

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER R-3793-2012
PHASE 1

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

CAUSE ANNUELLE DE GAZIFÈRE INC.
(Phase 1 – Rapport annuel 2011 de *Gazifère Inc.*)

GAZIFÈRE INC.

Demanderesse

-et-

STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)

-et-

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

Intervenantes

ÉTUDE DU RAPPORT ANNUEL 2011 DE GAZIFÈRE INC.

Jacques Fontaine
Consultant en énergie

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

7 juin 2012

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Dans sa demande en Phase 1 du présent dossier R-3793-2012 (Rapport annuel 2011), *Gazifère inc.* prie la Régie de :

PRENDRE ACTE des résultats du PGEÉ 2011 et des explications de la Demanderesse justifiant les écarts par rapport aux prévisions.

Au présent rapport, nous invitons la Régie à accueillir cette demande, mais avec les nuances et réserves ci-après exprimées.

RECOMMANDATION NO. RA-1 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de constater que les résultats de 2011 du *Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ)* de *Gazifère inc.* dépassent globalement ses prévisions de 2011 (en raison d'économies unitaires par participant qui sont en moyenne plus élevées que prévues) mais que les résultats de ce *Plan* continuent malgré tout d'illustrer une difficulté dans la progression de *Gazifère inc.* vers l'atteinte de l'objectif d'économie de gaz établi pour 2015 dans la *Stratégie énergétique 2006-2015* du gouvernement du Québec.

RECOMMANDATION NO. RA-2 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de prendre acte que le volet de l'*Abaissement de la température des chauffe-eau* de la *Trousse des produits économiseurs d'eau chaude*, qui représente à lui seul près de la moitié (46 %) des gains obtenus par *Gazifère inc.* en efficacité énergétique au secteur résidentiel, suivra l'évolution du marché de la nouvelle construction de *Gazifère Inc.* et qu'il y a donc lieu d'être optimiste sur l'évolution future de ce volet, malgré des résultats inférieurs aux prévisions en 2011.

RECOMMANDATION NO. RA-3 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie à se déclarer satisfaite des excellents résultats obtenus pour les deux volets location et achat du *Programme résidentiel d'installation de thermostats programmables* de *Gazifère Inc.*, provenant de la qualité du suivi de cette dernière auprès de son fournisseur de service.

Nous recommandons à la Régie de l'énergie à inviter *Gazifère inc.* à conférer un rôle plus actif à son consultant dans ses relations avec le *Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIE)*, afin de pouvoir mieux suivre et influencer la livraison du premier volet du programme *Éconologis* du BEIE, dont dépend le volet communautaire du *Programme résidentiel d'installation de thermostats programmables* de *Gazifère Inc.*

RECOMMANDATION NO. RA-4 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter *Gazifère inc.* à poursuivre ses efforts et à viser à améliorer les résultats de son *Programme résidentiel de récupération de la chaleur des eaux de douche*.

RECOMMANDATION NO. RA-5 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter *Gazifère inc.* à se déclarer satisfaite des efforts promotionnels consacrés par *Gazifère inc.* en 2011 quant au *Programme résidentiel de chaudières à efficacité supérieure* et à l'inviter à persévérer.

RECOMMANDATION NO. RA-6 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de prendre acte de la persévérance des efforts de *Gazifère Inc.* quant au programme d'*Aide financière à la rénovation – Coopératives d'habitation et organismes à vocation sociocommunautaire* et de lui permettre de continuer ses efforts, mais en signalant toutefois qu'elle reste toujours en attente de résultats.

RECOMMANDATION NO. RA-7 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de prendre acte de la persévérance des efforts de *Gazifère Inc.* quant au programme de *Récupérateurs de chaleur des eaux de douche – Coopératives d'habitation et organismes à vocation sociocommunautaire* et de lui permettre de continuer ses efforts, mais en signalant toutefois qu'elle reste toujours en attente de résultats.

RECOMMANDATION NO. RA-8 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inciter *Gazifère Inc.* à aller de l'avant dans les phases ultérieures de son plan de communication reflétant sa nouvelle approche en efficacité énergétique pour son marché commercial et institutionnel. Les résultats de 2011 de son *Programme d'Appui aux initiatives – optimisation énergétique des bâtiments* sont très satisfaisants.

RECOMMANDATION NO. RA-9 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie à se déclarer satisfaite des résultats du *Programme commercial et institutionnel de Chaudière à condensation (volet achat et location)* de *Gazifère inc.* (qui constitue le programme montrant le plus de gains unitaires de tous les programmes d'appareil de *Gazifère Inc.*) et à inviter *Gazifère inc.* à continuer de promouvoir ce programme.

RECOMMANDATION NO. RA-10 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter à *Gazifère Inc.* à revoir l'imputation de la rémunération du *Directeur des ventes et de l'efficacité énergétique* au PGEÉ de façon à mieux refléter l'effort financier de *Gazifère Inc.* dans son PGEÉ.

TABLE DES MATIÈRES

1 - LE MANDAT	1
2 - PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU RAPPORT.....	2
3 - LES RÉSULTATS D'ENSEMBLE DU PGEÉ 2011 DE GAZIFÈRE INC. ET L'OBJECTIF GOUVERNEMENTAL DE 2015.....	3
4 - LES RÉSULTATS SPÉCIFIQUES DES PROGRAMMES DU PGEÉ 2011 DE GAZIFÈRE INC.....	7
4.1 LA TROUSSE D'ÉCONOMIE D'EAU CHAUDE.....	8
4.2 LE PROGRAMME RÉSIDENTIEL D'INSTALLATION DE THERMOSTATS PROGRAMMABLES.....	10
4.3 LE PROGRAMME RÉSIDENTIEL RÉCUPÉRATEUR DE LA CHALEUR DES EAUX DE DOUCHE	12
4.4 LE PROGRAMME RÉSIDENTIEL DE CHAUDIÈRES À EFFICACITÉ SUPÉRIEURE (ACHAT ET LOCATION)	13
4.5 LE PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE À LA RÉNOVATION POUR COOPÉRATIVES D'HABITATION ET ORGANISMES À VOCATION SOCIOCOMMUNAUTAIRE	14
4.6 LE PROGRAMME DE RÉCUPÉRATEURS DE CHALEUR DES EAUX DE DOUCHE – COOPÉRATIVES D'HABITATION ET ORGANISMES À VOCATION SOCIOCOMMUNAUTAIRE	15
4.7 LE PROGRAMME COMMERCIAL ET INSTITUTIONNEL D'APPUI AUX INITIATIVES – OPTIMISATION ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS	16
4.8 LE PROGRAMME COMMERCIAL ET INSTITUTIONNEL CHAUDIÈRE À CONDENSATION (VOLET ACHAT ET LOCATION).....	17
4.9 LE TRONC COMMUN.....	18
5 - CONCLUSION	20

1

LE MANDAT

Le soussigné a reçu mandat, de la part de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)*, de produire une étude sur le rapport annuel 2011 de *Gazifère Inc.*, particulièrement en ce qui a trait aux résultats de son *Plan global d'efficacité énergétique (PGEÉ)*.

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 ceux-ci puissent le déposer comme faisant partie de leur preuve en Phase 1 du dossier R-3793-2012 devant la Régie de l'énergie. Il s'inscrit en continuité avec nos études et rapports d'expertise déjà produits, lors des années antérieures, particulièrement sur les programmes d'efficacité énergétique de *Gazifère inc.*

2

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU RAPPORT

Dans sa demande en Phase 1 du présent dossier R-3793-2012 (Rapport annuel 2011), *Gazifère inc.* prie la Régie de :

PRENDRE ACTE des résultats du PGEÉ 2011 et des explications de la Demanderesse justifiant les écarts par rapport aux prévisions.¹

Au présent rapport, nous invitons la Régie à accueillir cette demande, mais avec les nuances et réserves ci-après exprimées.

¹ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012 Phase 1, Pièce B-0002, Demande, Conclusions, page 7.

3

LES RÉSULTATS D'ENSEMBLE DU PGEÉ 2011 DE GAZIFÈRE INC. ET L'OBJECTIF GOUVERNEMENTAL DE 2015

Nous constatons que, pour la troisième année consécutive, les résultats du *Plan global d'efficacité énergétique (PGEÉ)* de *Gazifère inc.* ont dépassé les prévisions d'économies de gaz définies dans son dossier tarifaire prévisionnel annuel (R-3724-2010, Phase 4).²

Les résultats d'économies de gaz obtenus par le PGEÉ en 2011 sont en effet de 35 % au-dessus de la prévision. Le nombre de participants net est aussi de 25 % supérieur à la prévision mais les dépenses sont, par contre, inférieures de 26 % au budget.

Le dépassement des économies de gaz réalisées en 2011 provient donc en moyenne d'un dépassement des économies unitaires réalisées par participant.

Ces résultats plus élevés que prévus accélèrent la progression de *Gazifère inc.* vers l'atteinte de sa part de l'objectif gouvernemental d'économies de gaz de 350 Mm³ fixé par la *Stratégie énergétique 2006-2015* du gouvernement du Québec³ et devant être atteint au Québec d'ici 2015 (plus précisément d'ici le 31 décembre 2015.⁴).

² **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3724-2010, Phase 4, Décision D-2010-159, page 7.

³ **GOUVERNEMENT DU QUÉBEC**, *L'énergie pour construire le Québec de demain. La stratégie énergétique du Québec 2006-2015*, Québec, Publications du Québec, publié le 4 mai 2006, <http://www.mrnf.gouv.qc.ca/publications/energie/strategie/strategie-energetique-2006-2015.pdf>. Déposé sous : **AGENCE DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (AEÉ)**, Dossier R-3671-2008, Pièce B-1, AEÉ-1, Document 1, pp. 43-47. Note : Dans le cas de l'électricité, l'objectif a été amendé par le gouvernement à : **GOUVERNEMENT DU QUÉBEC**, *Mettre toutes nos énergies à agir efficacement. Cibles triennales d'efficacité énergétique, échéancier prévisionnel triennal et priorités d'action triennales en vue du plan d'ensemble en efficacité énergétique et nouvelles technologies 2007-2010*, Décembre 2007. Déposé sous : **AGENCE DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (AEÉ)**, Dossier R-3671-2008, Pièce B-1, AEÉ-3, Document 1, pp. iii et 8. Les objectifs d'économies de gaz, carburants et combustibles et autres formes d'énergie sont toutefois restés inchangés par cet amendement.

⁴ **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3671-2008, Décision D-2009-046, le 17 avril 2009, RR. Boulianne, Rozon, Turgeon, p. 21, parag. 76-77.

Cette progression semble toutefois encore insuffisante pour atteindre cet objectif. En effet, bien que les parts respectives des marchés de *Gaz Métro* et de *Gazifère inc.* dans l'atteinte de l'objectif de d'économies de gaz de 350 Mm³ n'aient jamais été spécifiées par le gouvernement du Québec et son *Agence de l'efficacité énergétique (AEÉ)*, l'on peut concevoir que celles-ci seraient respectivement de 97 % et de 3 % suivant la taille comparative de ces marchés. **L'objectif cumulatif d'économies de gaz de *Gazifère inc.* depuis le point de départ du calcul jusqu'au 31 décembre 2015 serait donc de 10,5 millions de m³, soit 3 % de l'objectif gazier pan-québécois de 350 millions de m³ de réductions.**

Il n'est pas clair, à la lecture de la *Stratégie énergétique 2006-2015* du gouvernement du Québec⁵ et de son document ultérieur des *Cibles triennales d'efficacité énergétique 2007-2010*⁶, si le point de départ du calcul des économies aux fins de l'établissement de l'objectif de 2015 se situe en 2007 ou au contraire au début des PGEÉ de chacun des distributeurs d'énergie.

Si l'on considère que le début de ce calcul correspond au début des PGEÉ de chaque distributeur (soit l'année 2000-2001 dans le cas de *Gazifère inc.*), alors le tableau suivant nous indique que la somme des économies réalisées par les PGEÉ successifs de *Gazifère inc.* de 2000 à 2011 n'est que de 7 389 719 m³, soit encore très en-deçà de la cible de 10,5 millions de m³ pour 2015.

⁵ **GOVERNEMENT DU QUÉBEC**, *L'énergie pour construire le Québec de demain. La stratégie énergétique du Québec 2006-2015*, Québec, Publications du Québec, publié le 4 mai 2006, <http://www.mrnf.gouv.qc.ca/publications/energie/strategie/strategie-energetique-2006-2015.pdf>. Déposé sous : **AGENCE DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (AEÉ)**, Dossier R-3671-2008, Pièce B-1, AEÉ-1, Document 1, pp. 43-47.

⁶ **GOVERNEMENT DU QUÉBEC**, *Mettre toutes nos énergies à agir efficacement. Cibles triennales d'efficacité énergétique, échéancier prévisionnel triennal et priorités d'action triennales en vue du plan d'ensemble en efficacité énergétique et nouvelles technologies 2007-2010*, Décembre 2007. Déposé sous : **AGENCE DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (AEÉ)**, Dossier R-3671-2008, Pièce B-1, AEÉ-3, Document 1.

Tableau 1

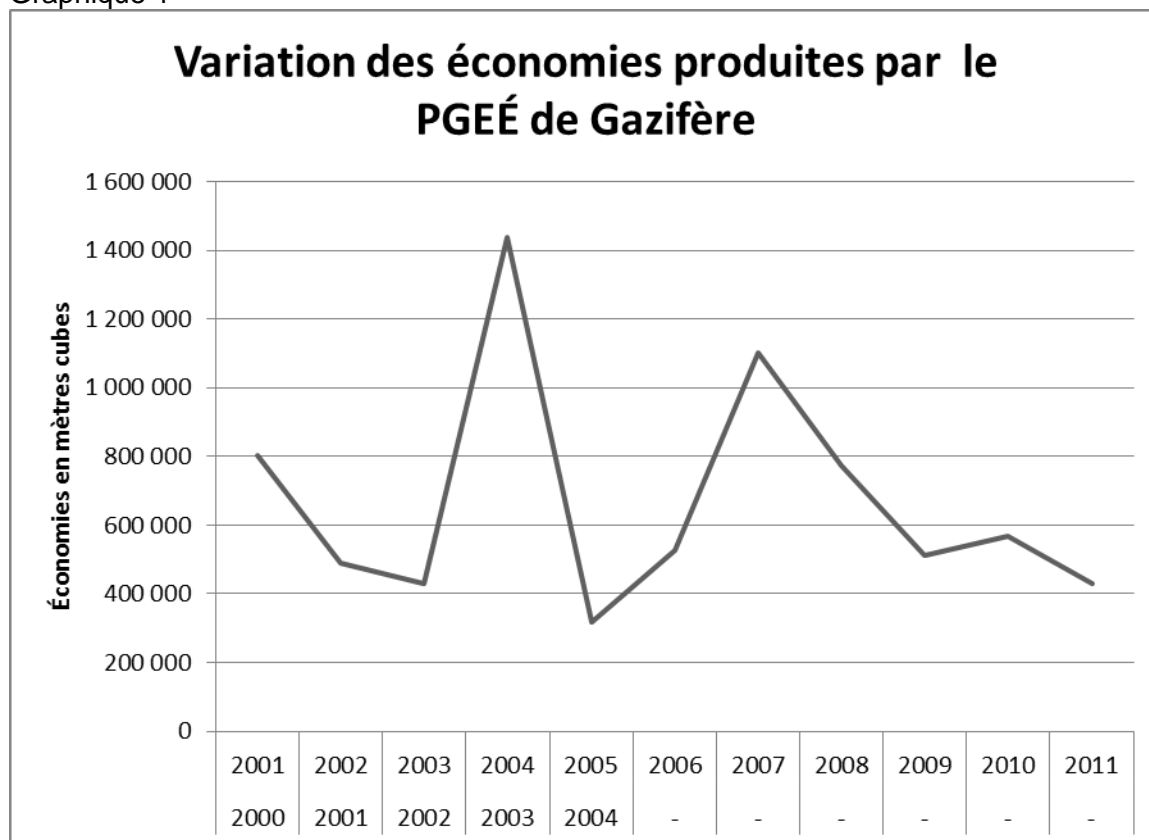
Résultats annuels des économies de gaz attribuable au PGEÉ de *Gazifère inc.* (m³)

Année du rapport annuel	Dossier de la Régie	Pièce	Document	Page	Résultats économie de gaz (m ³)
2000- 2001	R-3514-2003	GI-17	Doc. 2.1	1	801 237
2001- 2002	R-3514-2003	GI-17	Doc. 2.1	2	489 090
2002- 2003	R-3514-2003	GI-15	Doc. 1	31	428 898
2003- 2004	R-3537-2004	GI-19	Doc. 1.1	1 et 2	1 438 773
2004- 2005	R-3587-2005	GI-4	Doc. 2	10 et 11	318 450
- 2006	R-3637-2007	GI-9	Doc. 1	1	528 120
- 2007	R-3665-2008	GI-9	Doc. 1.1	1	1 100 379
- 2008	R-3692-2009	GI-16	Doc. 1.1	1	773 689
- 2009	R-3724-2010	GI-21	Doc. 1.1	1	512 852
- 2010	R-3758-2011	GI-18	Doc. 1.1	1	567 139
- 2011	R-3793-2012	GI-10	Doc. 1.1	1	431 092
Somme jusqu'en 2011					7 389 719

Selon cette hypothèse du point de départ en 2000-2001 pour atteindre la part attribuée à *Gazifère inc.* de 3 % de l'objectif de 2015 de 350 millions de m³, soit 10,5 millions de m³, il resterait en effet à réaliser des économies annuelles de gaz de 777 570 m³ en moyenne pour chacune des quatre années de 2012 à 2015, soit par *Gazifère inc.* elle-même soit par le Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIE) du Ministère des Ressources naturelles et de la Faune du Québec (MRNF) sur le territoire de *Gazifère inc.* Or la moyenne des trois derniers résultats annuels de *Gazifère inc.* (2009, 2010 et 2011) n'est que de 503 694 m³. Et, bien que nous ne disposions pas des résultats exacts, il est douteux que la part des économies de gaz réalisées par le Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques sur le territoire de *Gazifère inc.* durant ces mêmes années atteigne l'écart manquant de 273 876 m³ (777 570 m³ moins 503 694 m³) par an.

De plus, comme le montre le graphique suivant, il semble bien que les résultats annuels du PGEÉ de *Gazifère* soient en baisse depuis quelques années.

Graphique 1



Il nous semble donc, avec respect, que le risque de non atteinte de l'objectif gouvernemental d'économies de gaz devrait constituer une préoccupation pour le Tribunal, compte tenu notamment de son mandat quant à l'intérêt public, quant au développement durable et à quant à l'équité intergénérationnelle définis à l'article 5 de sa *Loi* constitutive.

Les difficultés de *Gazifère inc.* à augmenter ses économies de gaz naturel reflètent, entre autres, la saturation apparente des économies pouvant être produites par sa clientèle résidentielle et l'absence d'économies en provenance de sa clientèle industrielle.

RECOMMANDATION NO. RA-1 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de constater que les résultats de 2011 du *Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ)* de *Gazifère inc.* dépassent globalement ses prévisions de 2011 (en raison d'économies unitaires par participant qui sont en moyenne plus élevées que prévues) mais que les résultats de ce *Plan* continuent malgré tout d'illustrer une difficulté dans la progression de *Gazifère inc.* vers l'atteinte de l'objectif d'économie de gaz établi pour 2015 dans la *Stratégie énergétique 2006-2015* du gouvernement du Québec.

4

LES RÉSULTATS SPÉCIFIQUES DES PROGRAMMES DU PGEÉ 2011 DE GAZIFÈRE INC.

Les résultats volumétriques plus élevés que prévus de *Gazifère inc.* en 2011 sont, encore cette année, principalement attribuables au marché *Commercial et institutionnel*, lequel a atteint 168 % de ses prévisions volumétriques (soit 135 716 m³ de plus que prévu).

Ces résultats de *Gazifère inc.* sont issus du succès du programme d'*Appui aux initiatives – optimisation énergétique des bâtiments* qui amène à lui seul 39 % des résultats globaux du PGEÉ de 2011 et près de 50 % des résultats de son secteur *Commercial et institutionnel*. Le programme des *Chaudières à condensation* du secteur Commercial et institutionnel a aussi connu un bon succès, livrant 35 % des résultats globaux du PGEÉ de 2011 et 45 % des résultats de son secteur *Commercial et institutionnel*.

Le secteur résidentiel n'a atteint, en 2011, que 80 % de ses prévisions de 118 216 m³, soit 94 919 m³. Deux programmes expliquent ce résultat inférieur aux prévisions : a) le *Programme d'aide financière à la rénovation-coopératives d'habitations et organismes à vocation sociocommunautaires* et le *Programme récupérateur de chaleur des eaux de douche – Coopératives d'habitations et organismes à vocation sociocommunautaire*. Ces deux programmes tardent à recevoir des participants.

Dans les textes qui suivent, nous ciblons les éléments les plus significatifs du rapport de 2011 des résultats du PGEÉ de *Gazifère inc.* quant à certains programmes.

4.1 LA TROUSSE D'ÉCONOMIE D'EAU CHAUDE

Avec 73 210 m³ d'économies de gaz en 2011, le programme *Trousse d'économie d'eau chaude* dépasse la prévision qui était de 67 245 m³ pour 2011 pour ce programme.

Nous avons certes remarqué que le volet *Abaissement de la température des chauffe-eau* de la *Trousse des produits économiseurs d'eau chaude* n'atteignait pas l'objectif fixé. Ce volet de l'*Abaissement de la température des chauffe-eau* représente près de la moitié (46 %) des gains obtenus par *Gazifère inc.* en efficacité énergétique au secteur résidentiel.

Cependant *Gazifère Inc.* nous a rassurés à ce sujet :

Question SÉ-AQLPA-1-2a :

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 de Gazifère inc. à SÉ-AQLPA-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.***⁷

⁷ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0032, GI-14, Document 1, page 2; Réponse1-2a de *Gazifère Inc.* à la demande de renseignements no 1 de SÉ-AQLPA. Souligné en caractères gras par nous.

RECOMMANDATION NO. RA-2 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de prendre acte que le volet de l'*Abaissement de la température des chauffe-eau* de la *Trousse des produits économiseurs d'eau chaude*, qui représente à lui seul près de la moitié (46 %) des gains obtenus par *Gazifère inc.* en efficacité énergétique au secteur résidentiel, suivra l'évolution du marché de la nouvelle construction de *Gazifère Inc.* et qu'il y a donc lieu d'être optimiste sur l'évolution future de ce volet, malgré des résultats inférieurs aux prévisions en 2011.

4.2 LE PROGRAMME RÉSIDENTIEL D'INSTALLATION DE THERMOSTATS PROGRAMMABLES

Globalement, le Programme résidentiel d'installation de thermostats programmables a, en 2011, dépassé de 73 % son objectif d'économies de gaz de 11 369 m³. Nous constatons que seul le volet communautaire n'a pas dépassé son objectif. Les explications de Gazifère Inc. à ce sujet sont :

*Quant à la performance du volet communautaire du programme, Gazifère souhaite réitérer que la clientèle visée par ce programme est composée de ménages à faible revenu qui ont participé au premier volet du programme Éconologis du Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIE). La projection de Gazifère pour ce programme est également tributaire des informations reçues par le BEIE. Par conséquent, **Gazifère est à l'entière merci des actions entreprises par le BEIE pour assurer l'atteinte de ses objectifs.**⁸*

Une amélioration possible serait que Gazifère inc. soit, par l'entremise de son consultant, plus active auprès du Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIE) du Ministère des Ressources naturelles et de la Faune du Québec (MRNF), afin de pouvoir mieux suivre et influencer la livraison du premier volet du programme Éconologis du BEIE, dont dépend le volet communautaire du Programme résidentiel d'installation de thermostats programmables de Gazifère Inc.

En effet, Gazifère inc. nous confie :

Question SÉ-AQLPA-1-5b :

Veillez décrire les changements relatifs au mandat du consultant ?

Réponse de Gazifère inc. à SÉ-AQLPA-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.**⁹*

⁸ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0009 GI-10, Document 1, page 4. Souligné en caractères gras par nous.

⁹ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0032, GI-14, Document 1, page 5; Réponse1-5b de Gazifère Inc. à la demande de renseignements no 1 de SÉ-AQLPA. Souligné en caractères gras par nous.

Dans un autre ordre d'idée, *Gazifère inc.* nous mentionne les relations suivies qu'elle a entretenu avec son fournisseur de service expliquent les excellents résultats obtenus pour les deux autres volets de ce programme (volets location et achat).¹⁰

RECOMMANDATION NO. RA-3 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie à se déclarer satisfaite des excellents résultats obtenus pour les deux volets location et achat du *Programme résidentiel d'installation de thermostats programmables* de *Gazifère Inc.*, provenant de la qualité du suivi de cette dernière auprès de son fournisseur de service.

Nous recommandons à la Régie de l'énergie à inviter *Gazifère inc.* à conférer un rôle plus actif à son consultant dans ses relations avec le *Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIE)*, afin de pouvoir mieux suivre et influencer la livraison du premier volet du programme *Éconologis* du BEIE, dont dépend le volet communautaire du *Programme résidentiel d'installation de thermostats programmables* de *Gazifère Inc.*

¹⁰ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0009 GI-10, Document 1, page 4

4.3 LE PROGRAMME RÉSIDENTIEL RÉCUPÉRATEUR DE LA CHALEUR DES EAUX DE DOUCHE

Après avoir obtenu en certain succès en 2008 avec 15 participants pour un objectif de 10, le *Programme résidentiel Récupérateur de la chaleur des eaux de douche* ralentit considérablement avec aucun participant en 2009, 4 participants en 2010 et un seul participant en 2011. L'objectif était de dix participants nets pour chacune de ces années. *Gazifère Inc.* demeure malgré tout enthousiaste :

*Gazifère demeure toutefois enthousiaste à l'égard de ce programme puisque le marché de la nouvelle construction semble être plus prometteur. Bien que les résultats pour l'année 2011 ne démontrent pas encore l'intérêt des constructeurs à cette technologie, Gazifère estime que des retombées pour le programme sont à prévoir au cours des prochaines années. Actuellement, deux entrepreneurs en construction envisagent sérieusement la possibilité d'inclure ce système dans leurs projets domiciliaires. Gazifère travaille en partenariat avec ces constructeurs pour assurer la réalisation de cette intention. Gazifère veillera également à outiller tous les acteurs de première ligne (ex. : représentants en vente de maisons) qui sont susceptibles d'assurer le succès de l'implantation d'une telle innovation.*¹¹

RECOMMANDATION NO. RA-4 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter *Gazifère inc.* à poursuivre ses efforts et à viser à améliorer les résultats de son *Programme résidentiel de récupération de la chaleur des eaux de douche*.

¹¹ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0009, GI-10, Document 1, page 6.

4.4 LE PROGRAMME RÉSIDENTIEL DE CHAUDIÈRES À EFFICACITÉ SUPÉRIEURE (ACHAT ET LOCATION)

Le *Programme résidentiel de Chaudières à efficacité supérieure (volet achat)* a connu un certain succès en 2011, soit des résultats atteignant 104 % des économies attendues.

Gazifère Inc. fait beaucoup de promotion pour ce programme et elle ne peut que persévérer.¹²

RECOMMANDATION NO. RA-5 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter *Gazifère inc.* à se déclarer satisfaite des efforts promotionnels consacrés par *Gazifère inc.* en 2011 quant au *Programme résidentiel de chaudières à efficacité supérieure* et à l'inviter à persévérer.

¹² **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0009, GI-10, Document 1, page 7.

4.5 LE PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE À LA RÉNOVATION POUR COOPÉRATIVES D'HABITATION ET ORGANISMES À VOCATION SOCIOCOMMUNAUTAIRE

Le nouveau programme d'Aide financière à la rénovation pour coopératives d'habitation et organismes à vocation sociocommunautaire n'a toujours pas de participant en 2011.

Cependant Gazifère inc. persévère :

*Dans les circonstances, Gazifère concentrera ses prochains efforts sur les organismes à vocation sociocommunautaire. D'ailleurs, une récente rencontre avec l'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) de l'Outaouais nous a permis d'identifier un organisme qui pourrait nous aider dans la promotion de ce programme. Des pourparlers sont en cours avec cet organisme.*¹³

RECOMMANDATION NO. RA-6 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de prendre acte de la persévérance des efforts de Gazifère Inc. quant au programme d'Aide financière à la rénovation – Coopératives d'habitation et organismes à vocation sociocommunautaire et de lui permettre de continuer ses efforts, mais en signalant toutefois qu'elle reste toujours en attente de résultats.

¹³ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0009, GI-10, Document 1, page 8.

4.6 LE PROGRAMME DE RÉCUPÉRATEURS DE CHALEUR DES EAUX DE DOUCHE – COOPÉRATIVES D'HABITATION ET ORGANISMES À VOCATION SOCIOCOMMUNAUTAIRE

Le nouveau programme de *Récupérateurs de chaleur des eaux de douche – Coopératives d'habitation et organismes à vocation sociocommunautaire* n'a pas encore de participants en 2011.

Gazifère inc. indique persévérer :

*Tout comme pour son autre programme destiné à la clientèle sociocommunautaire, Gazifère concentrera ses prochains efforts sur les organismes à vocation sociocommunautaire.*¹⁴

RECOMMANDATION NO. RA-7 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de prendre acte de la persévérance des efforts de *Gazifère Inc.* quant au programme de *Récupérateurs de chaleur des eaux de douche – Coopératives d'habitation et organismes à vocation sociocommunautaire* et de lui permettre de continuer ses efforts, mais en signalant toutefois qu'elle reste toujours en attente de résultats.

¹⁴ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0009, GI-10, Document 1, page 8.

4.7 LE PROGRAMME COMMERCIAL ET INSTITUTIONNEL D'APPUI AUX INITIATIVES – OPTIMISATION ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS

Encore cette année le *Programme d'Appui aux initiatives – optimisation énergétique des bâtiments* a connu un bon succès avec un résultat, en 2011, de 264 % des économies prévues. Ce résultat a été atteint malgré une hausse de zéro à 27 du taux d'opportunisme ¹⁵

Nous sommes d'avis que ce programme bénéficiera de la nouvelle orientation de mise en marché que *Gazifère inc.* veut appliquer à son secteur *Commercial et institutionnel (C & I)* :

En effet, Gazifère est d'avis qu'elle doit adapter davantage son approche du marché commercial et institutionnel (C & I). Les derniers résultats de même que les orientations futures de l'entreprise en matière d'efficacité énergétique nécessitent l'établissement d'une stratégie de relations publiques entièrement consacrée à ce marché. Contrairement au marché résidentiel, il s'avère moins fructueux de promouvoir les programmes de ce secteur par la voie d'activités promotionnelles plus traditionnelles.

Principalement, Gazifère cherchera à améliorer sa performance en développant davantage son réseau de contacts et en outillant les principaux acteurs du marché selon leurs besoins. Gazifère s'affaire actuellement à l'élaboration de sa stratégie et souhaite en amorcer la réalisation dès l'automne 2012. Le plan de communication 2013 sera par conséquent accompagné d'une stratégie d'intervention destinée au marché C & I et fera état des activités entreprises en 2012.

Gazifère est d'avis que le développement de relations d'affaires productives contribuera non seulement à l'atteinte des résultats, mais permettra aussi une plus grande précision des projections. ¹⁶

RECOMMANDATION NO. RA-8 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inciter *Gazifère Inc.* à aller de l'avant dans les phases ultérieures de son plan de communication reflétant sa nouvelle approche en efficacité énergétique pour son marché commercial et institutionnel. Les résultats de 2011 de son *Programme d'Appui aux initiatives – optimisation énergétique des bâtiments* sont très satisfaisants.

¹⁵ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0007, GI-10, Document 1.1, page 1.

¹⁶ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0009, GI-10, Document 1, page 9.

4.8 LE PROGRAMME COMMERCIAL ET INSTITUTIONNEL CHAUDIÈRE À CONDENSATION (VOLET ACHAT ET LOCATION)

Le *Programme commercial et institutionnel de Chaudière à condensation (volet achat et location)* de *Gazifère inc.* a aussi connu un bon succès avec un dépassement de 90% de sa cible de 2011 pour un résultat de 149 948 m³ d'économies de gaz.

Gazifère inc. se dit satisfaite des résultats de ce programme.¹⁷ Il s'agit du programme qui montre le plus de gains unitaires de tous les programmes d'appareil de *Gazifère Inc.*

RECOMMANDATION NO. RA-9 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie à se déclarer satisfaite des résultats du *Programme commercial et institutionnel de Chaudière à condensation (volet achat et location)* de *Gazifère inc.* (qui constitue le programme montrant le plus de gains unitaires de tous les programmes d'appareil de *Gazifère Inc.*) et à inviter *Gazifère inc.* à continuer de promouvoir ce programme.

¹⁷ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0007, GI-10, Document 1.1, page 1;
GAZIFÈRE INC., Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0009, GI-10, Document 1, page 12.

4.9 LE TRONC COMMUN

Pour l'année 2011, *Gazifère Inc.* n'a dépensé que 60 % des sommes prévues pour le tronc commun. Interrogée à ce sujet *Gazifère Inc.* indique :

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.

Question SÉ-AQLPA-1-5a :

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 PGEÉ ?

Réponse de Gazifère inc. à SÉ-AQLPA-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 PGEÉ. 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.

Question SÉ-AQLPA-1-5b :

Veuillez décrire les changements relatifs au mandat du consultant ?

Réponse de Gazifère inc. à SÉ-AQLPA-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.¹⁸

De la première réponse nous pensons qu'il y a peut-être eu une mauvaise allocation des coûts attribuables au PGEÉ. Probablement qu'une partie plus importante de la rémunération globale du *Directeur des ventes et de l'efficacité énergétique* aurait dû être allouée au PGEÉ.

Quant aux changements apportés au mandat du consultant, nous réitérons ici notre recommandation RA-3 du présent rapport.

RECOMMANDATION NO. RA-10 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter à *Gazifère Inc.* à revoir l'imputation de la rémunération du *Directeur des ventes et de l'efficacité énergétique* au PGEÉ de façon à mieux refléter l'effort financier de *Gazifère Inc.* dans son PGEÉ.

¹⁸ **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3793-2012, Phase 1, Pièce B-0032, GI-14, Document 1, page 5; Réponses 1-5a et 5b de *Gazifère Inc.* à la demande de renseignements no 1 de SÉ-AQLPA.

5

CONCLUSION

Nous invitons donc la Régie de l'énergie à accueillir les recommandations qui sont exprimées au présent rapport, que l'on trouve également reproduites en son sommaire exécutif.