

**RÉPONSES À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 3 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) À
 GAZIFÈRE RELATIVE À L'EXAMEN DU PLAN DIRECTEUR DE
 TRANSITION ÉNERGÉTIQUE QUÉBEC (TEQ)**

ASPECT 2

- 1. Références :** (i) Pièce [C-ACEFO-0025](#), p.6 ;
 (ii) Pièce [C-GI-0012](#), p.4 à 21.

Préambule :

À la référence (i) l'ACEFO présente le tableau Gi-2 – Résultats des programmes en efficacité énergétique - Gazifère 2013-2017 :

	2013	2014	2015	2016	2017	moyenne 2015-2017
Économies d'énergie en m3						
Prévues	243 652	259 116	240 435	250 069	167 999	219 501
Réelles	433 764	295 867	120 232	74 069	66 981	87 094
Réelles / prévues en %	178 %	114 %	50 %	30 %	39 %	39,7 %
Budget en \$						
Prévu	338 378	308 228	285 213	341 228	334 718	320 386
Réel	464 641	453 193	139 976	181 934	170 416	164 109
Réel / prévu en %	137 %	147 %	49 %	53 %	51 %	51 %
Frais reportés						
	126 263	144 965	(145 237)	(159 294)	(164 302)	(156 278)
Coûts unitaires en \$ / m³ et en \$ / GJ						
Prévus	1,39	1,19	1,19	1,36	1,99	1,51
Réels \$ /m ³	1,07	1,53	1,16	2,46	2,54	2,05
\$ /GJ	28,73	41,09	31,15	66,06	68,21	55,05
Réels / prévus en %	77 %	129 %	97,5 %	181 %	128 %	136 %

À la référence (ii), Gazifère présente son Complément de preuve, déposé le 17 décembre 2018.

À partir des informations de cette référence, la Régie estime les économies nettes annuelles du PGEÉ de Gazifère pour la période 2018-2019 à 2022-2023, comme suit :

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	Total
Économies de gaz nettes (m³)	388 706	437 554	382 705	382 705	382 705	1 974 375

Demandes :

1.1 Veuillez valider les économies nettes totales annuelles pour la période 2018-2019 à 2022-2023 estimées par la Régie en préambule. Dans l'éventualité où Gazifère obtiendrait des valeurs différentes, veuillez les fournir.

Réponse 1.1 :

Les économies nettes totales annuelles pour la période 2018-2019 à 2022-2023 estimées par la Régie sont exactes.

Il est toutefois à noter que les données de l'ACEFO présentées à la référence (i) du préambule comportent quelques inexactitudes. Les économies réelles d'énergie pour l'année 2016 correspondent à 70 795 m³⁻¹ plutôt que 74 069 m³ et la moyenne 2015-2017 des économies d'énergie en m³ exprimée en pourcentage devrait indiquer 39.9% plutôt que 39.7%.

Les ratios \$/GJ sont également différents de ceux obtenus par Gazifère en utilisant les données tirées de ses dossiers de fermeture des livres et des hypothèses formulées dans le cadre du complément de preuve portant sur le ratio GJ/m³. Les ratios \$/GJ obtenus par Gazifère sont les suivants:

	2013	2014	2015	2016	2017	Moyenne 2015-2017
\$/GJ	28.27	40.43	30.73	67.82	67.15	50.36

1.2 Considérant la baisse des économies d'énergie réelles entre les années 2015 à 2017, et tenant compte des économies d'énergies qui étaient prévues pour cette même période, au tableau de la référence (i), veuillez justifier la hausse importante des économies d'énergie prévues pour les années 2018-2019 à 2022-2023 du tableau présenté par la Régie en préambule qui sera validé par Gazifère en réponse à la question précédente.

¹ Dossier R-4003-2017, GI-10 document 2.2, révisé le 13 juin 2017.

Réponse 1.2 :

Gazifère est d'avis que l'analyse des résultats des années 2015 à 2017 n'offre pas un portrait représentatif des résultats à anticiper au cours des prochaines années. Certes, depuis 2015, les objectifs d'économie d'énergie ont été atteints en moins grande proportion, mais Gazifère est d'avis que plusieurs facteurs et décisions ont contribué à la décroissance et la sous-performance du PGEÉ au cours de cette période. Ces facteurs sont résumés ci-après :

- Dans la décision D-2014-114² puis dans la décision D-2014-204³, la Régie a demandé à Gazifère de présenter les économies réelles des programmes du PGEÉ ainsi que les résultats du TCTR réel en tenant compte des économies réalisées dans le cadre de projets effectués par les participants (et non plus en effectuant l'adéquation entre le nombre de participants réels et les économies projetées selon les cas-type).

Afin de limiter l'effet associé à la révision des économies unitaires en fin d'année, Gazifère a poursuivi ses efforts de révision des cas-type des programmes. Les cas-type ont été établis à partir des données historiques de Gazifère, mais également en s'appuyant sur les données de programmes similaires offerts par d'autres distributeurs. Pour les fins du présent dossier, les cas-type sont donc établis sur la base de l'information la plus à jour disponible publiquement au moment où le cadre financier du PGEÉ 2019-2020 a été établi.

- Dans la décision D-2014-204⁴, la Régie a utilisé une approche différente aux fins de l'analyse du PGEÉ, qui a eu pour effet de réduire de manière importante l'offre en efficacité énergétique de Gazifère (retrait de 6 programmes soit : *Récupérateur de chaleur des eaux de douche OMH, Système combo, Chauffe-eau sans réservoir à condensation, Chaudière à efficacité intermédiaire, Chauffe-eau à condensation, Hotte à débit variable*). Cette réduction de l'offre a impacté négativement la capacité du distributeur à atteindre des objectifs similaires aux années précédentes. Suivant cette décision, seul le programme *Abaissement de la température des chauffe-eau* a continué d'être offert à la clientèle résidentielle. Or, la clientèle résidentielle de Gazifère représente près de 90 % de la clientèle du distributeur.

Depuis cette décision, Gazifère a relancé ses activités et a procédé en 2018 à l'introduction de 5 nouveaux programmes (*Échangeur d'air avec récupération de la chaleur, Chauffe-eau sans réservoir à condensation, Régulateur extérieur de mise en*

² Dossier R-3884-2014, Phases 1 et 2, D-2014-114, page 23, paragraphe 74.

³ Dossier R-3884-2014, Phase 3, D-2014-204, page 69, paragraphe 276.

⁴ Dossier R-3884-2014, Phase 3, D-2014-204, page 66, paragraphe 265.

marche de chaudière, Combo hotte à débit variable et générateur d'air chaud et Équipements de cuisine commerciale). Dans le cadre du présent dossier, Gazifère demande également l'introduction de 2 programmes additionnels à compter de l'année 2019 soit : *Thermostat intelligent* et *Chauffe-eau à condensation*. Gazifère est confiante que les nouveaux programmes qu'elle propose de même que ceux offerts depuis l'année 2018 gagneront en notoriété et prendront leur envol au cours de la période visée par le Plan directeur, favorisant ainsi l'atteinte des objectifs d'économies d'énergie.

- Dans la décision D-2014-204, la Régie a également remis en question les bénéfices associés au dépassement du budget lié à l'aide financière. Cette décision a notamment amené Gazifère à redéfinir les conditions associées à l'attribution des aides financières du PGEÉ. Confrontée au risque qu'un dépassement budgétaire ne soit pas reconnu par la Régie et que le distributeur doive en supporter les coûts, Gazifère a décidé de n'accepter aucune demande d'aide financière pouvant engendrer un écart avec son budget pour l'année 2015 et ce, jusqu'à l'approbation, par la Régie, de règles permettant d'encadrer et de gérer les dépassements budgétaires. Le PGEÉ 2015 a été privé d'économies d'énergie représentant 56 503 m³⁻⁵. Dans la décision D-2016-014⁶, la Régie a approuvé les règles proposées par Gazifère pour limiter les dépassements budgétaires. L'approbation de ces règles aura eu pour effet de modifier l'approche de Gazifère relativement au PGEÉ. L'approche de Gazifère est dorénavant axée sur l'atteinte des objectifs d'économies et le respect des limites budgétaires, plutôt que sur la réalisation d'un maximum d'économies d'énergie.

Gazifère estime que seul le temps lui permettra de raffiner son approche sans craindre le dépassement des limites budgétaires. En effet, considérant le faible nombre de participants par programme, l'adhésion de quelques participants supplémentaires suffit à atteindre les limites budgétaires autorisées. Par ailleurs, considérant que Gazifère offre le service de location d'appareils, elle dispose d'un statut lui permettant de susciter plus facilement l'engouement à l'égard d'une nouvelle technologie, ce qui l'amène à devoir rapidement gérer la question relative au dépassement budgétaire. Dans ces circonstances, afin de permettre que soient réalisées un maximum d'économies d'énergie et de permettre au distributeur de ne pas se priver des économies provenant d'un programme performant, Gazifère estime qu'il serait au bénéfice de l'atteinte des objectifs d'efficacité énergétique de la stratégie énergétique de revoir les règles de dépassement budgétaire approuvées par la Régie dans sa décision D-2016-014 afin d'augmenter la marge de manœuvre du distributeur.

⁵ Dossier R-3969-2016, Phase 1, GI-15, document 1, page 6, réponse 2.3

⁶ Dossier R-3924-2015, Phase 3, D-2016-014, pages 73 à 76.

- Dans la décision D-2017-028⁷, la Régie a demandé que tous les participants aux programmes du PGEÉ complètent deux étapes de qualification à l'aide financière, dont la première est préalable à l'implantation des mesures. Conséquemment, le processus de préadmission qui était initialement facultatif est devenu obligatoire. Pour donner suite à cette demande, Gazifère a suspendu les programmes (à l'exception des programmes *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 son site Internet 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), la suspension temporaire des programmes a duré du 20 mars au 4 juillet 2017. Ainsi, la mise en œuvre de cette exigence aura nécessairement eu des effets sur l'atteinte des résultats du PGEÉ en 2017. Gazifère comprend l'objectif de cette exigence, soit la minimisation des participants opportunistes. Toutefois, l'ajout d'étapes obligatoires au processus de qualification complexifie le travail des installateurs, particulièrement au niveau du service de vente en mode « urgence » (par exemple lorsqu'un client n'a plus d'eau chaude ou de chauffage). Dans le vif de l'action, les préoccupations des installateurs sont davantage axées sur la coordination du rendez-vous, l'identification des besoins du client, l'inventaire des appareils, la disponibilité des équipes d'installation, etc., que sur le processus de qualification pour l'aide financière. Pour les installateurs, l'importance d'identifier les participants opportunistes s'avère être une question secondaire et peu pratique.

Gazifère estime que ses activités de promotion auprès de la clientèle, ses efforts de sensibilisation à l'égard des bénéfices associés au processus de préadmission (garantie de la disponibilité du budget pour une durée de 90 jours), ainsi que l'introduction d'incitatifs financiers destinés aux installateurs, devraient faciliter la mise en application du processus de préadmission au cours des années à venir.

- Depuis 2015, la structure de gestion du PGEÉ est en constant changement. En effet, Gazifère a dû composer avec l'absence des ressources dédiées à la gestion du PGEÉ⁸. Comme cette gestion était assurée par l'équivalent d'un employé à temps complet dont les tâches étaient divisées entre deux personnes, le manque de ressources n'est pas demeuré sans répercussions sur les résultats du PGEÉ.

⁷ Dossier R-3969-2016, Phase 2, D-2017-028, pages 68 et 69.

⁸ Dossier R- 3969-2016, Phase 1, GI-13, document 1, page 44, réponse 12.2, Dossier R-4003-2017, Phase 1, GI-15, document 1, page 3, réponse 1.1, Dossier R-4032-2018, Phase 2, GI-17, document 1, page 4.

Pour pallier à cette situation, Gazifère a introduit dans le PGEÉ 2018 une nouvelle structure de gestion à responsabilité partagée entre les employés du Service des affaires réglementaires et du Service du développement de marché et communications. Gazifère estime que cette redistribution des tâches permettra une meilleure fluidité des initiatives en plus de prémunir l'entreprise contre les aléas associés aux ressources humaines (départ en congé de maternité, maladie, retraite, promotion, etc.). Cette nouvelle structure, lorsqu'elle sera pleinement effective, favorisera très certainement l'atteinte des résultats du PGEÉ. Par ailleurs, la mise en place de cette nouvelle structure de gestion qui inclut le Service du développement de marché et communications permet un plus grand rayonnement du PGEÉ. En effet, depuis 2018, ce service est responsable de la promotion des activités en efficacité énergétique. Cette nouvelle approche permet de donner une plus grande visibilité aux programmes d'efficacité énergétique puisque le Service du développement de marché et communications coordonne ses activités en incluant l'efficacité énergétique dans ses objectifs de communication. Les budgets de gestion demandés par Gazifère pour les années 2019 et suivantes visent donc notamment à poursuivre cette démarche. Gazifère estime qu'une meilleure promotion de son offre favorisera l'atteinte des objectifs du PGEÉ.

- Depuis 2016, Gazifère n'a réussi à attirer aucun participant dans le cadre de son programme *Appui aux initiatives – volets Aide à l'implantation et Optimisation énergétique des bâtiments*. Or, ce programme représentait à lui seul 24% des économies d'énergie nettes prévues en 2016 et 52% en 2017. L'absence de participants à ce programme est donc un facteur important expliquant la sous-performance du PGEÉ.

Pour remédier à cette situation, Gazifère a augmenté l'aide financière unitaire accordée pour les deux volets de ce programme dans le cadre du PGEÉ 2018. De plus, la nouvelle structure de gestion du PGEÉ engendre une plus grande implication des représentants de marché de Gazifère qui, de par leurs responsabilités, sont amenés à avoir des échanges plus fréquents avec les firmes de génie-conseil. Ainsi, même si la compréhension du programme et de ses critères d'admissibilité demeure un défi, Gazifère estime être en meilleure position que par le passé pour susciter la participation à ce programme. De plus, Gazifère prévoit une transformation du programme *Appui aux initiatives*. En effet, à compter du 1^{er} janvier 2020, ce programme subventionnera uniquement la réalisation de mesures liées à l'utilisation du gaz naturel dans les procédés de production, les équipements efficaces non visés par les programmes déjà existants (ex. : fours et sécheuses à gaz) ainsi que les mesures liées à la mécanique du bâtiment, alimentés au gaz naturel.

La hausse importante des économies d'énergie prévue par Gazifère pour les années 2018-2019 à 2022-2023 est donc justifiée par l'effort de relance des activités en efficacité

énergétique du distributeur. Gazifère est d'avis que si la Régie en venait à abolir des programmes en raison de l'absence de participants ou à limiter les budgets associés à certains programmes en s'appuyant sur les résultats historiques, le Plan directeur serait privé d'opportunités significatives. Des efforts considérables ont été déployés pour améliorer la performance du PGEÉ et ce, en l'absence de toute rémunération ou rétribution de l'actionnaire⁹. Limiter les programmes ou les budgets aura pour effet de compromettre les efforts de Gazifère, en plus de limiter l'offre destinée à la clientèle de l'Outaouais, d'occasionner une perte de confiance de la clientèle envers les programmes et d'accroître la part du budget de gestion (tronc commun) sur le budget total dédié au PGEÉ de Gazifère, celui-ci étant difficilement compressible.

Par ailleurs, Gazifère souligne qu'elle bénéficie d'un compte d'écart qui permet de comptabiliser les variations budgétaires par rapport aux prévisions, autant à la hausse qu'à la baisse. Il s'agit d'un outil essentiel à la mise en application du PGEÉ, puisqu'il protège à la fois les intérêts de la clientèle et ceux du distributeur. La Régie a d'ailleurs souligné son importance dans la décision D-2001-55, lorsqu'elle a autorisé le maintien du compte de frais reportés du PGEÉ qui avait été approuvé dans le cadre de la décision D-2000-48 :

« Dans une situation où le programme génère une performance supérieure aux prévisions, la Régie est d'avis que ce n'est pas au distributeur d'en supporter les coûts. Si le distributeur se voyait investi de tels coûts supplémentaires, il est fort probable qu'il serait alors enclin à mettre un frein au dit programme GAD, ou du moins à certaines de ses composantes.

De même, advenant une sous performance du programme, la Régie considère qu'un distributeur ne devrait pas bénéficier du montant additionné aux revenus requis, à titre de pertes de revenus qu'il n'aurait finalement pas subies. Même dans une situation de sous performance, un distributeur pourrait être tenté de mettre un frein au programme, puisque sans MAPR il pourrait récupérer de toute façon une perte de revenu dans ses tarifs. Afin d'assurer une mise en application efficace du programme GAD, la Régie autorise la mise en place d'un MAPR, tel que proposé par le distributeur. »¹⁰

En résumé, l'offre en efficacité énergétique de Gazifère constitue un véritable gage de son engagement. Le PGEÉ de Gazifère favorise la consommation responsable de l'énergie par sa clientèle, mise sur le respect du cadre réglementaire défini au cours des dernières années et contribue à l'atteinte des objectifs de la Politique énergétique du Québec.

⁹ Dossier R-4043-2018, GI-7, document 1, page 11, réponse 9.

¹⁰ Dossier R-3446-2000, Décision D-2001-55, page 65

- 2. Références :**
- (i) Pièce [C-GI-0018](#), 16;
 - (ii) Pièce [C-GI-0018](#), 17;
 - (iii) Pièce [C-GI-0018](#), 18;
 - (iv) Pièce [C-GI-0012](#), p. 7 à 9.

Préambule :

- (i) À propos du programme *Lave-vaisselle Energy Star HT-ST & BT-CM*, Gazifère écrit :

« Réponse 12.1 :

À ce jour, aucun participant à ce programme n'a été admis. Ce résultat est attribuable au fait que le lancement des cinq (5) nouveaux programmes offerts par Gazifère en 2018, a dû s'effectuer par étape.

En effet, le programme Équipements de cuisine commerciale de Gazifère se compose d'un ensemble de mesures et une approche de type « installation directe » a été préconisée. Ce type d'approche agira comme porte d'entrée pour promouvoir toutes les mesures de ce programme (pulvérisateur de pré-rinçage, cuiseur à vapeur et lave-vaisselle Energy Star HT-ST et BT-CM). Cette approche nécessite 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 est confiante que ces étapes seront réalisées de manière à permettre le lancement officiel du programme en 2019. » [nous soulignons]

- (ii) À propos du programme *Pulvérisateur de pré-rinçage à faible débit*, Gazifère écrit :

« Veuillez-vous référer à la réponse 12.1 de la présente demande de renseignements. » [nous soulignons]

- (iii) À propos du programme *Cuiseur à vapeur Energy Star*, Gazifère écrit :

« Veuillez-vous référer à la réponse 12.1 de la présente demande de renseignements. » [nous soulignons]

- (iv) Complément de preuve de Gazifère déposé le 17 décembre 2018. Informations relatives aux programmes *Lave-vaisselle Energy Star HT-ST & BT-CM*, *Pulvérisateur de pré-rinçage à faible débit* et *Cuiseur à vapeur Energy Star*.

Demandes :

- 2.1 Veuillez fournir la date estimée de lancement des programmes *Lave-vaisselle Energy Star HT-ST & BT-CM*, *Pulvérisateur de pré-rinçage à faible débit* et *Cuiseur à vapeur Energy Star* en 2019 (références (i) à (iii)).

Réponse 2.1 :

Gazifère estime que les mesures *Lave-vaisselle Energy Star HT-ST & BT-CM* et *Cuiseur à vapeur Energy Star* seront offertes à la clientèle via le site Internet de Gazifère au plus tard à la fin du mois d'avril 2019. Quant à la mesure *Pulvérisateur de pré-rinçage à faible débit*, qui permettra également de promouvoir les autres mesures du programme *Équipements de cuisine commerciale*, Gazifère souhaite conclure une entente de partenariat avec un entrepreneur en plomberie d'ici la fin du mois d'août 2019, lui permettant de lancer officiellement la mesure au mois de septembre 2019.

2.2 La Régie constate aux pages 7, 8 et 9 du Complément de preuve de la référence (iv) que Gazifère prévoit des économies de gaz naturel pour les programmes *Lave-vaisselle Energy Star HT-ST & BT-CM*, *Pulvérisateur de pré-rinçage à faible débit* et *Cuiseur à vapeur Energy Star*, pour les années 2018-2019 et 2019-2020. Veuillez concilier ces prévisions avec le retard pour le lancement de ces programmes selon les références (i) à (iii). Le cas échéant, veuillez déposer une version révisée du Complément de preuve de la référence (iv).

Réponse 2.2 :

Gazifère dépose une version révisée de son Complément de preuve révisé afin de refléter dans les projections 2018-2019 le fait que le programme *Équipements de cuisine commerciale*, comprenant les mesures *Lave-vaisselle Energy Star HT-ST & BT-CM*, *Pulvérisateur de pré-rinçage à faible débit* et *Cuiseur à vapeur Energy Star*, n'a pas été offert en 2018. Les frais d'exploitation correspondant à ces mesures ont été répartis entre les autres programmes.

Cette révision ne porte pas sur la projection 2019-2020, puisque les mesures seront offertes en 2019 et que des efforts seront entrepris pour atteindre les résultats projetés.