

DOMINIQUE NEUMAN

AVOCAT

1535, RUE SHERBROOKE OUEST
REZ-DE-CHAUSSÉE, LOCAL KWAVNICK
MONTRÉAL (QUÉ.) H3G 1L7
TÉL. 514 849 4007
TÉLÉCOPIE 514 849 2195
COURRIEL energie @ mlink.net

MEMBRE DU BARREAU DU QUÉBEC

Montréal, le 14 juin 2018

M^e Véronique Dubois, Secrétaire de la Régie
Régie de l'énergie
800 Place Victoria
Bureau 255
Montréal (Qué.)
H4Z 1A2

Re: Dossier RDÉ R-4032-2018, Phase 2.


Cause annuelle de *Gazifère inc.* : Phase 2 – Causes tarifaires 2019 et 2020.

Demande de renseignement no.2 à *Gazifère Inc.* par l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et Stratégies Énergétiques (S.É.).

Chère Consœur,

Il nous fait plaisir de déposer ci-après la demande de renseignements no. 2 à *Gazifère Inc.* de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)* au présent dossier.

Espérant le tout à votre entière satisfaction, nous vous prions, Chère Consœur, de recevoir l'expression de notre plus haute considération.



Dominique Neuman, LL.B.

Procureur de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de l'*Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)*

c.c. La demanderesse et les intervenants, par le Système de dépôt électronique (SDÉ) de la Régie de l'énergie.

RÉGIE DE L'ÉNERGIE
DOSSIER R-4032-2018, PHASE 2

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO. 2 À GAZIFÈRE INC.

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

A. LE GAZ PERDU

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

Références :

- i) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4032-2018, Phase 2, Pièce B-0015, GI-8, Document 1, page 2, lignes 14 à 27 :

Dans sa décision D-2010-112, la Régie demande à Gazifère de déposer une analyse des causes du gaz naturel perdu lorsque le taux constaté en fin d'année dépasse 1% et demande que cette preuve comprenne également les actions prévues par le distributeur pour maintenir le taux de gaz naturel perdu en deçà du seuil de 1%. Le taux du gaz perdu de 2017 présenté à la pièce GI-10, document 1.2.1, est de 1,27 %, soit supérieur au taux de 1 % décrété par la Régie. Gazifère a donc effectué une analyse de la situation et a découvert que l'estimation de consommation effectuée au mois de décembre 2017 était loin de correspondre à la réalité de la consommation pour ce dernier mois. En effet, le taux de gaz perdu réel de l'année 2017 résultait en grande partie des volumes estimés du mois de décembre 2017. Ainsi, quelques semaines après la fermeture de l'année tarifaire 2017, Gazifère a pu comparer les données réelles du mois de décembre 2017 avec les données estimées. L'écart était substantiel, puisqu'en utilisant les volumes réels de décembre 2017, le taux de gaz perdu devient alors 0,84 %. Considérant que cette explication permet de ramener le taux de gaz perdu en 2017 en-deçà du seuil de 1 % décrété par la Régie, Gazifère n'a pas jugé opportun de déposer des analyses additionnelles des causes du gaz naturel perdu.

- ii) **Jacques FONTAINE pour SÉ-AQLPA**, Dossier R-4003-2016, Phase 1, Pièce SÉ-AQLPA -009, SÉ-AQLPA 1, Document 1, Tableau 5, page 10 :

Gaz perdu au 31 décembre (% des achats)		Source
2013	1,33	
2014	0,90	R-3924-2015, B-0019, GI-3, Document 1.2.1
2015	0,37	R-3969-2016, B-0019, GI-3, Document 1.2.1
2016	0,94	R-4003-2017, B-0025, GI-3, Document 1.2.1, page 1

Demande(s) :

- a) Est-ce la première année que Gazifère révise ainsi le taux de gaz perdu en affinant les données de consommation du mois de décembre ? Veuillez élaborer et justifier.
- b) Que deviendraient les taux de gaz perdu montrés au tableau 5 de la référence ii, si le même traitement de la consommation du mois de décembre leur étaient accordés ? Veuillez déposer un tableau à cet effet.

B. LES RÉSULTATS DU PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (PGEÉ) DE GAZIFÈRE

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

Références :

- i) **GAZIFÈRE**, Dossier R-4032-2018, Phase 2, Pièce B-0073, GI-17, Document 1, page 4 :

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'habitude¹, soit en mars 2017, et qu'elle a nécessité une mise à jour du processus de participation de tous les programmes offerts par Gazifère.

*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.*

Demande(s) :

- a) Pouvez-vous établir la proportion de la baisse qui est respectivement due aux causes suivantes :
- Le départ de l'employé;
 - Au retard de la décision;
 - Du fait de rendre le processus de préadmission obligatoire.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-3

Référence : GAZIFÈRE, Dossier R-4032-2018, Phase 2, Pièce B-0073, GI-17, Document 1, page 5 : Le programme trousse d'économie d'eau chaude, – volet abaissement de la température du chauffe-eau.

Demande(s) :

- a) Pour quelles raisons la baisse de température dans les chauffe-eau chez Gazifère n'entraîne pas de préoccupation de légionellose comme c'est le cas chez Hydro-Québec Distribution au [Dossier R-3986-2016 Phase 2, Pièce B-0081, HQD-7, Doc. 1](#) ?
- b) Veuillez confirmer que les mêmes préoccupations de légionellose que celles exprimées Hydro-Québec Distribution au [Dossier R-3986-2016 Phase 2, Pièce B-0081, HQD-7, Doc. 1](#) s'appliquent également au programme trousse d'économie d'eau chaude de *Gazifère inc.* en ce qui concerne les chauffe-eau. Sinon veuillez expliquer.
- c) Veuillez énumérer les contacts et discussions tenus entre *Gazifère inc.* et les autorités de santé publique à ce sujet.
- d) Est-ce que ces préoccupations de légionellose ont affecté le programme trousse d'économie d'eau chaude de *Gazifère inc.* en ce qui concerne les chauffe-eau ou amené *Gazifère inc.* à modifier ce programme ou sa livraison. Veuillez élaborer et décrire. Sinon veuillez expliquer.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-4

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-4032-2018, Phase 2, Pièce B-0073, GI-17, Document 1, page 7. Souligné en caractères gras par nous :

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.

Demande(s) :

- a) Sur chacun des cinq boulets de la citation, veuillez fournir **une réponse distincte** indiquant pour chacun de ceux-ci quelles améliorations ont déjà été apportées au cours de l'exercice 2017 ou étaient déjà réalisées avant. Pour chacun de ces boulets et dans chacun de ces cas, veuillez décrire ces améliorations tant qualitativement que quantitativement.
- b) Pour chacun de ces boulets et dans chacun de ces cas, veuillez décrire ces améliorations tant qualitativement que quantitativement. Veuillez élaborer.
- c) Pour chacun de ces boulets et dans chacun de ces cas, veuillez décrire l'impact de ces améliorations tant qualitativement que quantitativement ? Veuillez élaborer.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-5

Références :

- i) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4003-2017, Phase 2, [Pièce B-0171, GI-19, Document 1](#), Tableau, page 17 : attribution 2018 du service des ventes et du service des communications. Souligné en caractères gras par nous. Dans cette pièce, *Gazifère inc.* indiquait qu'elle a apporté une modification importante à sa gouvernance afin d'intégrer dorénavant l'efficacité énergétique à ses activités courantes de ventes et de communication :

*Le service des ventes **inclura l'efficacité énergétique** dans ses échanges avec les entrepreneurs en construction, les installateurs et les firmes de génie-conseil. [...]*

*Le service des communications de Gazifère effectue une planification annuelle de ses activités **en incluant l'efficacité énergétique** au cœur de ses objectifs.*

- ii) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4003-2017, Phase 2, [Pièce B-0192, GI-28, Doc. 1](#), Réponse 9a à SÉ-AQLPA. Souligné en caractère gras par nous. Quant aux activités de ventes, *Gazifère inc.* explique :

RÉPONSE 9A DE GAZIFÈRE INC. À SÉ-AQLPA

*Le service des ventes de Gazifère est à l'affût des programmes d'efficacité énergétique offerts à sa clientèle. Toutefois, **jusqu'à présent, il jouait un rôle passif dans la promotion de l'offre en efficacité énergétique**; le représentant en développement de marché informait les entrepreneurs, installateurs et firmes de génie, au besoin, à l'égard des programmes d'efficacité énergétique, mais le plus souvent, il dirigeait les échanges directement vers le service d'efficacité énergétique de Gazifère.*

*C'est l'ETC responsable des programmes d'efficacité énergétique qui avait la responsabilité de rencontrer les entrepreneurs en construction, installateurs et firmes de génie, de promouvoir l'offre et de répondre aux questions. **Or, l'ETC responsable des programmes d'efficacité énergétique a, sur une base régulière, peu d'opportunités d'échanges avec ces groupes**. Par exemple, contrairement aux représentants de développement de marché, l'ETC dédié à l'efficacité énergétique n'assiste pas aux réunions de démarrage des projets de construction. Ces réunions représentent souvent une opportunité d'échange sur la faisabilité de brancher le projet à gaz naturel. La faisabilité des travaux, les coûts et les avantages (incluant les aides financières disponibles) liés aux programmes d'efficacité énergétique offerts par Gazifère sont autant d'éléments qui peuvent influencer la décision d'un entrepreneur. **L'inclusion***

de l'efficacité énergétique dans le mandat des représentants du service des ventes favorisera la fréquence et la qualité des échanges.

- iii) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4003-2017, Phase 2, [Pièce B-0192, GI-28, Doc. 1](#), Réponse 8a à SÉ-AQLPA. Souligné en caractère gras par nous. Quant aux activités de communications, Gazifère inc. explique :

RÉPONSE 8A DE GAZIFÈRE INC. À SÉ-AQLPA

Jusqu'à présent, l'efficacité énergétique était une activité gérée comme un service à part entière; la coordonnatrice et l'adjointe coordonnatrice étaient responsables de la gestion et de la réalisation des objectifs de Gazifère, ce qui incluait la promotion de l'offre en efficacité énergétique.

En modifiant la structure de gestion de l'efficacité énergétique, Gazifère transfère les responsabilités associées à ce rôle et les distribue entre divers services (ventes, communication et affaires réglementaires). Le service des communications de Gazifère sera donc, à partir de l'année 2018, responsable de la promotion des activités en efficacité énergétique. Cette nouvelle répartition des tâches permettra aux programmes d'efficacité énergétique de bénéficier d'une plus grande visibilité puisque le service des communications coordonnera ses activités en incluant l'efficacité énergétique dans ses objectifs de communication.

Le service des communications de Gazifère est responsable de la coordination de toutes les activités de communication de l'entreprise et détient des connaissances élargies sur les outils de communication disponibles, les activités promotionnelles en cours et les projets à venir. Par exemple, le service des communications travaille sur un projet en collaboration avec le service des incendies de la Ville de Gatineau pour mettre sur pied une campagne de sensibilisation au monoxyde de carbone. L'une des initiatives de cette campagne est de remettre gratuitement des détecteurs de monoxyde de carbone à des familles défavorisées. Cette initiative a été développée en parallèle aux initiatives de promotion de l'efficacité énergétique. Il s'agit toutefois d'une occasion idéale pour s'adresser aux ménages à faible revenu alimentés à gaz naturel et de promouvoir du même coup la consommation responsable de l'énergie.

Demande(s) :

- a) Veuillez élaborer et présenter un suivi quant aux modifications citées en référence sur la gouvernance de *Gazifère inc.* qui auraient déjà été apportées en 2017 afin d'intégrer l'efficacité énergétique à ses activités courantes de ventes et de communication.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-6

Références :

- i) **Jacques FONTAINE pour Stratégies Énergétiques et l'Association Québécoise De Lutte Contre La Pollution Atmosphérique (SÉ-AQLPA)**, Dossier R-4003-2017, Phase 1, [Pièce C-SÉ-AQLPA-0009, SÉ-AQLPA 1, Document 1](#), page iii :

Une piste de solution pourrait reposer sur l'amélioration de la connaissance par Gazifère Inc. des besoins de sa clientèle.

- i) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4003-2017, Phase 2, [Pièce B-0171, GI-19, Document 1](#), pages 9 et 10. Souligné en caractère gras par nous :

À ce jour, Gazifère n'a réalisé aucune étude du potentiel technicoéconomique en efficacité énergétique pour son marché et dispose d'une connaissance très limitée de sa clientèle. *Consciente de l'importance de données prévisionnelles dans l'analyse et l'approbation de son offre en efficacité énergétique, Gazifère a récemment confié au Consultant un mandat de segmentation de la clientèle. Les données récoltées serviront à dresser un portrait plus précis de la clientèle commerciale de Gazifère en segmentant les 3 500 clients par secteur d'activités. Ces données seront utiles pour développer les objectifs de participation de même que pour sélectionner les programmes d'efficacité énergétique qui seront offerts à la clientèle dans le cadre des prochains PGEÉ.*

*Par ailleurs, Gazifère **amorce en 2017** un processus de collecte de données en continu servant à récolter les informations nécessaires à la détermination des taux de distorsion et à l'amélioration des programmes (ex. identification des facteurs d'influences dans le choix de participer au programme), un exercice qui contribuera également à renforcer la valeur des paramètres utilisés aux fins de l'établissement des cas-types.*

Demande(s) :

- a) Veuillez élaborer et présenter un suivi quant aux modifications citées en référence sur la gouvernance de *Gazifère inc.* qui auraient déjà été apportées en 2017 afin, premièrement, de connaître son potentiel technicoéconomique en efficacité énergétique pour son marché et deuxièmement, de disposer d'une meilleure connaissance de sa clientèle.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-7

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-4032-2018, Phase 2, Pièce B-0075, GI-17, Document 2.1, page 1, ligne Abaissement de la température, colonnes nombre de participants.

Demande(s) :

- a) Comment expliquez-vous le succès de participation du programme d'abaissement des températures des chauffe-eau plus 139%, soit 389 réel contre 280 prévus ?
- b) Si oui, comment se compare la précision de cette prévision à l'horizon 2 avec la précision de la prévision à l'horizon 1 ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-8

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-4032-2018, Phase 2, Pièce B-0075, GI-17, Document 2.1, page 1, programmes Appui aux initiatives volet Optimisation et volet Implantation.

Demande(s) :

- a) Dans quelle mesure les difficultés d'organisation internes à *Gazifère inc.* expliquent-elles l'absence de participants dans les programmes C et I Appui aux initiatives, les deux volets ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-9

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-4032-2018, Phase 2, Pièce B-0075, GI-17, Document 2.1, page 1, programme Supplément MFR-C et I.

Demande(s) :

- a) Avez-vous une explication à l'absence de participation dans le programme Supplément MFR - C et I ? Veuillez élaborer.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-10

Références :

- i) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4032-2018, Phase 2, Pièce B-0074, GI-17, Document 2, Programme d'abaissement de la température des chauffe-eau, méthode de calcul des gains unitaires, pages 4 à 6.
- ii) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4003-2016, Phase 1, Pièce B-0076, GI-10, Document 2, pages 3 et 4.

Demande(s) :

- a) Quels sont les éléments spécifiques qui ont changé entre la fermeture des livres 2016 et celle de 2017 pour expliquer l'écart entre les économies d'énergie unitaire ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-11

Référence : **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4032-2018, Phase 2, Pièce B-0074, GI-17, Document 2, Tableau des résultats, page 11, ligne « Gain unitaire brut moyen (m³ par appareil), colonne Total 2017 commercial.

Demande(s) :

- a) Quel est le sens d'additionner 1341,6 m³ associé aux petits appareils et 10 616,5 m³ associé aux gros appareils pour obtenir 11 958,1 m³ ? Une valeur plus représentative ne serait-elle pas la moyenne pondérée soit $(1341,6 \times 2 + 10616,5 \times 6)$ le tout divisé par 8 soit 8 297,8 m³ ?

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-12

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-4032-2018, Phase 2, Pièce B-0074, GI-17, Document 2, page 12, avant dernière ligne :

Un taux d'actualisation de 3,92% a été utilisé pour le calcul des tests économiques.

Demande(s) :

- a) Comment déterminez-vous le taux d'actualisation de 3,92% ? Veuillez justifier.
- b) Selon vous est-ce un taux réel ou nominal ? Veuillez justifier.
- c) Dans le calcul du TCTR les coûts évités sont-ils indexés ? Veuillez justifier.
- d) Si oui, quel est le taux d'indexation retenu ? Veuillez justifier.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-13

Référence : GAZIFÈRE INC., Dossier R-4032-2018, Phase 2, Pièce B-0074, GI-17, Document 2, page 13, colonne Coûts unitaires évités, secteur commercial et Institutionnel

Demande(s) :

- a) Doit-on comprendre de la colonne des couts évités que tous les programmes du secteur commercial et institutionnel visent des charges de chauffage des locaux ? Veuillez expliquer et justifier.
-