

Réponses à la demande de renseignements no 4 du GRAME à Gazifère

Gazifère Inc. - Demande pour la fermeture réglementaire des livres de Gazifère inc. pour la période du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2017, demande d'approbation du plan d'approvisionnement et demandes de modification des tarifs de Gazifère Inc. à compter du 1er janvier 2019 et du 1er janvier 2020
(R-4032-2018, Phase 5)

PGEÉ

I. SECTEUR RÉSIDENTIEL

Références

i. R-4032-2018, Phase 5, [B-0457](#), p. 5

En 2018, le portefeuille de 4 programmes destinés à la clientèle résidentielle se composait de deux nouveaux programmes soit **Chauffe-eau sans réservoir à condensation** et **Échangeur d'air récupérateur de chaleur**. Ces deux programmes ont tous deux été introduits à la clientèle au mois de juin 2018.

ii. R-4032-2018, Phase 5, [B-0457](#), p. 7

Échangeur d'air récupérateur de chaleur

En 2018, aucun participant n'a été admis, et ce, malgré les nombreux efforts de Gazifère pour solliciter une participation à ce programme.

En effet, tout comme pour le programme Chauffe-eau sans réservoir à condensation, Gazifère a mis sur pied un processus de participation et de gestion associé à ce programme. Des outils de communication ont été conçus et le personnel a été formé afin de traiter les demandes de participation et de répondre aux questions de la clientèle. Ce programme a également fait l'objet d'une campagne promotionnelle :

Campagne promotionnelle 2018 – Échangeur d'air récupérateur de chaleur
Introduction et promotion du programme sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT : https://www.gazifere.com/fr/gazifere-vert/echangeur-dair-avec-recuperation-de-chaleur/ .
Rencontres d'information différents installateurs et remise d'un cartable compilant les programmes d'efficacité énergétique offerts par Gazifère dont le programme Échangeur d'air récupérateur de chaleur .
Envoi postal d'une douzaine d'encarts promotionnels aux 18 entrepreneurs en chauffage et climatisation de la région, identifiés dans le site de la CMMTQ. Une

lettre accompagnait l'envoi leur expliquant les avantages d'offrir cette aide financière à leurs clients potentiels.
Distribution postale de l'encart promotionnel à des clients qui ont un appareil de chauffage en location, installé avant 2000.

iii. R-4032-2018, Phase 5, [B-0457](#), p. 5-6

Chauffe-eau sans réservoir à condensation

Gazifère a atteint 61 % des objectifs de participation de ce programme représentant 2 781 m³, soit 63% des économies nettes annuelles prévues. (...)

De nombreux efforts ont été investis pour assurer le succès de ce programme. En effet, Gazifère a mis sur pied un processus de participation et de gestion associé à ce programme. Des outils de communication ont été conçus et le personnel a été formé afin de traiter les demandes de participation et de répondre aux questions de la clientèle. Une campagne promotionnelle a par ailleurs été initiée pour ce programme :

Campagne promotionnelle 2018 – Chauffe-eau sans réservoir à condensation
Introduction et promotion du programme sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT : https://www.gazifere.com/fr/gazifere-vert/chauffe-eau-sans-reservoir-condensation/ .
Rencontres d'information avec différents installateurs et remise d'un cartable compilant les programmes d'efficacité énergétique offerts par Gazifère, dont le programme Chauffe-eau sans réservoir à condensation .
Campagne promotionnelle sur les médias sociaux via la page Facebook de l'entreprise.
Distribution postale de l'encart promotionnel à des clients qui ont un chauffe-eau à réservoir âgé de plus de 10 ans.

Malgré l'intérêt certain de la clientèle à l'égard de ce programme, Gazifère n'a pas réussi à atteindre l'objectif visé en raison notamment de contraintes associées aux limites budgétaires. En effet, au mois de décembre 2018, Gazifère mentionnait dans le cadre du

dossier R-4043-2018, être en bonne position pour atteindre, voire dépasser les objectifs de participation de ce programme2. Or, l'obligation de respecter les règles mises en place concernant les dépassements budgétaires aura contraint le personnel à réduire la cadence des démarches promotionnelles et aura affecté l'atteinte des résultats au final. (Notre souligné)

iv. R-4032-2018, Phase 5, [B-0459](#), Résultats des programmes du PGEÉ 2018 – résultats nets

Demandes

1.1. (Réf. i. et ii). Le programme Échangeur d'air récupérateur de chaleur étant un nouveau programme introduit en 2018, veuillez préciser à quelle date en 2018 (mois) a débuté chacun des items du tableau Campagne promotionnelle 2018- Échangeur d'air récupérateur de chaleur, via le tableau suivant :

	Échangeur d'air récupérateur de chaleur
Promotion des programmes sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT	(mois)
Rencontre d'information avec installateurs et remise d'un cartable sur les programmes	(mois)
Envoi postal d'encarts promotionnels	(mois)
Distribution postale de l'encart promotionnel à des clients avec appareil de chauffage en location installé avant 2000	(mois)

Réponse 1.1. :

Parmi les premières étapes entourant la mise en marché d'un programme se retrouvent l'élaboration d'un processus de participation, la conception du texte et des formulaires de participation destinés au site Internet de l'entreprise, ainsi que la formation du personnel qui traitera les demandes de participation et répondra aux questions de la clientèle. Les étapes ultérieures sont associées à la conception des outils de communication et à la réalisation d'activités promotionnelles. Ces étapes sont appliquées à la fois lors de la mise en marché de nouveaux programmes que, dans une moindre mesure, lorsqu'un programme existant est modifié.

Tel que demandé, les dates de réalisation des activités promotionnelles, pour chacun des items identifiés, sont les suivantes.

	Échangeur d'air récupérateur de chaleur
Promotion des programmes sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT	Juin 2018
Rencontre d'information avec installateurs et remise d'un cartable sur les programmes	Octobre 2018
Envoi postal d'encarts promotionnels	Décembre 2018 à février 2019
Distribution postale de l'encart promotionnel à des clients avec appareil de chauffage en location installé avant 2000	

1.2. (Réf. i. et iii.) Le programme Chauffe-eau sans réservoir étant un nouveau programme introduit en 2018, veuillez préciser à quelle date a débuté chacun des items du tableau Campagne promotionnelle 2018- Chauffe-eau sans réservoir, via le tableau suivant :

	Chauffe-eau sans réservoir à condensation
Promotion des programmes sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT	(mois)
Rencontre d'information avec installateurs et remise d'un cartable sur les programmes	(mois)
Campagne promotionnelle sur les médias sociaux via la page Facebook de l'entreprise	(mois)
Distribution postale de l'encart promotionnel à des clients ayant un chauffe-eau âgé de plus de 10 ans	(mois)

Réponse 1.2. :

Tel que demandé, les dates de réalisation des activités promotionnelles, pour chacun des items identifiés, sont les suivantes.

	Chauffe-eau sans réservoir à condensation
Promotion des programmes sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT	Juin 2018
Rencontre d'information avec installateurs et remise d'un cartable sur les programmes	Octobre 2018
Campagne promotionnelle sur les médias sociaux via la page Facebook de l'entreprise	Septembre et Octobre 2018
Distribution postale de l'encart promotionnel à des clients ayant un chauffe-eau âgé de plus de 10 ans	Septembre et Octobre 2018

1.3. (Réf. iii. et iv.) Les prévisions de la colonne du plan indiquent une prévision de 57 participants au programme Chauffe-eau sans réservoir (B-0459), soit 22 participants de plus. Pourquoi avoir ralenti la promotion du programme alors que la cible était loin d'être atteinte ?

Réponse 1.3. :

Au moment où Gazifère a réduit la cadence des démarches promotionnelles pour ce programme, l'objectif de 57 participants était en voie d'être atteint, voire même dépassé. Par souci de préserver la qualité de l'expérience, Gazifère a jugé préférable de ralentir ses efforts de sollicitation et de revenir en force lorsque des places au programme seraient à nouveau disponibles.

Or, tel qu'expliqué dans le cadre du Rapport annuel du PGEÉ 2018¹, des clients préadmis ont malheureusement choisi, en fin d'année, de repousser à une année ultérieure la réalisation des travaux d'installation de leur nouvel appareil ou de ne plus réaliser les travaux en raison de contraintes d'installation ou du prix de location d'un chauffe-eau sans réservoir à condensation, plus élevé qu'un modèle à réservoir. Cela a eu pour incidence d'amoinrir la performance du programme.

¹Dossier R-4032-2018, GI-63, document 1, page 7.

II. SECTEUR COMMERCIAL

Références

i. R-4032-2018, Phase 5, [B-0457](#), p. 9

En 2018, le portefeuille de 9 programmes destinés à la clientèle commerciale se composait de trois nouveaux programmes soit Équipements de cuisine commerciale, Combo hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation et Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière. Les programmes Combo hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation et Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière ont été introduits à la clientèle en juin 2018, tandis que le programme Équipements de cuisine commerciale n'a pas été lancé en 2018

En effet, ce programme se compose d'un ensemble de mesures et comme une approche de type « installation directe » avait été préconisée et qu'elle nécessitait la mise en place d'un partenariat avec un entrepreneur en plomberie et conséquemment, l'implication de différents services de l'entreprise de même qu'un soutien légal pour l'élaboration d'une entente, Gazifère n'a pu amorcer le travail qu'en 2018. (Nos soulignés)

ii. R-4032-2018, Phase 5, [B-0457](#), p. 10-11

Appui aux initiatives et Étude de faisabilité

En 2018, aucun participant n'a été admis, et ce, malgré les nombreux efforts de Gazifère pour solliciter une participation à ces programmes. Ceux-ci ont également fait l'objet d'une campagne promotionnelle :

Campagne promotionnelle 2018 – Appui aux initiatives et Étude de faisabilité
Promotion des programmes sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT : https://www.gazifere.com/fr/gazifere-vert/appui-aux-initiatives/ et https://www.gazifere.com/fr/gazifere-vert/etude-de-faisabilite/
Diffusion d'une bannière à la page d'accueil du site Web de Gazifère
Rencontres d'information avec différents installateurs et remise d'un cartable compilant les programmes d'efficacité énergétique offerts par Gazifère dont Appui aux initiatives et Étude de faisabilité.
Lettre promotionnelle postée à 48 professionnels en bâtiment et en efficacité énergétique.
Campagne dans LinkedIn.
Achat de publicités dans LinkedIn

La participation de la clientèle à ces programmes dépend principalement des opportunités portées à l'attention de Gazifère. Ainsi, bien que le service de développement de marché inclue l'efficacité énergétique dans ses échanges avec les entrepreneurs en construction, les installateurs et les firmes de génie-conseil, aucun projet ne s'est concrétisé en 2018. Afin d'améliorer ses chances de succès, l'entreprise formera des membres du personnel relevant du service des opérations afin que ceux-ci soient également outillés pour accompagner les professionnels impliqués dans les projets de construction et de rénovation, susceptibles d'être admissibles à ces programmes.

Par ailleurs, l'évaluation de processus du programme **Appui aux initiatives** a révélé le manque de confiance des firmes de génie-conseil à l'égard du programme, essentiellement en raison des enjeux associés à la disponibilité du budget d'aide financière. Il est donc plausible que l'absence de participants à ce programme s'explique en partie par ce manque de confiance. La mise sur pied d'une étape obligatoire visant la préadmission des participants et garantissant le budget pour une période de 90 jours ouvrables, l'accroissement des limites de dépassement du budget d'aide financière, ainsi que l'approbation pluriannuelle du PGEÉ de Gazifère, sont tous des éléments qui contribueront à rassurer les acteurs du marché.

iii. R-4032-2018, Phase 5, [B-0457](#), p. 11

Autres programmes

En 2018, aucun participant n'a été admis dans les programmes Unité de chauffage infrarouge, Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière et Combo Hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation, et ce malgré l'investissement de nombreux efforts dans la promotion des programmes favorisant l'adoption d'équipements plus efficaces :

Campagne promotionnelle 2018 – Équipements efficaces
Promotion des programmes sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT : https://www.gazifere.com/fr/gazifere-vert/unite-de-chauffage-infrarouge/ , https://www.gazifere.com/fr/gazifere-vert/regulateur-interieurexterieur-de-chaudiere/ et https://www.gazifere.com/fr/gazifere-vert/combo-hotte-debit-variable-et-generateur-dair-tempere-condensation/
Diffusion d'une bannière à la page d'accueil du site Web de Gazifère
Rencontres d'information avec différents installateurs et remise d'un cartable compilant les programmes d'efficacité énergétique de Gazifère dont Unité de
chauffage infrarouge, Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière et Combo Hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation
Insertion d'une lettre-encart avec la facture de tous les clients commerciaux de Gazifère
Campagne dans LinkedIn
Achat de publicités dans LinkedIn
Campagne Facebook ciblant les propriétaires d'entreprise
Achat de publicités dans Google Display
Campagnes promotionnelles à la radio 104,7 fm
Conception d'un encart promotionnel à être distribué au début de l'année 2019

iv. R-4032-2018, Phase 5, [B-0457](#), p. 13

Les efforts investis dans ces programmes en 2018 n'auront pas permis d'atteindre les objectifs de participation de l'année en cours, mais constituent néanmoins un premier pas dans la bonne direction. Les programmes **Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière et Combo Hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation** ont été lancés au cours de l'année 2018. C'est l'accumulation des efforts investis qui permettra à ces nouveaux programmes de bénéficier d'une meilleure notoriété et d'atteindre des résultats. L'absence de résultats immédiats n'est pas un gage de l'avenir de ces programmes.

Quant au programme **Unité de chauffage infrarouge**, mis à part le fait que cette technologie s'adresse à une clientèle plus limitée (des grands espaces ou encore des espaces avec des ouvertures fréquentes de portes), Gazifère s'explique difficilement la contre-performance répétée de ce programme et tentera de mieux cibler son approche.

v. R-4043-2018, [A-0135](#), NS du 22 mars 2019 – Vol. 8, p. 226, lignes 6 à 9.

R. Il reste que le site web sera mis à jour justement à la fin d'avril deux mille dix-neuf (2019). On prévoit avoir conclu également notre entente avec l'installateur en plomberie pour septembre. Les formulaires sont en train de se créer, la procédure, l'offre de service, et tout ça. C'est une offre clé en main. Donc, c'est un programme qui est... « équipements

de cuisine commerciale », il fonctionne un petit peu différemment des autres programmes. C'est pour ça que ça nous a pris un petit peu plus de temps à le placer. Mais ça avance très bien. Puis on est tout à fait confiant d'atteindre nos objectifs. (Nos soulignés)

Q. [221] Juste pour m'assurer d'avoir bien compris. Vous avez dit que, dans un complément de preuve, vous avez ajusté la prévision pour ces programmes pour deux mille dix-huit (2018) ou pour deux mille dix-neuf (2019) que vous l'avez ajustée à zéro?

R. Pour deux mille dix-huit (2018).

Demandes

2.1. (Ré. i. et v.) Le programme équipements de cuisine commerciale n'a pas été lancé en 2018 par Gazifère. Lors des audiences du dossier R-4043-2018, le témoin de Gazifère indiquait que le site web sera mis à jour à la fin d'avril deux mille dix-neuf (2019) et qu'une entente avec l'installateur en plomberie était prévue pour septembre 2019. Malgré le retard dans le lancement du programme, pouvez-vous maintenant confirmer qu'il est disponible, sinon indiquer à quel moment il le sera ?

Réponse 2.1. :

Conformément à l'engagement pris par Gazifère dans le cadre du dossier R-4043-2018², les mesures Lave-vaisselle Energy Star HT-ST et BT-CM et Cuiseur à vapeur Energy Star ont été offertes sur le site Internet de Gazifère dès la fin du mois d'avril 2019.

Le démarchage entourant le programme Pulvérisateur de pré-rinçage a pour sa part été entrepris au mois juillet 2019. Un premier participant a d'ailleurs adhéré au programme.

² Dossier R-4043-2018, GI-4, document 3, page 9.

2.2. (Ré. ii.) L'évaluation de processus du programme **Appui aux initiatives** a révélé le manque de confiance des firmes de génie-conseil à l'égard du programme, essentiellement en raison des enjeux associés à la disponibilité du budget d'aide financière. Puisque le processus de préadmission garantit le budget pour une période de 90 jours, Gazifère a-t-elle mis l'accent sur la garantie de la disponibilité des aides financières lors de ses activités promotionnelles?

Réponse 2.2. :

Gazifère est d'avis que trois éléments contribueront principalement à rassurer les acteurs du marché :

- 1. la mise sur pied d'une étape obligatoire visant la préadmission des participants et garantissant la disponibilité de l'aide financière pour une période de 90 jours ouvrables;**
- 2. l'accroissement des limites de dépassement du budget d'aide financière;**
- 3. l'approbation pluriannuelle du PGEÉ de Gazifère (stabilité de l'offre de programmes à travers le temps).**

De manière générale, les outils de communication (publicités) visent à promouvoir les offres de manière très simplifiée. Ainsi, bien que les campagnes promotionnelles ne mettent pas de l'avant les conditions ou les détails associés aux aides financières, le personnel chargé de promouvoir les programmes ou de répondre aux questions des clients veille à transmettre toutes les informations pertinentes, incluant les avantages associés au processus de préadmission.

Par ailleurs, la nouvelle structure de gestion à responsabilité partagée mise en place chez Gazifère offre l'avantage de générer un plus grand nombre d'occasions pour échanger sur ces questions avec les firmes de génie-conseil, les installateurs et les entrepreneurs en construction. En effet, dans le cadre de cette nouvelle structure de gestion, plusieurs membres du personnel, provenant de différents services, sont habilités à promouvoir les programmes offerts par Gazifère ayant ainsi pour incidence de multiplier les occasions d'échanges et de présentation des programmes.

À la pièce GI-63, document 1, page 12, Gazifère présente un exemple d'outil promotionnel, utilisé notamment pour promouvoir le programme Appui aux initiatives.

2.2.1 Veuillez le démontrer, preuve à l'appui, soit déposer la lettre promotionnelle et tout autre document le démontrant.

Réponse 2.2.1 :

Veuillez-vous référer à la réponse 2.2 de la présente demande de renseignements.

2.3. (Ré. ii.) Pour le programme Appui aux initiatives et Étude de faisabilité, veuillez préciser à quel moment (mois) en 2018 les activités de promotions ont été réalisées, via le tableau suivant :

	Appui aux initiatives et Étude de faisabilité
Promotion des programmes sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT	(mois)
Diffusion d'une bannière à la page d'accueil du site Web de Gazifère	(mois)
Rencontres d'information avec différents installateurs et remise d'un cartable compilant les programmes d'efficacité énergétique de Gazifère	(mois)
Lettre promotionnelle postée à 48 professionnels en bâtiment et efficacité énergétique	(mois)
Campagne dans LinkedIn	(mois)
Achat de publicités dans LinkedIn	(mois)

Réponse 2.3. :

Tel que demandé, les dates de réalisation des activités promotionnelles, pour chacun des items identifiés, sont les suivantes.

	Appui aux initiatives et Étude de faisabilité
Promotion des programmes sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT	Ces programmes sont sur le site Internet de Gazifère depuis leur année d'introduction.
Diffusion d'une bannière à la page d'accueil du site Web de Gazifère	Septembre 2018
Rencontres d'information avec différents installateurs et remise d'un cartable compilant les programmes d'efficacité énergétique de Gazifère	Octobre 2018
Lettre promotionnelle postée à 48 professionnels en bâtiment et efficacité énergétique	Octobre 2018
Campagne dans LinkedIn	Septembre et Octobre 2018
Achat de publicités dans LinkedIn	Septembre et Octobre 2018

2.4. (Ré. iii.) Veuillez préciser à quel moment (mois) en 2018 ces activités de promotion ont été réalisées pour chacun des trois programmes, via le tableau suivant :

	Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière	Combo Hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation	Unité de chauffage infrarouge
Promotion des programmes sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT	(mois)	(mois)	(mois)
Diffusion d'une bannière à la page d'accueil du site Web de Gazifère	(mois)	(mois)	(mois)
Rencontres d'information avec différents installateurs et remise d'un cartable compilant les programmes d'efficacité énergétique de Gazifère			
Insertion d'une lettre-encart avec la facture de tous les clients commerciaux de Gazifère	(mois)	(mois)	(mois)
Campagne dans LinkedIn	(mois)	(mois)	(mois)
Achat de publicités dans LinkedIn	(mois)	(mois)	(mois)

Campagne Facebook ciblant les propriétaires d'entreprise	(mois)	(mois)	(mois)
Achat de publicités dans Google Display	(mois)	(mois)	(mois)
Campagnes promotionnelles à la radio 104,7 fm	(mois)	(mois)	(mois)
Conception d'un encart promotionnel à être distribué au début de l'année 2019	(mois)	(mois)	(mois)

Réponse 2.4. :

Tel que demandé, les dates de réalisation des activités promotionnelles, pour chacun des items identifiés, sont les suivantes.

	Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière	Combo Hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation	Unité de chauffage infrarouge
Promotion des programmes sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT	Juin 2018	Juin 2018	Depuis 2010
Diffusion d'une bannière à la page d'accueil du site Web de Gazifère – Programmes commerciaux	Septembre 2018		
Rencontres d'information avec différents installateurs et remise d'un cartable compilant les programmes d'efficacité énergétique de Gazifère	Octobre 2018		
Insertion d'une lettre-encart avec la facture de tous les clients commerciaux de Gazifère	Septembre 2018		
Campagne dans LinkedIn	Septembre et octobre 2018		
Achat de publicités dans LinkedIn	Septembre et octobre 2018		
Campagne Facebook ciblant les propriétaires d'entreprise	Septembre et octobre 2018		
Achat de publicités dans Google Display	Septembre et octobre 2018		
Campagnes promotionnelles à la radio 104,7 fm	27 août au 19 octobre 2018		
Conception d'un encart promotionnel à être distribué au début de l'année 2019	Août 2018		

2.5. (Réf. iv.) Compte tenu de la contre-performance de l'ensemble des résultats de participation aux programmes en efficacité énergétique, Gazifère prévoit-elle corriger ses prévisions de participation et demande de budgets pour l'année 2020 et les suivantes ?

Réponse 2.5. :

Non, Gazifère ne prévoit pas revoir ses prévisions de participation et ses budgets associés au PGEÉ 2020. Gazifère considère d'ailleurs que les projections pour l'année 2020 sont toujours atteignables. De plus, dans le cadre du dossier R-4043-2018, la Régie a approuvé les programmes et les mesures sous la responsabilité de Gazifère pour toute la période couverte par le Plan directeur³ (période se terminant le 31 mars 2023).

Gazifère estime que le PGEÉ 2018 constituait un PGEÉ en mode transition et que la performance de l'année 2018 n'est pas un bon indicateur des succès à venir. Bien que les résultats tardent à se concrétiser, le PGEÉ 2018 témoigne de plusieurs réussites⁴ qui contribueront aux succès des prochaines années tels que : la mise en marché de 4 nouveaux programmes, la nouvelle structure de gestion à responsabilité partagée qui est désormais effective et la reprise des activités de promotion.

³ Dossier R-4043-2018, D-2019-088, page 52, paragraphe 184.

⁴ Dossier R-4032-2018, GI-63, document 1, page 17.