promotion de la part des

³⁰ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009. Pièce B-34, GI-25, Document 1, Annexe A, Page 55.

conseillers en développement de marché³¹. Nous ne sommes pas convaincus qu'une telle approche aura des résultats significatifs sur la participation à ces programmes.

De plus, nous sommes étonnés de constater que, contrairement à Gaz Métro, *Gazifère inc.* ne semble pas avoir développé de stratégies pour profiter des opportunités liés aux programmes d'infrastructures qui ont été annoncés par les gouvernements du Québec et du Canada et qui sont destinés entre autres aux institutions d'enseignement et de santé. Il n'y a d'ailleurs aucune référence à ces institutions dans la stratégie de communication ou dans le PGEÉ 2010 en général.

RECOMMANDATION NO. 3-1 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demeurer prudente face aux prévisions quant au nombre de participants aux programmes destiné au secteur commercial et institutionnel.

Nous recommandons également à la Régie de l'énergie d'encourager *Gazifère inc.* à développer une stratégie plus dynamique et plus globale afin de rejoindre la clientèle commerciale et institutionnelle, entre autres dans le cadre des programmes d'infrastructures du Gouvernement du Québec et du Canada.

³¹ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-22, GI-25, Document 4, pages 12 à 21.

4

CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES

Cette section traite de trois aspects complémentaires à l'analyse du budget 2010 du PGEÉ. La première catégorie de commentaires traite des problèmes de cohésion lors de la classification de clientèle ou pour ce qui est de la nomenclature des programmes, qui varient selon les situations, mais également de la pertinence d'inclure certaines données comme le prix moyen des appareils, équipements et services offerts par les programmes. La seconde catégorie traite de la question de l'utilisation des partenariats pour développer les programmes et en faire la promotion. Enfin, la troisième catégorie traite des questions techniques tels que le choix de la normalisation pour utiliser les cas-types et les économies unitaires ainsi que la pertinence des analyses de sensibilité des programmes.

4.1 LA CLASSIFICATION DES DIVERS SECTEURS DE CLIENTÈLE

Le secteur communautaire est parfois considéré comme faisant partie du secteur résidentiel et parfois considéré de façon spécifique, alors que l'AEE et d'autres distributeurs l'incluent au secteur CI. Le secteur communautaire se trouve également parfois inclus avec la clientèle à faible revenu et inclut parfois de façon spécifique les coopératives.

Étant donné les différences importantes qui peuvent exister entre les clientèles résidentielles (incluant les résidences unifamiliales et les projets immobiliers), la clientèle à faible revenu, les coopératives et la clientèle socio-communautaire, il serait opportun de catégoriser celles-ci de façon distincte, les stratégies de sensibilisation, de promotion et d'approche pouvant différer d'un type de clientèle à l'autre. Cette demande, qui permet une analyse plus précise des programmes d'efficacité énergétique, a également fait l'objet d'une demande au FEÉ de Gaz Métro. Elle est d'autant plus logique que certains programmes, atteignant peu leurs objectifs sont destinées spécifiquement à la clientèle communautaire, font l'objet de stratégies particulières; c'est le cas par exemple du programme d'appareils de chauffage certifié *Energy Star*³².

Par exemple, il est essentiel de séparer la clientèle à faible revenu de la clientèle des coopératives et des organismes communautaires, La clientèle à faible revenu n'est pas

³² **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-22, GI-25, Document 1, Page 7.

directement identifiable en raison de la Loi sur la protection des renseignements personnels; elle s'avère ainsi beaucoup plus difficile à rejoindre et ne bénéficie pas de soutien technique, voire de personnel. Ce n'est pas le cas des directement coops et organismes socio-communautaires, qui sont aisément identifiables et peuvent plus facilement être soutenus dans leurs démarches d'efficacité énergétique. Les stratégies d'approche et de soutien doivent alors forcément différer si l'on veut pouvoir augmenter le taux de succès de ces programmes d'efficacité énergétique.

Cette situation explique peut-être que les éléments de la campagne promotionnelle de conversion³³ du mazout vers le gaz naturel qui se trouve au Tableau 7 du PGEÉ (page 18) ne comprend des mesures que pour les résidences et les partenaires d'affaires. Il est impossible de savoir si les coopératives et le secteur socio-communautaire ont été inclus ou non dans cette campagne, d'autant plus que le tableau 7 fait partie de la section « résidentielle » et non dans la section « commercial et institutionnel », qui suit immédiatement après. Par ailleurs, quand *Gazifère inc.*, parle de ses partenaires « d'affaires », de qui parle-t-elle? Inclut-elle l'ACEF-Outaouais, la ville de Gatineau, les constructeurs d'habitation, les coopératives?

RECOMMANDATION NO. 4-1 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demander à *Gazifère inc.* d'harmoniser les catégories de clientèles qu'elle utilise pour son PGEÉ avec celles employées par l'AEE et les autres distributeurs, notamment nen ce qui a trait au secteur communautaire.

4.2 L'INFORMATION SUR LE PRIX MOYEN DES APPAREILS AUXQUELS SONT LIÉS LES PROGRAMMES D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Nous apprécions que *Gazifère inc.* présente en annexe un tableau faisant état de l'aide financière qu'elle offre mais également du coût incrémental et de la contribution des participants. Toutefois, les programmes d'efficacité énergétique de *Gazifère inc.* favorisant l'achat et/ou la location d'appareils et d'équipements de taille et de complexité fort variées, il serait pertinent d'indiquer également le coût unitaire moyen de l'appareil, de l'équipement ou du service qui bénéficient d'une aide financière de la part de *Gazifère*, ce que cette dernière fait actuellement de façon sporadique.

Par exemple, *Gazifère inc.* a indiqué le coût de l'étude permettant d'avoir accès au programme *Aide financière à la rénovation – Coopérative d'habitation et organismes à vocation sociocommunautaire*³⁴ ou, dans une réponse à SÉ-AQLPA, a mentionné le coût d'un appareil

³³ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-22, GI-25, Document 1, Page 18.

³⁴ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-32, GI-34, Document 1, Page 8.

de chauffage à 90 % d'efficacité.³⁵ Or, cette information s'avère particulièrement pertinente entre autres pour ce qui est de comprendre les facteurs de succès ou non des programmes.

De façon générale, il y aurait avantage à définir de façon précise et invariable une nomenclature des programmes et des catégories de clientèle, ce qui faciliterait l'évaluation des programmes et permettrait de mieux cibler les stratégies de promotion et de pénétration dans les divers marchés.

RECOMMANDATION NO. 4-2 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demander à *Gazifère inc.* de fournir à titre informatif les prix moyens des appareils, équipements et services liés aux programmes d'efficacité énergétique.

³⁵ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-31, GI-33, Document 1, Page 6.

4.3 LE DÉVELOPPEMENT DE PARTENARIATS ET DE MESURES VISANT LE CHANGEMENT DE COMPORTEMENT DES GENS

La bonne performance ou non de certains programmes d'efficacité énergétique de *Gazifère inc.* démontre l'importance de soutenir la vente ou la location d'appareils performants par une sensibilisation et des campagnes d'information et promotion ciblées, ainsi que de prévoir des programmes qui sont complémentaires aux appareils et équipements eux-mêmes. Dans ce cadre, les organismes sociocommunautaires peuvent jouer un rôle de premier plan, ce qui explique entre autres la collaboration entre *Gazifère inc.* et l'ACEF-Outaouais, ou encore des commandites telles que *Coops efficaces*.

Gazifère reconnaît que la Ville de Gatineau constitue également un partenaire important et a inclus dans son plan de communication une section destinée à celle-ci.³⁶ La stratégie de communication vise toutefois surtout la ville elle-même, entre autres suite à l'adoption par cette dernière d'une politique environnementale, en novembre 2008. Or, de par son impact sur l'ensemble de la population ainsi de divers usages présents sur son territoire, la ville peut jouer un rôle beaucoup plus important afin de faire connaître les programmes d'efficacité énergétique. Celle-ci peut collaborer à des campagnes de promotion, voire à un soutien financier de certaines mesures d'efficacité énergétique telles que celles associées aux clientèles à faible revenu ou aux groupes sociocommunautaires, mais également à celles destinées aux constructeurs de maisons neuves ou aux commerces. Dans un cadre où *Gazifère inc.* lui permet réaliser à peu de frais certains objectifs de sa politique environnementale³⁷ et que le développement de partenariats avec *Gazifère inc.* fait partie intégrante du plan d'action de cette politique³⁸, il peut être tout à fait approprié de travailler davantage en collaboration avec la Ville de Gatineau. Il est important de noter toutefois que le plan d'action de la politique environnementale de la Ville de Gatineau n'a pas déterminé aucun budget pour ce qui est des questions énergétiques sauf pour ce qui est de la distributions de trousse d'économie d'eau et d'énergie, et ce, uniquement pour la période de 2011-2013.

Par ailleurs, *Gazifère inc.* gagnerait également à développer davantage de programmes visant les changements de comportement et peu coûteux tels que *la trousse d'économie d'eau et d'énergie* ou encore *l'Appui aux initiatives - Optimisation énergétique des bâtiments* – Ces programmes peuvent être développés également en partenariat avec les organismes communautaires, la ville de Gatineau et même les associations professionnelles liées, ce qui permettra également à *Gazifère inc.* de faire connaître l'ensemble des ces programmes à ces partenaires.

³⁶ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-22, GI-25, Document 4, Page 22.

³⁷ **VILLE DE GATINEAU**, *Politique environnementale de la ville de Gatineau : une ville verte à portée de la main*. Ville de Gatineau. Adopté par la ville de Gatineau le 18 novembre 2008.

³⁸ **VILLE DE GATINEAU**, *Plan d'action de la Politique environnementale de la ville de Gatineau*. Ville de Gatineau. Novembre 2008.

RECOMMANDATION NO. 4-3 :

Nous recommandons à la Régie d'encourager davantage *Gazifère inc.* à développer des partenariats avec la Ville de Gatineau, les organismes communautaires et les associations professionnelles, et ce, afin de faire davantage connaître les programmes à ces partenaires tout en réduisant les coûts liés à la promotion de ceux-ci.

4.4 LA NORMALISATION UTILISÉE POUR DÉTERMINER LES CARACTÉRISTIQUES DE CAS-TYPES ET ÉCONOMIES UNITAIRES

Tel que mentionné à la section 2.2, *Gazifère inc.* a déterminé de nouvelles données spécifiques aux cas-types des thermostats programmables.

Or, nous nous sommes interrogés sur la normalisation utilisée par *Gazifère inc.* pour déterminer les caractéristiques du cas-type et des économies unitaires de certains programmes dont celui-ci (volets propriétaire et location)³⁹. Celle-ci nous a répondu comme suit :

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-3-4

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-3692-2009 Phase 3, Pièce B-22, GI-25, Document 2, Plan global en efficacité énergétique 2010 Gazifère inc., page 12.

Demande :

Quelle est la base des degrés-jours mentionnée dans le texte ?

Réponse 3-4 a) : Gazifère a normalisé ses économies unitaires en tenant compte des degrés-jours de chauffage de la région outaouaise enregistrés par Environnement Canada^{40 41}

Nous comprenons de cette réponse que les degrés-jours utilisés sont à la base 18°C. Nous savons par ailleurs que *Gazifère inc.* utilise pour normaliser la demande de gaz naturel associée au chauffage des locaux la base de 14°C depuis la décision D-97-46.⁴²

Nous croyons que l'utilisation de la base 18°C dans le contexte du PGEÉ est une erreur méthodologique. Nous avons plaidé dans différents dossiers de la Régie que l'utilisation de cette base exagère le chauffage dans les mois d'épaule, soit mai, juin, septembre et

³⁹ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-34, GI-25, Document 1, pages 11 à 13.

⁴⁰ Cité dans le texte : http://www.climate.weatheroffice.ec.gc.ca/climateData/dailydata_f.html?timeframe=1&Prov=XX&StationID=4337&Year=2009&Month=9&Day=15

⁴¹ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-31, GI-33, Document 1, pages 2 et 3, réponse 3.4 à SÉ-AQLPA.

⁴² **GAZIFÈRE INC.**, dossier R-3665-2008, Phase 2, Pièce GI-14, Document 4, page 2.

octobre. Tout récemment dans le dossier R-3690-2009 et précédemment dans le dossier R-3550-2004.⁴³

RECOMMANDATION NO. 4-4 :

Nous recommandons à la Régie d'amener *Gazifère inc.* à faire preuve de plus de cohérence dans l'emploi des méthodes de normalisation des températures et d'utiliser la méthode déjà approuvée par la Régie.

⁴³ Jacques FONTAINE (Témoin-expert pour Stratégies énergétiques SÉ et l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique AQLPA), Dossier R-3690-2009, Pièce SÉ-AQLPA-3, document 1, page 16; (Témoin-expert pour le Groupe de recherche appliquée en macroécologie – GRAME), Dossier R-3550-2004, Pièce Grame-1, Document 2, Rapport d'expertise, page 6.

4.5 L'ANALYSE DE SENSIBILITÉ DES PROGRAMMES

Dans son plan global en efficacité énergétique 2010, *Gazifère inc.* mentionne :

« En 2009, la baisse du prix de la fourniture de gaz naturel a eu pour effet de diminuer le coût évité du mètre cube (m³) de gaz naturel. Par conséquent, le coût évité est passé de 0,4512 \$/m³ en base à 0,2559 \$/m³ et de 0,4933 \$/m³ pour le chauffage à 0,2927 \$/m³. Ces baisses respectives de 43% et 41% ont eu pour effet de diminuer la rentabilité des programmes d'efficacité énergétique de *Gazifère*. Avant de modifier les aides financières ou d'abandonner certains programmes, *Gazifère* a décidé de procéder à une analyse de sensibilité du Test du Coût total en Ressources (TCTR) par rapport à divers niveaux de coûts évités. »⁴⁴

Nous pensons que la décision de *Gazifère inc.* de faire une analyse de sensibilité de ses programmes avant de se prononcer sur l'efficacité des programmes est pertinente, d'autant plus que celle-ci aurait démontré qu'avec une hausse de 0,10\$/m³, soit la moitié de l'écart actuel des prix du gaz naturel entre 2008 et 2009, tous les programmes sauf deux auraient eu un TCTR positif⁴⁵. De la même façon, s'il n'y avait pas eu de variation à la baisse dans les prix de gaz naturel entre 2008, seul le chauffe-eau instantané (achat et location) ainsi que le générateur d'air chaud à haut rendement énergétique - marché existant (location) aurait un TCTR négatif.

Nous sommes d'accord avec *Gazifère inc.* quant au fait que le retrait des programmes à TCTR négatif en raison du prix du gaz naturel à la baisse pourrait risquer de compromettre certains efforts du distributeur. Une trop grande réduction de l'offre de programmes d'efficacité énergétique en raison d'un problème pouvant être passager pourrait également créer de la confusion chez la clientèle et envoyer un signal de désintérêt du distributeur pour l'efficacité énergétique.

RECOMMANDATION NO. 4-5 :

Nous recommandons à la Régie de reconnaître la pertinence de l'utilisation d'une analyse de sensibilité des programmes afin de ne pas surévaluer l'impact du prix du gaz naturel sur le maintien ou non des programmes dont le TCTR est négatif.

⁴⁴ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-34, GI-25, Document 1, Page 3.

⁴⁵ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009, Pièce B-34, GI-25, Document 1, Page 3.

5

BILAN D'ENSEMBLE DU PGEÉ ET RECOMMANDATIONS

Le tableau 5-1 reprend les résultats de l'ensemble des programmes de *Gazifère inc.* en date du 30 juin 2009, à l'exception de ceux confiés à l'AEÉ.

Tableau 5-1

Résultats au 30 juin 2009 de l'ensemble des programmes de *Gazifère inc.*⁴⁶

Programmes	Participants			m ³ /an			Budget (\$)		
	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%	Prévu 12 mo.	Réel 6 mo. (50 %)	%
Total Résidentiel	5 084	3 510	69%	433 821	281 097	65%	110 463	54 085	49%
Total marché CI	38	30	79%	124 487	40 493	33%	45 928	7 001	15%
Total des programmes de <i>Gazifère inc.</i>	5122	3540	69%	558 309	321590	58%	156391	61 086	39%

Les résultats à mi-chemin de l'année financière 2009 semblent démontrer que *Gazifère inc.* réussira à atteindre ses cibles d'efficacité énergétique, entre autres en raison des efforts réalisés auprès de la clientèle résidentielle. Le taux de participants face à la cible prévue est assez élevé, et ce, tant pour la clientèle résidentielle que pour le marché commercial et institutionnel (CI). Il semble toutefois y avoir de grandes variations entre le budget utilisé, le taux de m³ économisé et le taux de participants.

⁴⁶ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009. Pièce B-22, GI-25, Document 3, Page 1.

Le tableau suivant reprend les prévisions et demandes pour 2009.

Tableau 5-2
Prévisions 2010 de l'ensemble des programmes du PGEE de *Gazifère inc.*⁴⁷

Programmes	Participants			m ³ /an			Budget (\$)		
	Autorisé 2009	Demande 2010	%	Autorisé 2009	Demande 2010	%	Autorisé 2009	Demande 2010	%
Total Résidentiel	5 084	5 584	110%	433 821	367 511	85%	110 463	163 149	148%
Total Marché CI	38	65	171%	124 487	230 861	185%	45 928	98 378	214%
Total des programmes de Gazifère	5122	5 649	110%	558 309	598 372	107%	156 391	261 527	167%

Pour ce qui est de la clientèle résidentielle, l'objectif demeure modeste mais les résultats 2009 démontrent que les stratégies face à ce secteur dans l'ensemble gagnantes, entre autres parce qu'il existe divers programmes, de taille différentes et répondant à des besoins et à des budgets différents.

Toutefois, pour ce qui est du résidentiel, nous croyons que la quantité de m³/an aurait pu être conservée au moins au niveau de 2009, d'autant plus que le budget demandé est beaucoup plus élevé en 2010 qu'en 2009, alors que la hausse était seulement de 3 %. Nous sommes toutefois d'accord avec une telle augmentation parce que celle-ci est due en partie à un soutien plus accru d'aide financière pour les coopératives et les organismes sociocommunitaires, ainsi que la promotion d'équipements innovateurs tels que le chauffe-eau instantané ou le récupérateur de chaleur des eaux de douche.

Nous sommes également d'accord avec la proposition de *Gazifère inc.* d'augmenter de façon marquée le nombre de participants pour la clientèle CI et jugeons qu'il peut s'agir d'une prévision réaliste, du moins pour ce qui est des programmes de chauffe-eau. Nous sommes toutefois beaucoup moins convaincus que les programmes de chaudières seront rentables mais nous croyons qu'il est pertinent pour *Gazifère inc.* d'en faire l'essai. Nous croyons également que la rentabilité d'un si grand nombre de programmes pour le secteur CI demeure à être démontrée.

⁴⁷ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3692-2009. Pièce B-34, GI-25, Document 1, Annexe A, Page 55.

RECOMMANDATION NO. 5-1 :

Bien que le budget demandé soit beaucoup plus élevé qu'en 2009, nous recommandons à la Régie d'approuver pour 2010 le budget du PGEÉ demandé par *Gazifère inc.*, en tenant compte de nos autres recommandations.

Nous recommandons toutefois à la Régie de demeurer vigilante quant à la possibilité d'une rentabilité moins élevée des programmes, tout en tenant compte que celle-ci peut être due aux importantes modifications liées à un plus grand soutien à la clientèle à faible revenu, à une augmentation importante du nombre de programmes pour le secteur CI ainsi qu'à la promotion d'équipements innovateurs.