

**GAZIFÈRE INC.**

**FERMETURE DES LIVRES 2017**

**Rapport annuel**

**PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE 2017**

## **TABLE DES MATIÈRES**

<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>SOMMAIRE DES RÉSULTATS</b>	<b>3</b>
<b>SECTEUR RÉSIDENTIEL</b>	<b>5</b>
<b>SECTEUR COMMERCIAL</b>	<b>5</b>
<b>CONSTATS</b>	<b>6</b>
<b>BUDGETS TRONC COMMUN &amp; ÉVALUATION</b>	<b>8</b>
Tronc commun	8
Évaluation	9
<b>CONCLUSION</b>	<b>10</b>

## INTRODUCTION

Le rapport annuel présente la justification des écarts volumétriques et monétaires importants entre les données prévisionnelles approuvées par la Régie de l'énergie (la « Régie ») et les résultats réels obtenus des programmes composants le **Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ) 2017** de Gazifère présenté dans le cadre du dossier R-3969-2016 à la pièce GI-29, document 1.

Les données prévisionnelles, tant au niveau volumétrique que monétaire, correspondent aux données établies à la suite de la décision D-2017-028.

Les économies volumétriques réelles correspondent aux conclusions de l'exercice d'évaluation des économies réelles, lequel inclut également une révision des coûts incrémentaux. Cet exercice a été réalisé par la firme Dunsky Expertise en énergie (« Dunsky »), et est présenté à la pièce GI-17, document 2.

Afin de faciliter la compréhension des écarts, Gazifère propose les définitions suivantes :

- **Les économies nettes annuelles totales prévues** (*multiplication des participants et des économies prévues selon le cas-type établis à la suite de la décision D-2017-028*);
- **Les économies nettes annuelles totales réelles** (*multiplication du nombre de participants réels aux économies prévues selon le cas-type établis à la suite de la décision D-2017-028*);
- **Les économies nettes annuelles totales réelles calculées par Dunsky** (*multiplication du nombre de participants réels aux économies réelles déterminées par la firme Dunsky*).

## SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Au 31 décembre 2017, le PGEÉ 2017 atteignait 32 % des objectifs volumétriques prévus au dossier tarifaire 2017. Or, l'exercice d'évaluation des économies réelles conduit par Dunsky a mené à une augmentation des économies réalisées qui atteignent désormais 40 % des objectifs volumétriques prévus.

Pour l'année 2017, les économies d'énergie réelles révisées par Dunsky se chiffrent à 66 981 m<sup>3</sup> par rapport à des prévisions de 167 999 m<sup>3</sup>. Les dépenses associées au PGEÉ 2017 représentent 170 416 \$, ce qui correspond à 51 % du budget total prévu.

Ces économies d'énergie réelles se sont traduites par des réductions de 126 527 tonnes de CO<sub>2</sub>.

Les résultats du PGEÉ 2017 sont principalement explicables par l'absence de participants dans plusieurs programmes. En 2017, Gazifère a dû composer pendant plusieurs mois avec l'absence d'un employé dédié à l'efficacité énergétique. En effet, la gestion du PGEÉ est assurée par l'équivalent d'un employé à temps complet. Or, les tâches de ce poste étaient divisées entre deux personnes et l'une de ces deux personnes a été promue dans un autre poste au sein de Gazifère. Le départ de cet employé aura notamment eu pour effet de limiter les efforts de démarchage et de promotion du PGEÉ affectant du même coup les résultats du PGEÉ.

Par ailleurs, notons que la décision relative au PGEÉ 2017 a été rendue plus tard qu'à l'habitude<sup>1</sup>, soit en mars 2017, et qu'elle a nécessité une mise à jour du processus de participation de tous les programmes offerts par Gazifère. En effet, dans sa décision D-2017-028, la Régie demande à Gazifère de modifier le processus de participation afin que celui-ci soit divisé en deux étapes :

*« La Régie est d'avis que tout client voulant se prévaloir des aides financières des programmes du PGEÉ de Gazifère devrait franchir deux étapes. La première étape consiste à l'approbation de sa demande de participation, préalablement à l'implantation des mesures d'efficacité énergétique visées. La deuxième étape correspond à l'approbation de la demande de versement d'aide financière, laquelle est acheminée à Gazifère à la suite de l'installation des mesures et accompagnée par les documents justificatifs exigés par le Distributeur (factures, formulaire de déclaration des travaux, etc.) ».*

Conséquemment, le processus de préadmission mise en place de manière facultative a dû devenir obligatoire. Pour respecter cette demande, Gazifère a suspendu les programmes (à l'exception de **Trousse d'économie d'eau chaude – volet abaissement de la température du chauffe-eau** et **Supplément MFR**) le temps de revoir la démarche de participation, d'adapter le formulaire de préadmission, de mettre à jour les processus de traitement des demandes, de modifier les textes descriptifs sur le site web et d'informer les employés de Gazifère et les installateurs des nouvelles modalités de participation.

Considérant les ressources limitées de l'entreprise et la priorisation des dossiers à administrer à cette période de l'année par la ressource dédiée au PGEÉ (fermeture des livres 2016, PGEÉ 2018), les programmes ont été temporairement suspendus du 20 mars au 4 juillet 2017.

---

<sup>1</sup> À la demande de Gazifère, le dossier R-3969-2016 a dû être traité plus tard qu'à l'habitude.

Secteur	Économies nettes annuelles totales prévues (m3) <sup>2</sup>	Économies nettes annuelles totales réelles	Économies nettes annuelles totales réelles calculées par Dunsky
Résidentiel	15 053	20 258	20 514
C&I	152 946	34 304	46 468
<b>Total</b>	<b>167 999</b>	<b>54 562</b>	<b>66 981</b>

## SECTEUR RÉSIDENTIEL

Dans le secteur résidentiel, Gazifère a dépassé l'objectif d'économie d'énergie et réalisé 136 % des économies d'énergie prévues pour l'année grâce au programme **Trousse d'économie d'eau chaude – volet abaissement de la température du chauffe-eau** qui a généré à lui seul 20 514 m<sup>3</sup> représentant 100 % des économies d'énergie réalisées dans ce secteur.

Aucune économie d'énergie n'a été réalisée par le programme Éconologis en 2017. L'entente à intervenir entre Gazifère et le BEIE n'a pu être conclue tel que prévu. Des pourparlers sont d'ailleurs toujours en cours. À noter qu'à ce jour, un seul participant est en attente pour l'installation d'un thermostat programmable. Gazifère veillera à traiter cette demande de participation dès que l'entente aura été conclue.

Les dépenses d'aide financière du secteur résidentiel s'élèvent donc à 0 \$ sur un budget de 875 \$. L'absence de participant au programme Éconologis explique ce résultat.

## SECTEUR COMMERCIAL

Dans le secteur commercial, les économies totales réelles sont largement inférieures aux prévisions et atteignent 30 % de l'objectif initial, représentant 46 468 m<sup>3</sup>. Le programme **Chaudière à condensation** est le seul programme à avoir généré des économies d'énergie dans le secteur commercial, représentant

<sup>2</sup> Corresponds aux économies nettes annuelles totales prévues pour l'ensemble des programmes approuvés par la décision D-2017-028.

69 % des économies totales réelles du PGEÉ 2017. Les dépenses d'aide financière pour ce programme s'élèvent à 39 550 \$, représentant 32 % du budget total autorisé pour ce secteur de marché et 23 % des dépenses réelles totales du PGEÉ 2017.

Au 31 décembre 2017, deux demandes de préadmission avaient été approuvées pour ce programme. Elles n'ont toutefois pas été comptabilisées dans les résultats de l'année 2017 puisque l'étape de la préadmission ne constitue pas une obligation de réaliser les travaux, ni de satisfaire aux critères d'admission de Gazifère. Il s'agit du seul programme pour lequel des participants sont prévus pour l'année 2018<sup>3</sup>. Le tableau suivant présente le détail associé à ces deux demandes de préadmission.

Participant	Montant	Nombre de chaudières à condensation
A	1 800 \$	2
B	3 600 \$	1

## CONSTATS

Les difficultés relatives à la performance du PGEÉ de Gazifère ne sont pas propres à l'année 2017 ni tributaires d'un manque d'efforts. Au contraire, depuis la décision D-2014-204, le PGEÉ de Gazifère a subi de grandes transformations et plusieurs améliorations ont été initiées afin d'assurer un plus grand succès à l'offre de programmes.

En s'appuyant sur les balises de la décision D-2016-014, Gazifère avait confié à Dunsky le mandat de revoir les pratiques et méthodologies utilisées pour déterminer les cas-type et définir la rentabilité des programmes qui allait constituer le PGEÉ 2017.

Le résultat du travail effectué par le consultant aura mené à l'abandon de quatre programmes. Aucun nouveau programme n'avait été proposé et peu d'activités de communication avaient été prévues au budget considérant qu'il s'agissait d'un PGEÉ de transition, soit une première étape à la redéfinition de l'offre en efficacité énergétique de Gazifère.

---

<sup>3</sup> À la page 44 de la décision D-2017-133, la Régie demande à Gazifère de présenter dans le récapitulatif des résultats du PGEÉ les mesures et les programmes pour lesquels des participants sont prévus.

Par la suite, Gazifère a effectué, dans le cadre de son rapport annuel 2016, l'évaluation de la performance du PGEÉ 2016 et a identifié plusieurs constats liés aux résultats de son offre en efficacité énergétique soit:

- le manque de ressources humaines dédiées à l'accompagnement des professionnels et des installateurs dans les projets de construction et de rénovation de la clientèle;
- le potentiel plus limité de certaines mesures d'efficacité énergétique;
- le manque d'informations sur les améliorations souhaitées par la clientèle et les facteurs d'influence dans le choix de participer à un programme;
- l'absence d'intérêt des installateurs à promouvoir certains programmes d'efficacité énergétique.

Ces constats ont mené à la proposition de nombreux changements dans le cadre du PGEÉ 2018 et permettront d'améliorer directement la performance future des programmes:

- redéfinition de la structure de gestion et de promotion de l'efficacité énergétique afin que la réussite du PGEÉ constitue une responsabilité partagée entre les différents services qui poursuivent une mission connexe;
- introduction d'une nouvelle offre de programmes destinés à encourager l'adoption de mesures efficaces et innovatrices et permettant d'accroître la réalisation d'économie d'énergie dans le marché résidentiel et commercial;
- mise en place d'un plan d'évaluation pluriannuelle prévoyant la réalisation d'évaluations de processus dans le but d'améliorer la performance globale des programmes (par exemple : niveau de participation, efficacité du programme, qualité du service, etc.);
- octroi d'incitatifs financiers destinés aux installateurs (pour certains programmes) afin de permettre à Gazifère de stimuler l'intérêt et la participation des installateurs à la promotion des programmes d'efficacité énergétique;
- accroissement du budget de communication afin de reprendre les activités en matière de promotion et d'introduire des activités de formation pour sensibiliser les installateurs aux bénéfices associés à l'utilisation de certains appareils.

Gazifère est confiante que les changements entrepris au cours des dernières années permettront de redresser la situation et d'engendrer la réalisation d'économies d'énergie plus substantielles.

## BUDGETS TRONC COMMUN & ÉVALUATION

Dans la décision D-2017-028, la Régie accordait un budget de 334 718 \$<sup>4</sup> pour le PGEÉ 2017, composé de 124 718 \$ en aide financière, 170 000 \$ en tronc commun et 40 000 \$<sup>5</sup> en évaluation.

Dans son ensemble, l'enveloppe budgétaire accordée à Gazifère pour le PGEÉ 2017 a été utilisée à 51 %. Le montant de 170 416 \$ utilisé par Gazifère est composé d'un montant de 39 550 \$ (23 %) en aide financière, de 13 160 \$ (8 %) en frais d'évaluation, et de 117 706 \$ (69 %) en frais de gestion. Le tableau suivant démontre l'évolution du coût par mètre cube économisé.

Ratio \$/m <sup>3</sup> prévu	Ratio \$/m <sup>3</sup> réel	Ratio \$/m <sup>3</sup> calculés par Dunsky
1,99 \$/m <sup>3</sup>	3,12 \$/m <sup>3</sup>	2,54 \$/m <sup>3</sup>

Tout au long de l'année, Gazifère accorde une très grande importance à l'administration des fonds qui lui sont accordés. Le souci du détail dans le suivi de ses dépenses lui permet d'assurer au moindre coût la bonne gestion de son PGEÉ. L'accroissement du coût par mètre cube économisé n'est donc pas attribuable à l'augmentation des coûts de gestion, mais est directement imputable à la réalisation d'économies d'énergie moindre qu'anticipée.

### Tronc commun

Le tronc commun est composé des salaires des employés dédiés à la gestion des programmes, des frais générés par le travail effectué par les consultants, des dépenses liées au plan de communication et des frais engendrés par les déplacements à l'extérieur de la ville.

En 2017, Gazifère a utilisé 69 % du budget prévu pour ce poste budgétaire. La réduction du nombre d'employés dédiés à la gestion du PGEÉ explique principalement cet écart. L'absence de cet employé aura également mené à une sous-utilisation du budget de communication (bien que limité à 9 000 \$). Par

<sup>4</sup> D-2017-028, R-3969-2016, Phase 2, page 77

<sup>5</sup> En audience, le budget requis par Gazifère pour l'évaluation des programmes a été revu à 28 000 \$. Dans sa décision, la Régie prend acte de cette révision, mais ne demande pas d'ajuster le budget total du PGEÉ. D-2017-028, page 67



ailleurs, plusieurs échanges avec Transition énergétique Québec ont lieu par téléphone limitant ainsi les frais de déplacement associés à la stratégie énergétique.

## Évaluation

À la pièce GI-29, document 1, page 11, Gazifère prévoyait un budget d'évaluation des programmes de 40 000\$. Or, soucieuse des préoccupations de la Régie à l'égard des coûts associés à cette activité, Gazifère a proposé en audiences de revoir le budget d'évaluation. Dans sa décision D-2017-028<sup>6</sup>, la Régie prend acte de la révision proposée par Gazifère, mais ne demande pas d'ajuster le budget total du PGEÉ. Cela étant dit, comme le montant inclus dans les tarifs pour le budget d'évaluation correspond au budget prévu, soit 40 000 \$, Gazifère utilise ce montant dans la présentation de ses résultats.

Le budget d'évaluation de l'année 2017 se détaille donc comme suit :

Programme	Prévu <sup>7</sup>	Révisé	Réel
Évaluation des économies réelles et révision des coûts incrémentaux du PGEÉ 2016	12 000 \$	12 000 \$	5 846 \$
Évaluation d'impact – Appui aux initiatives	16 000 \$	0 \$	0 \$
Collecte de données pour évaluation de processus – Unité de chauffage infrarouge, Aérotherme à condensation, Chaudière à condensation et Appui aux initiatives	12 000 \$	16 000 \$	7 314 \$
<b>Total</b>	<b>40 000 \$</b>	<b>28 000 \$</b>	<b>13 160 \$</b>

Au 31 décembre 2017, Gazifère a dépensé 13 160 \$, soit 47 % du budget d'évaluation tel que révisé en audiences. Ce résultat s'explique par le fait que l'évaluation des économies réelles réalisée dans le cadre du dossier de fermeture

<sup>6</sup> D-2017-028, dossier R-3969-2016, page 67.

<sup>7</sup> Dossier R-3969-2016, GI-29, document 1, page 11

de l'année 2016<sup>8</sup> aura été un exercice moins laborieux que les années précédentes en raison de l'absence de participants dans plusieurs programmes.

Par ailleurs, le travail associé à la collecte de données pour les évaluations de processus aura débuté plus tard que prévu. Ainsi une partie des coûts pour la réalisation de cette tâche n'a pu être attribuée comme prévu au budget d'évaluation de l'année 2017 et sera reflétée au budget d'évaluation de l'année 2018.

## **CONCLUSION**

Bien que les résultats de l'année 2017 n'offrent pas un portrait bien différent des résultats obtenus en 2016, Gazifère soumet que son offre en efficacité énergétique était alors en transition. Cette transition découle de décisions réglementaires, du contexte d'affaires de l'entreprise, mais aussi de beaucoup de proactivité de la part du distributeur.

C'est pourquoi Gazifère estime que pour apprécier la valeur des efforts investis il est nécessaire de reconnaître le cours de choses et d'évaluer les résultats de Gazifère dans une perspective de changements et d'évolutions.

Par ailleurs, les rôles et responsabilités des distributeurs à l'égard des activités en efficacité énergétique sont en pleine redéfinition avec la mise en place du plan directeur de Transition Énergétique Québec. Ainsi, bien que la transition de l'offre ait été réfléchié par Gazifère, plusieurs éléments demeurent hors de son contrôle. Gazifère poursuivra sa collaboration avec Transition Énergétique Québec afin d'adapter son offre et de contribuer à la hauteur de sa capacité, notamment en lien avec le rôle qui lui sera dévolu, à la réalisation des cibles en efficacité énergétique du gouvernement du Québec.

---

<sup>8</sup> Dossier R-4003-2017, phase 1, pièce GI-10, document 2