

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER R-3840-2013  
PHASE 2

---

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

---

CAUSE ANNUELLE DE GAZIFÈRE INC.  
(PHASE 2 – RAPPORT ANNUEL 2012 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 2012 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 2013



## SOMMAIRE EXÉCUTIF

### RECOMMANDATION NO. 2-1 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter *Gazifère Inc.* à présenter, en Phase 3 du présent dossier, quel est son plan, accompagné de scénarios, permettant de relever le défi que lui pose la persistance du bas prix du gaz naturel quant à sa capacité de prendre part à la réalisation des objectifs gouvernementaux d'économies de gaz prévues dans la *Stratégie énergétique 2006-2015*.

### RECOMMANDATION NO. 2-2 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter les résultats des programmes *Appui aux initiatives- optimisation énergétique des bâtiments* et *Étude de faisabilité*.

Nous recommandons également à la Régie d'inviter *Gazifère Inc.* à la prudence dans le cadre de l'évaluation et des recommandations pour ces deux programmes qu'elle nous annonce pour la Phase 3 du présent dossier. Il y a lieu d'inviter *Gazifère Inc.* à formuler des scénarios offrant une réponse au défi que pose la persistance du bas prix du gaz naturel quant à sa capacité de réaliser l'important potentiel d'économies de gaz dans le marché Affaires que laisse entrevoir ces deux programmes.

### RECOMMANDATION NO. 2-3 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter les résultats du programme résidentiel *Trousse de produits économiseurs d'eau chaude* de *Gazifère inc.*, mais en l'invitant à la prudence, dans le cadre de l'évaluation et des recommandations qu'elle présentera quant à ce programme en Phase 3 du présent dossier. L'abolition de ce programme ou de ses volets ne doit pas être vue comme la seule option envisageable.

**RECOMMANDATION NO. 2-4 :**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter les résultats des programmes et volets sociocommunautaires du PGÉE de *Gazifère Inc.*, mais en lui demandant d'établir et de présenter en Phase 3 un plan complet d'intervention en efficacité énergétique quant à la clientèle du marché sociocommunautaire, comprenant un dénombrement, un sondage, etc.

**RECOMMANDATION NO. 2-5 :**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demander à *Gazifère* d'établir et présenter en Phase 3 du présent dossier un cadre de relation formel entre elle et la Ville de Gatineau, pour ses interventions en efficacité énergétique.

**RECOMMANDATION NO. 2-6 :**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demander à *Gazifère Inc.* de fournir les résultats réels du test du participant pour 2012, ceci afin de compléter la présente phase 2 du dossier R-3840-2013, et de fournir dorénavant de tels résultats dans ses rapports annuels du PGEÉ.

**RECOMMANDATION NO. 2-7 :**

Nous invitons la Régie de l'énergie à constater que le passage des degrés-jours à base cycliques à des degrés-jours à base de calendrier, apporté par *Gazifère Inc.* à sa méthode de mensualisation de l'impact de la température sur la demande de gaz, entraîne une amélioration de cette évaluation.

**RECOMMANDATION NO. 2-8 :**

Compte tenu de la démarche d'enquête annoncée par *Gazifère Inc.* en la présente Phase 2, nous invitons la Régie de l'énergie à se montrer favorable, lors de la Phase 3 du présent dossier ou lors de la prochaine cause tarifaire, à l'installation d'un compteur supplémentaire chez les clients industriels dont la consommation de gaz varie fortement dans le temps, advenant que ces clients soient de fait responsables d'écarts importants de gaz non facturé.

**RECOMMANDATION NO. 2-9 :**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demander à *Gazifère Inc.* de clarifier les rôles de planification entre *Enbridge* et elle-même entre la planification et la réalisation de l'indice de performance portant sur l'entretien préventif, de clarifier les disparités constatées entre le calendrier des tâches planifiées et de celles réalisées et comment il se fait que toutes les tâches planifiées soient réalisées à l'unité près.

**RECOMMANDATION NO. 2-10 :**

Nous recommandons à la Régie de prendre acte de la justesse méthodologique de la mesure de la célérité de *Gazifère Inc.* à réagir aux situations d'urgence (1239 fois sur 1248 cas, à l'intérieur de 35 minutes).



---

**TABLE DES MATIÈRES**

<b>1 - PRÉSENTATION DU RAPPORT ET MANDAT .....</b>	<b>1</b>
<b>2 - LE RAPPORT ANNUEL 2012 DU PGEÉ DE GAZIFÈRE INC.....</b>	<b>2</b>
2.1 <b>LES RÉSULTATS GLOBAUX DE 2012 DU PGEÉ DE GAZIFÈRE INC.....</b>	<b>2</b>
2.2 <b>LES PROGRAMMES DU MARCHÉ AFFAIRES APPUI AUX INITIATIVES             (BÂTIMENTS) ET ÉTUDE DE FAISABILITÉ .....</b>	<b>4</b>
2.3 <b>LE PROGRAMME DE TROUSSE DE PRODUITS ÉCONOMISEURS D'EAU CHAUDE             (POMME DE DOUCHE, BRISE-JET ET ISOLANT).....</b>	<b>6</b>
2.4 <b>LES PROGRAMMES DU MARCHÉ SOCIOCOMMUNAUTAIRE .....</b>	<b>8</b>
2.5 <b>LES RELATIONS DE GAZIFÈRE INC. AVEC LA VILLE DE GATINEAU.....</b>	<b>9</b>
2.6 <b>UNE NOUVELLE INFORMATION: LE TEST DU PARTICIPANT .....</b>	<b>10</b>
<b>3 - LA MISE EN ŒUVRE EN 2012 DE LA NOUVELLE MÉTHODE DE       NORMALISATION MENSUELLE DE LA TEMPÉRATURE DE GAZIFÈRE INC. ....</b>	<b>11</b>
<b>4 - L'ÉVALUATION DU GAZ PERDU PAR GAZIFÈRE INC. EN 2012.....</b>	<b>15</b>
<b>5 - LA REVUE DE CERTAINS DES INDICES DE PERFORMANCE APPLIQUÉS EN       2012 PAR GAZIFÈRE INC. ....</b>	<b>17</b>
5.1 <b>LE RAPPORT DE L'ENTRETIEN PRÉVENTIF 2012.....</b>	<b>17</b>
5.2 <b>LE RAPPORT SUR LA RAPIDITÉ DES RÉPONSES AUX SITUATIONS D'URGENCE             2012 DE L'ENTRETIEN PRÉVENTIF 2012 .....</b>	<b>19</b>
<b>6 - CONCLUSION .....</b>	<b>20</b>



## 1

## PRÉSENTATION DU RAPPORT ET 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 2012 de *Gazifère Inc.* présenté devant la Régie de l'énergie à son dossier R-3840-2013 Phase 2.

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 2 du dossier R-3840-2013 devant la Régie de l'énergie. Il s'inscrit en continuité avec nos études et rapports déjà produits, lors des années antérieures, particulièrement mais pas uniquement, sur les programmes d'efficacité énergétique de *Gazifère inc.*

Le présent rapport porte sur les aspects suivants du rapport annuel 2012 de *Gazifère Inc.* :

- Le Rapport annuel 2012 du *Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ)* de *Gazifère Inc.* (section 2 du présent rapport).<sup>1</sup>
- La mise en œuvre en 2012 de la nouvelle méthode de normalisation mensuelle de la température de *Gazifère Inc.* (section 3 du présent rapport).<sup>2</sup>
- L'évaluation du gaz perdu par *Gazifère Inc.* en 2012 (section 4 du présent rapport).<sup>3</sup>
- La revue de certains des indices de performance appliqués en 2012 par *Gazifère Inc.* (section 5 du présent rapport).<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0047, GI-18, Document 1 et Pièce B-0053, GI-18, Documents 1.1 à 1.4.

<sup>2</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0063, GI-20, Document 1, Pages 6 et 7. Réponse 5.1 à la demande renseignements numéro 2 de la Régie.

<sup>3</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0029, GI-11, Document 1.2.2.

<sup>4</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0036, GI-13, Document 1; Pièce B-0035, GI-13, Document 1.1; Pièce B-0037, GI-13, Document 1.2; Pièce B-0038, GI-13, Document 1.3; Pièce B-0061, GI-13, Document 1.4.

## 2

## LE RAPPORT ANNUEL 2012 DU PGEÉ DE GAZIFÈRE INC.

## 2.1 LES RÉSULTATS GLOBAUX DE 2012 DU PGEÉ DE GAZIFÈRE INC.

Les économies de gaz naturel réalisées par le PGEÉ de *Gazifère Inc.* en 2012 sont les plus faibles enregistrées depuis 2006 comme le montre le tableau suivant, représentant même une décroissance de 65 % par rapport aux résultats de 2011 :

Tableau 1 Évolution des économies réalisées par le PGEÉ de *Gazifère Inc.*<sup>5</sup>

	Économies réalisées (m <sup>3</sup> )	Variation annuelle (par rapport à l'année antérieure)
2006	528 120	
2007	1 100 379	108%
2008	773 689	-30%
2009	512 852	-34%
2010	567 139	11%
2011	431 092	-24%
2012	150 554	-65%

Les économies prévues au PGEÉ en 2012 lors de la cause tarifaire de *Gazifère Inc.* étaient déjà plus faibles que tous les résultats annuels du PGEÉ depuis 2006 (soit 404 506 m<sup>3</sup>). *Gazifère Inc.* n'a réalisé en 2012 que 37 % de ces économies prévues (soit 150 554 m<sup>3</sup>).<sup>6</sup>

*Gazifère Inc.* explique cette faible performance principalement par l'absence de résultats dans les programmes du marché Affaires (C&I) *Appui aux initiatives- optimisation énergétique des bâtiments* et *Étude de faisabilité*.<sup>7</sup> *Gazifère Inc.* attribue cette absence de résultats au bas coût de la fourniture du gaz naturel.<sup>8</sup> Or ces deux programmes représentaient à eux seuls

<sup>5</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0065, GI-22, Document 1, Tableau 1, Page 2. Réponse 1.1 à la demande renseignements numéro 1 du GRAME.

<sup>6</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0053, GI-18, document 1.1, page 1.

<sup>7</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0047, GI-18, document 1, pp. 3 et 6-7.

<sup>8</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0047, GI-18, Document 1, Page 7.

plus de 56 % des économies du PGEÉ prévues en 2012.<sup>9</sup> Les résultats des programmes du secteur sociocommunautaire ainsi que plusieurs autres programmes des secteurs résidentiel et affaires offrent aussi des résultats décevants.

La faiblesse globale des résultats de 2012 du PGEÉ de *Gazifère inc.* met en jeu la capacité du régulateur et de *Gazifère inc.* de s'assurer que celle-ci prenne part dans une proportion adéquate à la réalisation de l'objectif gouvernemental d'économies de gaz (de 350 millions de m<sup>3</sup> pour l'ensemble du secteur gazier au Québec) prévu dans la *Stratégie énergétique 2006-2015*<sup>10</sup> et ce malgré un faible coût de fourniture du gaz, lequel semble destiné à se poursuivre.

Certes, *Gazifère inc.* indique qu'elle « demeure persuadée que l'atteinte de cette cible est une priorité pour l'ensemble des intervenants évoluant dans le secteur de l'efficacité énergétique ». <sup>11</sup> Mais les résultats de 2012 sonnent l'alarme quant à sa capacité de contribuer adéquatement à la réalisation de cet objectif. Ils doivent amener *Gazifère inc.* à énoncer en Phase 3 du présent dossier quel est son plan à cet égard, avec des scénarios à cet effet.

Nous formulons donc la recommandation suivante :

**RECOMMANDATION NO. 2-1 :**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter *Gazifère Inc.* à présenter, en Phase 3 du présent dossier, quel est son plan, accompagné de scénarios, permettant de relever le défi que lui pose la persistance du bas prix du gaz naturel quant à sa capacité de prendre part à la réalisation des objectifs gouvernementaux d'économies de gaz prévues dans la *Stratégie énergétique 2006-2015*.

---

<sup>9</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0047, GI-18, document 1, pp. 3 et 6-7.

<sup>10</sup> Les objectifs gouvernementaux de 2015 sont définis à : **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. (Note : Dans le cas de l'électricité, cet objectif a été amendé à 11 TWh par le gouvernement à : **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, pp. III et 8.)

<sup>11</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0065, GI-22, Document 1, Réponse 1.1 à la demande renseignements numéro 1 du GRAME, page 2.

## 2.2 LES PROGRAMMES DU MARCHÉ AFFAIRES APPUI AUX INITIATIVES (BÂTIMENTS) ET ÉTUDE DE FAISABILITÉ

La prévision de 2012 des économies associées au programme *Appui aux initiatives- optimisation énergétique des bâtiments* était de 176 672 m<sup>3</sup> mais le résultat a été de 0 m<sup>3</sup> et aucune part du budget prévu de 55 312 \$ n'a été dépensée.<sup>12</sup> Quant au programme *Étude de faisabilité*, la prévision était de 51 544 m<sup>3</sup> et le résultat a aussi été de 0 m<sup>3</sup>; *Gazifère Inc.* a dépensé 4000 \$ des 32 000 \$ prévus (13 % du budget, correspondant à 2 participants seulement, n'ayant enregistré aucun gain).<sup>13</sup>

Tel que mentionné plus haut, *Gazifère Inc.* attribue cette absence de résultats au bas coût de la fourniture du gaz naturel.<sup>14</sup>

*Gazifère Inc.* nous informe qu'elle entend persévérer dans la promotion de ces programmes auprès de sa clientèle, des installateurs d'appareils et des firmes d'ingénierie. Mais elle indique aussi qu'une évaluation de ces programmes est en cours, dont les résultats seront présentés dans le PGEÉ 2014 (Dossier R-3840-2013, Phase 3), ce qui permettra à *Gazifère Inc.* de justifier le maintien ou non de ce programme.<sup>15</sup>

Nous notons qu'en 2013, la *Gazifère inc.* avait déjà prévu une baisse considérable des objectifs de ces deux programmes, les réduisant à seulement 44 168 m<sup>3</sup> pour l'*Appui aux initiatives- optimisation énergétique des bâtiments* (mais avec l'ajout en sus d'un volet supplémentaire d'aide à l'implantation dont les économies prévues sont de 15 000 m<sup>3</sup>, totalisant ainsi une prévision de 69 168 m<sup>3</sup>) et à seulement 12 886 m<sup>3</sup> pour le programme d'*Étude de faisabilité*.<sup>16</sup>

\* \* \*

Nous recommandons à la Régie, dans la présente Phase 2 du dossier R-3840-2013, d'accepter les résultats des programmes *Appui aux initiatives- optimisation énergétique des bâtiments* et *Étude de faisabilité*, d'inviter *Gazifère Inc.* à poursuivre ses démarches de promotion et à présenter, en Phase 3 du présent dossier, son évaluation et ses recommandations quant à la survie ou non du programme.

Toutefois, compte tenu de l'importance de la part du potentiel d'économies de gaz que représentent les programmes *Appui aux initiatives- optimisation énergétique des bâtiments* et

<sup>12</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0053, GI-18, document 1.1, page 1.

<sup>13</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0053, GI-18, document 1.1, page 1.

<sup>14</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0047, GI-18, Document 1, Page 7.

<sup>15</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0047, GI-18, Document 1, Page 7.

<sup>16</sup> **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3793-2012 Phase 2, Décision D-2012-172, page 6.

*Étude de faisabilité* dans l'ensemble du PGEÉ, nous recommandons à la Régie d'inviter *Gazifère inc.* à la prudence dans son évaluation et dans ses recommandations à venir, avant d'écarter des options qui permettraient de maintenir, voir même d'accroître le déploiement de ce programme.

Tel que mentionné plus haut, il est en effet important de comprendre que le phénomène du bas coût du gaz naturel semble destiné à se poursuivre. Il pose donc un défi au régulateur et à une entreprise telle que *Gazifère inc.* quant à sa capacité de réaliser l'important potentiel d'économies de gaz dans le marché *Affaires* que laisse entrevoir ces deux programmes. Comme évoqué plus haut, ce qui est en jeu ici plus généralement, c'est la capacité du régulateur et de *Gazifère inc.* de s'assurer que cette dernière prenne part adéquatement à la réalisation des objectifs gouvernementaux d'économies de gaz prévues dans la *Stratégie énergétique 2006-2015*<sup>17</sup> malgré un faible coût de fourniture du gaz. Le démantèlement des programmes à fort potentiel d'économies de gaz tels qu'*Appui aux initiatives- optimisation énergétique des bâtiments* et *Étude de faisabilité* ne doit pas être vu comme la seule solution.

Nous formulons donc la recommandation suivante :

**RECOMMANDATION NO. 2-2 :**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter les résultats des programmes *Appui aux initiatives- optimisation énergétique des bâtiments* et *Étude de faisabilité*.

Nous recommandons également à la Régie d'inviter *Gazifère Inc.* à la prudence dans le cadre de l'évaluation et des recommandations pour ces deux programmes qu'elle nous annonce pour la Phase 3 du présent dossier. Il y a lieu d'inviter *Gazifère Inc.* à formuler des scénarios offrant une réponse au défi que pose la persistance du bas prix du gaz naturel quant à sa capacité de réaliser l'important potentiel d'économies de gaz dans le marché *Affaires* que laisse entrevoir ces deux programmes.

---

<sup>17</sup> Les objectifs gouvernementaux de 2015 sont définis à : **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. (Dans le cas de l'électricité, cet objectif a été amendé à 11 TWh par le gouvernement à : **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, pp. III et 8.)

### 2.3 LE PROGRAMME DE TROUSSE DE PRODUITS ÉCONOMISEURS D'EAU CHAUDE (POMME DE DOUCHE, BRISE-JET ET ISOLANT)

En 2012, les volets pomme de douche, brise-jet et isolant du programme résidentiel *Trousse de produits économiseurs d'eau chaude* (qui contient aussi un volet abaissement de la température des chauffe-eau) de *Gazifère inc.* ont livré 65 % des résultats prévus. Le programme aura donc permis à 224 clients d'obtenir des produits leur permettant de réduire leur consommation d'eau chaude.<sup>18</sup>

À notre surprise, *Gazifère inc.* annonce son intention de proposer l'abandon des volets pomme de douche, brise jet et isolant du programme trousse.<sup>19</sup>

Là encore, nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter *Gazifère inc.* à la prudence avant de loger une telle proposition. En effet :

- En 2013, plusieurs programmes du PGEÉ de *Gazifère inc.* ont déjà abolis.<sup>20</sup>
- De plus, on a vu plus haut qu'en raison de la baisse soutenue du prix du gaz, l'atteinte des objectifs du PGEÉ de *Gazifère inc.* devient ardue.
- En décembre 2012, dans la cause tarifaire 2013 de *Gazifère inc.*, la Régie avait certes exprimé certaines réserves quant à ce Programme, mais celui-ci ne faisait pas partie des programmes qui furent abolis.<sup>21</sup> Une évaluation du programme pourrait permettre de répondre aux réserves de la Régie; il n'est pas exclu qu'un même client puisse, sur une période de plusieurs années, avoir besoin de plusieurs trousse.
- Les résultats de 2012 de ces trois volets du Programme sont certes moindres que prévus mais permettent malgré tout de réaliser des économies de gaz naturel.<sup>22</sup>
- La trousse est peu coûteuse pour le Distributeur, ne représentant que 2 016 \$ en 2012, soit 0,6 % du budget total du PGEÉ;<sup>23</sup>

---

<sup>18</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0047, GI-18, Document 1, Page 4.

<sup>19</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0047, GI-18, Document 1, Page 4.

<sup>20</sup> **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3792-2012 Phase 2, Décision D-2012-163, parag. 190 et 201.

<sup>21</sup> **RÉGIE DE L'ÉNERGIE**, Dossier R-3792-2012 Phase 2, Décision D-2012-163, parag. 190 et 201.

<sup>22</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0053, GI-18, Document 1.1, Page 1.

<sup>23</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0053, GI-18, Document 1.1, Page 1.

- Le *Test du coût total en ressources (TCTR)* de cette partie de la trousse est positif à 7 151 \$, soit plus de 3,5 fois le déboursé annuel.<sup>24</sup>
- L'abolition des trois volets pomme de douche, brise-jet et isolant de la Trousse signifie en pratique qu'il n'y aura plus aucune trousse de produits économiseurs qui sera livrée aux clients résidentiels lors de la visite d'un technicien, ce qui serait regrettable et nuira au message général de promotion de l'efficacité énergétique transmis aux consommateurs. Le technicien se contentera d'abaisser la température du chauffe-eau.

**RECOMMANDATION NO. 2-3 :**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter les résultats du programme résidentiel *Trousse de produits économiseurs d'eau chaude de Gazifère inc.*, mais en l'invitant à la prudence, dans le cadre de l'évaluation et des recommandations qu'elle présentera quant à ce programme en Phase 3 du présent dossier. L'abolition de ce programme ou de ses volets ne doit pas être vue comme la seule option envisageable.

---

<sup>24</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0053, GI-18, Document 1.4, Page 1.

## 2.4 LES PROGRAMMES DU MARCHÉ SOCIOCOMMUNAUTAIRE

Le PGEÉ de *Gazifère inc.* offrait en 2012 trois programmes ou volets de programmes au marché sociocommunautaire:

- Récupérateur de chaleur des eaux de douche.
- Aide financière à la rénovation — Coopératives d'habitations et organismes à vocation sociocommunautaire
- Thermostats programmables (volet communautaire)

En 2012, ces trois programmes du secteur sociocommunautaire n'ont attiré aucun participant.<sup>25</sup>

*Gazifère Inc.* reconnaît que la clientèle sociocommunautaire représente un défi.<sup>26</sup> Mais nous notons que l'insuccès des programmes qui s'adressent à ce marché perdure depuis la cause R-3758-2011.<sup>27</sup>

Même si *Gazifère Inc.* demeure optimiste<sup>28</sup>, nous sommes d'avis que les présents résultats du rapport annuel 2012 du PGEÉ nous interpellent et requièrent un redressement. Nous invitons la Régie à demander à *Gazifère Inc.* d'établir, en prévision de la phase 3 du présent dossier, un plan complet d'intervention en efficacité énergétique quant à cette clientèle, comprenant un dénombrement, un sondage, etc.

### RECOMMANDATION NO. 2-4 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'accepter les résultats des programmes et volets sociocommunautaires du PGEÉ de *Gazifère Inc.*, mais en lui demandant d'établir et de présenter en Phase 3 un plan complet d'intervention en efficacité énergétique quant à la clientèle du marché sociocommunautaire, comprenant un dénombrement, un sondage, etc.

<sup>25</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0053, GI-18, Document 1.4, Page 1.

<sup>26</sup> **GAZIFÈRE Inc.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0047, GI-18, Document 1, Page 5.

<sup>27</sup> **GAZIFÈRE Inc.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0066, GI-23, Document 1, Pages 2 à 4. Préambule à la question 1.3 de la demande renseignements numéro 1 de SÉ-AQLPA.

<sup>28</sup> **GAZIFÈRE Inc.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0066, GI-23, Document 1, Pages 2 à 4. Réponse 1.3 de Gazifère à la demande renseignements numéro 1 de SÉ-AQLPA.

## 2.5 LES RELATIONS DE GAZIFÈRE INC. AVEC LA VILLE DE GATINEAU

Gazifère Inc. entretient des relations ponctuelles avec la Ville de Gatineau.<sup>29</sup> Nous l'avons interrogée à ce sujet :

### **Demande de renseignement 1-6 (a) de SÉ-AQLPA**

*Est-ce que Gazifère Inc. considère établir une relation continue et formelle avec la Ville de Gatineau plutôt que de se fier à des contacts ponctuels ? Veuillez élaborer.*

### **Réponse 1-6 (a) de Gazifère inc.**

*Gazifère est d'avis que les contacts ponctuels qu'elle entretient avec des employés clés de la Ville de Gatineau s'avèrent être une approche de travail très efficace à la fois pour la municipalité et le distributeur. Il est important de noter que Gazifère entretient une relation continue avec la Ville dans l'ensemble de ses opérations.<sup>30</sup>*

Nous sommes plutôt d'avis, compte tenu de l'importance de la Ville de Gatineau pour le distributeur gazier, qu'un mode formel de relation devrait être établi entre la Ville de Gatineau et *Gazifère Inc.* pour ses interventions en efficacité énergétique, au-delà des contacts ponctuels.

### **RECOMMANDATION NO. 2-5 :**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demander à Gazifère d'établir et présenter en Phase 3 du présent dossier un cadre de relation formel entre elle et la Ville de Gatineau, pour ses interventions en efficacité énergétique.

---

<sup>29</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0018, GI-18, Document 1, page 8.

<sup>30</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0066, GI-23, Document 1, Page 7. Réponse 1.6a de Gazifère à la demande renseignements numéro 1 de SÉ-AQLPA.

## 2.6 UNE NOUVELLE INFORMATION: LE TEST DU PARTICIPANT

Cette année, *Gazifère Inc.* fournit les résultats à la fois prévisionnels et réels du *Test du coût total en ressources (TCTR)* de son PGEÉ. Les résultats des programmes est dans l'ensemble positif mais devient négatif lorsqu'au réel on considère l'impact du tronc commun.<sup>31</sup>

Cependant, nous sommes d'avis que le *Test du participant (TP)* devrait aussi être fourni, à la fois en prévisionnel et en réel. En prévisionnel le test du participant se trouve à pièce B-0088, GI-29, document 1, page 51, du dossier R-3758-2011, phase 3. Il ne faudrait donc y ajouter que le réel pour compléter le tableau.

Cet ajout permettrait de comparer les résultats du TCTR qui représente l'intérêt social avec les résultats du *Test du participant* qui représente l'intérêt privé du participant

### RECOMMANDATION NO. 2-6 :

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demander à *Gazifère Inc.* de fournir les résultats réels du test du participant pour 2012, ceci afin de compléter la présente phase 2 du dossier R-3840-2013, et de fournir dorénavant de tels résultats dans ses rapports annuels du PGEÉ.

---

<sup>31</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0053, GI-18, Document 1.4, Page 1.

## 3

### LA MISE EN ŒUVRE EN 2012 DE LA NOUVELLE MÉTHODE DE NORMALISATION MENSUELLE DE LA TEMPÉRATURE DE GAZIFÈRE INC.

*Gazifère Inc.* nous informe qu'elle calcule maintenant le gaz non facturé à la fin de chaque mois et que, par souci de cohérence, elle a modifié la période qui sert à évaluer la stabilisation de la température :

*Maintenant que Gazifère comptabilise le gaz non facturé en fin de mois et dans le but d'assurer une cohérence, les degrés-jours utilisés dans le calcul de la normalisation de la température sont eux aussi exprimés sur une base calendrier. La normalisation de la température calculée pour l'année 2012 reflète donc ce changement.*<sup>32</sup>

*Gazifère Inc.* donne aussi plus d'informations sur les résultats de cette normalisation en réponse à une question de la Régie :

*5.1 Veuillez présenter, pour chacun des mois où il y a eu des volumes de normalisation, les paramètres ayant permis d'établir ces volumes (volume normalisé, degrés-jours normaux et réels).*<sup>33</sup>

La réponse est contenue dans les deux tableaux suivants auxquels nous avons ajouté la dernière colonne qui représente pour chacun des mois le nombre de mètres cube de chauffage associé à un degré-jour.

---

<sup>32</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0015, GI-9, Document 1, Page 2, lignes 15 à 18.

<sup>33</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0063, GI-20, Document 1, Pages 6, et 7. Réponse 5.1 à la demande renseignements numéro 2 de la Régie.

Tableau 2 Impact de la normalisation basée sur les degrés-jours cycliques<sup>34</sup>

Description	Volumes sensibles à la température (1000 m <sup>3</sup> )	Degrés-jours base cyclique réels	Degrés-jours base cyclique normaux	Écart de degrés jours	Volumes de normalisation 2012 (1000 m <sup>3</sup> )	Valeur en 1000 m <sup>3</sup> de 1 degré-jour
Janvier	17 306,5	702,4	704,2	1,8	51,9	28,8
Février	13 450,6	607,5	640,0	32,5	712,9	21,9
Mars	8 603,2	455,9	504,9	49,0	920,5	18,8
Avril	5 460,0	251,6	311,5	59,9	1 299,5	21,7
Mai	635,3	123,9	114,4	-9,5	-48,9	5,1
Juin	185,8	10,0	3,5	-6,5	-120,7	18,6
Octobre	4 040,5	110,4	71,5	-38,9	-1 422,2	36,6
Novembre	10 710,2	280,1	246,7	-33,4	-1 274,5	38,2
Décembre	13 820,7	465,3	480,2	14,9	442,3	29,7
Total	74 212,80	3 007,10	3 076,90	69,8	560,80	8,0

Nous constatons du tableau précédent que la valeur unitaire de un degré-jour en mètre cube (dernière colonne) varie beaucoup : deux de ces valeurs sont au-dessus de 35 000 m<sup>3</sup> et une est aux alentours de 5 000 m<sup>3</sup>, deux autres valeurs sont proches de 30 000 m<sup>3</sup> et quatre sont aux alentours de 20 000 m<sup>3</sup>. L'écart type de ces valeurs est de 10 200 m<sup>3</sup>.

<sup>34</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0063, GI-20, Document 1, Page 6, Réponse 5.1 à la demande renseignements numéro 2 de la Régie.

Tableau 3 Impact de la normalisation basée sur les degrés-jours de calendrier <sup>35</sup>

Description	Volumes sensibles à la température (1000 m <sup>3</sup> )	Degrés-jours base calendrier réels	Degrés-jours base calendrier normaux	Écart de degrés-jours	Volumes de normalisation 2012 (1000 m <sup>3</sup> )	Valeur en 1000 m <sup>3</sup> de 1 degré-jour
Janvier	17 306,5	699,9	702,0	2,1	51,9	24,7
Février	13 450,6	547,8	587,0	39,2	968,4	24,7
Mars	8 603,2	341,4	466,0	124,6	3 140,2	25,2
Avril	5 460,0	237,0	212,0	-25,0	-573,3	22,9
Mai	635,3	30,7	43,0	12,3	254,7	20,7
Juin	185,8	3,5	0,0	-3,5	-185,8	53,1
Octobre	4 040,5	145,1	170,0	24,9	695,0	27,9
Novembre	10 710,2	428,1	347,0	-81,1	-2 024,2	25,0
Décembre	13 820,7	575,5	578,0	2,5	55,3	22,1
Total	74 212,80	3 009,00	3 105,00	96,0	2 382,20	24,8

Nous constatons du tableau 3 (basé sur les degrés-jours de calendrier), que les valeurs unitaires en 1000 m<sup>3</sup> de 1 degré-jour, sont beaucoup plus compactes, se situant autour de 24 200 m<sup>3</sup>, si l'on fait abstraction de la valeur du mois de juin qui est très élevée à 53 100 m<sup>3</sup>. Même en incluant cette valeur de juin, l'écart type de l'ensemble de ces valeurs est de 9 900 m<sup>3</sup>, ce qui représente une certaine amélioration (une amélioration de 3 %) par rapport à la valeur correspondante de l'écart type des degrés-jours des résultats cycliques de 10 200 m<sup>3</sup>. Cependant, si on élimine la valeur plutôt aberrante du mois de juin où les degrés-jours normaux sont de zéro, nous obtenons un écart-type avec la normalisation avec les degrés-jours de calendrier de 4 100 m<sup>3</sup>.

Nous sommes d'avis que même si le motif qui a amené *Gazifère Inc.* a effectué le passage des degrés-jours cycliques aux degrés-jours de calendrier en était uniquement de cohérence, ce changement a procuré l'avantage supplémentaire d'améliorer l'évaluation de l'impact de la température sur la demande de gaz. L'impact annuel de 1 degré-jour d'écart est beaucoup plus près (à 24 800 m<sup>3</sup>) de la moyenne des valeurs mensuelles de 27 400 m<sup>3</sup>, alors qu'avec la méthode cyclique l'impact unitaire annuel était de 8 000 m<sup>3</sup> et la moyenne des valeurs mensuelles de 24 400 m<sup>3</sup>.

<sup>35</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0063, GI-20, Document 1, Page 7, Réponse 5.1 à la demande renseignements numéro 2 de la Régie.

**RECOMMANDATION NO. 2-7 :**

Nous invitons la Régie de l'énergie à constater que le passage des degrés-jours à base cycliques à des degrés-jours à base de calendrier, apporté par *Gazifère Inc.* à sa méthode de mensualisation de l'impact de la température sur la demande de gaz, entraîne une amélioration de cette évaluation.

## 4

## 4 - L'ÉVALUATION DU GAZ PERDU PAR GAZIFÈRE INC. EN 2012

Le gaz réellement perdu par un distributeur gazier se retrouvera dans l'atmosphère et augmentera l'effet de serre

Or en 2012 le gaz identifié comme perdu est proportionnellement plus élevé que ce qui a été constaté depuis cinq ans comme le montre le tableau suivant :

Tableau 4 Évolution du gaz perdu depuis 2008 <sup>36</sup>

	Gaz perdu au 31 décembre (en % des achats)
2008	0,89%
2009	1,13%
2010	0,29%
2011	1,33%
2012	1,61%

En 2012, *Gazifère Inc.* a mis en place une méthode mensuelle d'évaluation du gaz non facturé :

*Au cours de l'année témoin 2012, Gazifère a mis en place sa nouvelle méthode comptable pour évaluer le gaz naturel non facturé en fin de mois. En effet, Gazifère n'a été en mesure d'implanter cette nouvelle méthode qu'en décembre 2012. Cette méthode d'évaluation a donc été appliquée rétroactivement afin d'évaluer le gaz naturel non facturé à la fin de chacun des 11 mois de l'année 2012.* <sup>37</sup>

<sup>36</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0065, GI-22, Document 1, Tableau, Page 6. Réponse 2.5 à la demande renseignements numéro 1 du GRAME.

<sup>37</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0029, GI-11, Document 1.2.2, Page 1, lignes 8 à 12.

Gazifère Inc. croit avoir identifié une source possible de cet accroissement du gaz identifié comme perdu :

*... depuis le début de l'année 2013 Gazifère a identifié quelques clients industriels à grand débit qui semblent consommer peu de gaz naturel à certaines périodes de la journée et beaucoup à d'autres périodes. Un tel profil de consommation peut engendrer des problèmes de précision de lecture du compteur et ce, lorsqu'un client est muni d'un compteur fabriqué pour mesurer de grands volumes de consommation. Conséquemment, Gazifère prévoit investiguer plus en profondeur les installations de ces clients au courant de l'année 2013 afin de déterminer s'il y a lieu d'effectuer des modifications chez ces clients dans le but d'accroître l'exactitude de la lecture de ces compteurs. À titre d'exemple, Gazifère pourrait choisir d'adopter une pratique d'EGD en ce qui concerne ces clients à grand débit et installer deux compteurs chez ces clients, dont un afin de mesurer la consommation lorsque le client consomme peu et l'autre permettant de mesurer la consommation lorsque le client consomme beaucoup. Les analyses qui seront effectuées par Gazifère en ce qui concerne ces clients à grand débit lui permettront d'effectuer les changements nécessaires, si de tels changements sont requis, au courant de l'année témoin 2013.*<sup>38</sup>

Il importe, si la quête de Gazifère Inc. s'avère positive, que la Régie de l'énergie se montre favorable à l'installation d'un compteur supplémentaire chez les clients industriels dont la consommation de gaz varie fortement dans le temps.

**RECOMMANDATION NO. 2-8 :**

Compte tenu de la démarche d'enquête annoncée par Gazifère Inc. en la présente Phase 2, nous invitons la Régie de l'énergie à se montrer favorable, lors de la Phase 3 du présent dossier ou lors de la prochaine cause tarifaire, à l'installation d'un compteur supplémentaire chez les clients industriels dont la consommation de gaz varie fortement dans le temps, advenant que ces clients soient de fait responsables d'écart importants de gaz non facturé.

---

<sup>38</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0029, GI-11, Document 1.2.2, Page 3, lignes 25 à 28 et page 4, lignes 1 à 13.

## 5

## 5 - LA REVUE DE CERTAINS DES INDICES DE PERFORMANCE APPLIQUÉS EN 2012 PAR GAZIFÈRE INC.

### 5.1 LE RAPPORT DE L'ENTRETIEN PRÉVENTIF 2012

Nous avons déjà attiré l'attention de la Régie sur le mode d'établissement de la partie planifiée de l'indicateur relatif à l'entretien préventif :

*Nous recommandons à la Régie de l'énergie d'inviter Gazifère Inc. à déposer chaque année publiquement et d'avance, auprès de la Régie, sa planification des tâches d'entretien préventif (dont la réalisation sert au calcul de son indicateur de qualité). Ce dépôt pourrait s'effectuer soit lors de la cause tarifaire de l'année témoin prévue ou dans le cadre d'un dépôt public ultérieur de suivi devant le Tribunal.*

*Ce dépôt assurerait la crédibilité de l'indicateur de qualité lié à l'entretien préventif qui entre dans la détermination des tarifs.*

*Il s'agirait là d'un geste normal de saine gestion. Cette publication de la planification permettrait notamment au Tribunal et aux intervenants de suivre d'avance l'évolution interannuelle des tâches prévues d'entretien du distributeur, en gardant à l'esprit l'importance que celles-ci revêtent pour la protection de l'environnement, dont la détection et le contrôle des émissions fugitives.<sup>39</sup>*

---

<sup>39</sup> Jacques FONTAINE pour SÉ-AQLPA, Dossier R-3758, Pièce C-SÉ-AQLPA-0008, SÉ-AQLPA 1, Document 1, page 34, recommandation RA-12. Souligné en caractère gras par nous.

Malgré nos représentations d'alors, la Régie, en 2011, s'était dite satisfaite de la façon de faire de *Gazifère inc.* :

*La Régie juge qu'il n'est pas nécessaire de demander à Gazifère de déposer sa planification des tâches d'entretien préventif comme le recommande S.É./AQLPA.<sup>40</sup>*

À ce stade-ci, nous désirons attirer l'attention de la Régie sur les disparités entre le calendrier des tâches planifiées par *Enbridge* et celui de celles réalisées par *Gazifère Inc.*, en particulier sur les tâches suivantes :

- Protection cathodique-planifiée principalement de mai à juillet, réalisée presque entièrement en avril.
- Détection de fuites conduites principales (km)-planifiée de mai à octobre, réalisée essentiellement en juillet.

Il nous semble aussi étrange que toutes les tâches planifiées par *Enbridge* soient réalisées par *Gazifère Inc.* à l'unité près, parfois à une unité sur 7594.

**RECOMMANDATION NO. 2-9 :**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de demander à *Gazifère Inc.* de clarifier les rôles de planification entre *Enbridge* et elle-même entre la planification et la réalisation de l'indice de performance portant sur l'entretien préventif, de clarifier les disparités constatées entre le calendrier des tâches planifiées et de celles réalisées et comment il se fait que toutes les tâches planifiées soient réalisées à l'unité près.

---

<sup>40</sup> RÉGIE DE L'ÉNERGIE, Dossier R-3758-2011, Décision D-2011-105, page 13, paragraphe 28.

## 5.2 LE RAPPORT SUR LA RAPIDITÉ DES RÉPONSES AUX SITUATIONS D'URGENCE 2012 DE L'ENTRETIEN PRÉVENTIF 2012

Nous avons été surpris du taux élevé de réponses aux situations d'urgence que *Gazifère Inc.* déclarait réaliser « à l'intérieur de 35 minutes ». Nous avons demandé à *Gazifère Inc.* :

### **Demande de renseignement 1-10 (a) de SÉ-AQLPA**

*Quel sens faut-il donner au fait de « répondre » à une situation d'urgence en dedans de 35 minutes ? Est-ce vous considérez la « réponse » a eu lieu lorsque l'urgence est réglée ? Lorsque les techniciens de Gazifère Inc. sont arrivés sur le lieu de l'urgence et ont commencé à y travailler ? Lorsqu'ils sont en route ? Lorsque, au bureau, Gazifère Inc. est avisée de l'urgence et procède à déléguer une équipe ? <sup>41</sup>*

*Gazifère Inc.* a alors précisé :

### **Réponse 1-10 (a) de Gazifère inc.**

*Gazifère considère avoir répondu à une situation d'urgence lorsque l'un de ses représentants est arrivé sur les lieux de l'urgence et commence à travailler. <sup>42</sup>*

Compte tenu de cette clarification, nous sommes satisfaits de la justesse méthodologique de la mesure de la célérité de *Gazifère Inc.* à réagir aux situations d'urgence (1239 fois sur 1248 cas, à l'intérieur de 35 minutes). <sup>43</sup>

### **RECOMMANDATION NO. 2-10 :**

Nous recommandons à la Régie de prendre acte de la justesse méthodologique de la mesure de la célérité de *Gazifère Inc.* à réagir aux situations d'urgence (1239 fois sur 1248 cas, à l'intérieur de 35 minutes).

<sup>41</sup> Voir la question sous : **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0066, GI-23, Document 1, Page 10. Réponse 1.10a à la demande renseignements numéro 1 de SÉ-AQLPA.

<sup>42</sup> **GAZIFÈRE Inc.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0066, GI-23, Document 1, Page 10. Réponse 1.10a à la demande renseignements numéro 1 de SÉ-AQLPA.

<sup>43</sup> **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-3840-2013, Phase 2, Pièce B-0053, GI-13, Document 1.2, Page 1, ligne du total.

6

**6 - CONCLUSION**

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

---