

**RÉGIE DE L'ÉNERGIE  
DOSSIER R-3792-2012, PHASE 1**

**RÉPONSES DE GAZIFÈRE INC. À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO. 1**

**PAR  
STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)  
L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE  
(AQLPA)**

**A. RAPPORT ANNUEL 2011 DU PGÉÉ**

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

**Référence : GAZIFÈRE INC** Référence : **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0007 (en Excel) et B-0011 (en Pdf), GI-10, Document 1.3, page 1.

**Demandes :**

- a)** Ne pensez-vous pas que, dans la colonne TCTR réel, la ligne tronc commun devrait se lire -149 148\$ et non +149 148 \$ ?
  
- b)** Ne pensez-vous pas que l'écart entre le TCTR réel et le TCTR prévisionnel devrait être de 99 852 \$ ?
  
- c)** Ne pensez-vous pas qu'il s'ensuivrait aussi que le Grand total du TCTR réel devrait être de 733 799 \$ ?
  
- d)** Et finalement, ne pensez-vous pas que l'écart entre le grand total du TCTR réel et le TCTR prévisionnel serait de 750 504 \$ ?
  
- e)** Veuillez déposer une version révisée de la pièce B-0007 (en Excel) et B-0011 (en PDF), GI-10, Document 1.3, le cas échéant.

Réponse 1-1a), b), c), d) et e) :

Veuillez vous référer à la réponse à la question 10.2 de la Régie et à la pièce GI-10, document 1.3, révisée en date du 1<sup>er</sup> juin 2012.

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

**Référence :** GAZIFÈRE INC., Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0007, GI-10, Document 1.1, page 1, Trousse de produits économiseurs d'eau chaude (volet : abaissement de la température des chauffe-eau).

**Demande :**

a) Comment *Gazifère Inc.* explique-t-elle que le volet abaissement de la température des chauffe-eau n'a pas connu un succès comparable par rapport à la planification que les autres volets des produits économiseurs d'eau chaude ?

Réponse 1-2a) :

Selon son appellation, l'abaissement de la température des chauffe-eau est considéré comme un volet du programme *Trousse de produits économiseurs d'eau chaude*.

Cependant, les participants identifiés dans ce volet ne correspondent pas au nombre de participants qui se sont prévalus de la trousse, mais bien au nombre d'abaissements de la température de chauffe-eau effectués par un technicien de *Gazifère* lors de l'inspection de l'appareil chez un client nouvellement branché.

La projection établie pour le volet abaissement de la température des chauffe-eau correspond donc à la majorité des additions de chauffe-eau prévues dans le marché de la nouvelle construction et est par conséquent tributaire du développement de ce marché.

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1-3**

**Référence :** GAZIFÈRE INC., Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0007, GI-10, Document 1.1, page 1), Secteur résidentiel, chaudières à efficacité supérieure; Secteur Commercial et Institutionnel (CI), chaudière à efficacité intermédiaire, chaudière à condensation.

**Demandes :**

a) Pour les programmes mentionnés, *Gazifère Inc.* constate que le volet location fonctionne moins bien que le volet achat. Comment *Gazifère Inc.* s'explique-t-elle ce phénomène ?

b) Est-ce lié au taux d'intérêt implicite à la location ou encore à une évaluation différente de la durée de vie de l'appareil ? Par exemple si les clients considèrent que *Gazifère Inc.* est trop pessimiste sur la durée de vie.

**Réponse 1-3a) et b) :**

Le seul constat que *Gazifère* puisse tirer de ses résultats est que sa clientèle semble préférer l'achat à la location d'un appareil de chauffage. L'offre d'une aide financière pour la location de chaudières efficaces (chaudière à efficacité supérieure, chaudière à efficacité intermédiaire ou chaudière à condensation) n'est en fait qu'un outil supplémentaire pour encourager la clientèle à opter pour des appareils offrant un meilleur rendement énergétique.

D'ailleurs, dans la décision D-2011-186, page 51, la Régie reconnaît l'absence de valeur ajoutée à distinguer les volets de ces programmes en acceptant le retrait de la distinction entre les volets achat et location de tous les programmes affichant le même cas-type.

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1-4**

**Références :**

i) GAZIFÈRE INC., Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0009, GI-10, Document 1, page 13 :

*En 2011, aucune mesure comportementale ou avec une période de recouvrement de l'investissement (PRI) inférieure à un an n'a été identifiée et quantifiée dans le cadre des études admises à ce programme. Par conséquent, les économies d'énergie pour ce programme se chiffrent à 0 m\$. Selon *Gazifère*, il n'en demeure pas moins que, tout comme le soumet le rapport d'Econoler présenté par Gaz Métro à la pièce Gaz Métro 9, document 7,*

*Requête 3690-2009, des économies d'énergie de l'ordre de 3,5 % devraient être créditées pour ce genre de programme.*

ii) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0007, GI-10, Document 1.1, page 1, programme Étude de faisabilité :

**Demandes :**

a) Dans le paragraphe cité de la première référence, *Gazifère Inc.* est d'avis que 3,5 % des économies devrait être créditée au programme Étude de faisabilité. Pourquoi le tableau de la seconde référence n'en tient-il pas compte et présente plutôt des économies de 0 m<sup>3</sup> ?

b) Veuillez déposer une version révisée des pièces le cas échéant.

**Réponse 1-4a) et b) :**

Dans la décision D-2011-186, page 45, la Régie « demande également à Gazifère de ne créditer des économies d'énergie réelles aux programmes “*Appui aux initiatives*” et “*Étude de faisabilité*” qu'après avoir obtenu des participants la confirmation écrite de l'implantation des mesures. » et ce, dès la fermeture des livres 2011. Or, en 2011, aucune mesure comportementale ou avec une période de recouvrement de l'investissement (PRI) inférieure à un an n'a été identifiée et quantifiée dans le cadre des études admises à ce programme. Gazifère s'est donc vue dans l'obligation, pour l'année 2011, de ne comptabiliser aucune économie d'énergie pour ce programme, et ce, malgré la recommandation d'Econoler.

Si Gazifère s'attribuait, tel que recommandé par l'étude d'Econoler, 3,5 % d'économies par rapport à la consommation moyenne des participants, elle aurait, en 2011, comptabilisé des économies nettes de 31 995 m<sup>3</sup>.

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1-5**

**Référence : GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0009, GI-10, Document 1, page 14, Tronc commun :

*En 2011, Gazifère n'a utilisé que 61 % du budget prévu pour ce poste budgétaire. Le départ d'une employée en congé de maternité, la réduction du nombre de déplacements à l'extérieur de la ville de même que l'allègement du mandat du consultant, justifie cet écart.*

**Demandes :**

a) Doit-on comprendre de la citation ci-dessus que l'employée en congé de maternité n'a pas été remplacée ? Veuillez décrire ses fonctions. Comment ses fonctions ont-elles alors été assumées au Tronc commun du PGEE ?

**Réponse 1-5a) :**

Effectivement, l'employée en congé de maternité n'a pas été remplacée. Pour pallier son absence, le Directeur des ventes et de l'efficacité énergétique de même que l'Adjointe coordonnatrice des programmes d'efficacité énergétique, ont dû assumer une plus grande part de responsabilités dans la gestion du PGEE. Considérant que le poste vacant nécessitait une bonne compréhension des processus de gestion des programmes et des enjeux en efficacité énergétique, Gazifère a choisi de ne pas combler ce poste. Il aurait été peu efficace d'entreprendre des activités de recrutement et de formation pour pallier une absence temporaire.

b) Veuillez décrire les changements relatifs au mandat du consultant ?

**Réponse 1-5b) :**

En 2011, Gazifère n'a entrepris aucune nouvelle évaluation de programme, seules les évaluations des programmes « *Appui aux initiatives-Optimisation énergétique des bâtiments* » et « *Chaudière à efficacité supérieure* » ont été finalisées. Par ailleurs, l'entreprise n'a pas eu à s'impliquer dans des dossiers réglementaires liés au Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIE). Ces deux dossiers occupent généralement un espace important dans le mandat du consultant.

c) Veuillez quantifier les éléments explicatifs de l'écart de 39 % en dollars ou en pourcentage.

**Réponse 1-5c) :**

Description de la dépense	Écart par rapport au budget (%)
Salaire	-46%
Communication	-32%
Consultant	-39%
Déplacement et autres	-40%

Original : 2012-06-01

**B. RAPPORT ANNUEL 2011 DU GAZ PERDU**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1-6**

**Référence : GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0008, GI-3, Document 1.2.2, pages 2 et 3, ANALYSE DU TAUX DE GAZ PERDU CONSTATÉ EN FIN D'ANNÉE FERMETURE DES LIVRES 2011 :

*En plus de l'impact dû à l'estimation du gaz perdu, les autres facteurs qui peuvent influencer le pourcentage de gaz naturel perdu établi en fin d'année sont les suivants :*

- la quantité de gaz naturel utilisée pour purger et remplir les nouvelles conduites principales et les nouveaux branchements installés au courant de l'année;
- le vol de gaz naturel;
- les fuites causées par des dommages ou autres;

*et la précision des compteurs*

**Demande :**

a) Quelle est la précision que les manufacturiers attribuent à leurs compteurs en pourcentage ?

**Réponse 1-6a) :**

**La précision que les manufacturiers attribuent à leurs compteurs est +/-1%.**

**C. RAPPORT ANNUEL 2011 – SOMMAIRE EXÉCUTIF**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-1-7**

**Référence : GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0004, GI-1, Document 1, page 2, Nouveau sondage sur la satisfaction de la clientèle.

Segment	Segments	Nombre de répondants	Pourcentage obtenu
Clientèle résidentielle	N'ayant pas reçu de service	24	97,2%
	Ayant reçu un service	24	96,1%
	Total	48	
	Résultat pondéré clientèle résidentielle	$((24*97,2\%) + (24*96,1\%))/48$	96,6% pondéré résidentiel

Segment	Segments	Nombre de répondants	Pourcentage obtenu
Clientèle CII	N'ayant pas reçu de service	23	94,1%
	Ayant reçu un service	21	86,1%
	Total	44	
	Résultat pondéré clientèle CII	$((23*94,1\%) + (21*86,1\%))/44$	90,3% pondéré CII

**Demandes :**

a) Nous constatons, dans ces deux tableaux, que les clients ayant reçu un service sont moins satisfaits que ceux n'en ayant pas reçu, surtout dans le secteur CII. Veuillez élaborer sur cette situation et indiquer si son explication a pu être comprise et sur les démarches qu'entreprend *Gazifère inc.* afin d'y remédier.

**Réponse 1-7a) :**

**Bien qu'ils soient très partiels, Gazifère s'estime très satisfaite des excellents résultats obtenus pour cette première vague de son sondage de satisfaction de la clientèle.**

**Contrairement à son précédent sondage de satisfaction de la clientèle qui ne sondait que les clients ayant reçu un service, le nouveau sondage de Gazifère a été développé dans l'objectif de mesurer le niveau de satisfaction de la clientèle dans son ensemble, donc celle ayant reçu un service et celle n'ayant pas reçu de service, soit deux éléments mesurés qui sont tout à fait différents.**

**Dans ce contexte, nous constatons également que, dans les deux tableaux, la clientèle ayant reçu un service s'avère moins satisfaite que celle n'ayant reçu aucun service de Gazifère. Il est raisonnable de conclure que si le client n'a eu recours à aucun service de Gazifère et qu'il n'a éprouvé aucun problème avec ses appareils ou sa facture, son niveau de satisfaction risque d'être plus élevé que celui d'un client qui, au contraire, a dû faire des démarches pour obtenir de l'information ou régler un problème qui serait survenu.**

**Conséquemment, le fait qu'il y ait un écart entre deux éléments différents du sondage ne nous apparaît pas problématique. De plus, puisque le résultat pondéré partiel du sondage de satisfaction de la clientèle de 2012 se chiffre à 96,1 %, il se compare favorablement avec le résultat réel du sondage de satisfaction effectué en 2011, qui lui,**

se chiffre à 93,6 %. Gazifère n'estime donc pas nécessaire d'entreprendre des démarches visant à niveler les résultats de chacun des segments de clientèle.