

## Réponse d'Énergir, s.e.c. (Énergir) à la Demande de renseignements no. 2 du GRAME à Énergir

### I. MODIFICATIONS AUX INDICES DE QUALITÉ DE SERVICE (B-0052)

#### L'indice de maintien de l'enregistrement de son système de gestion environnementale selon la norme ISO 14001

##### Références

##### i. B-0052, pages 8 et 9

De manière plus précise, les principaux avantages et exigences de la nouvelle version de la norme qui incitent les organisations à adopter cette démarche stratégique sont les suivants : (...)

- améliorer la performance environnementale par le biais d'objectifs environnementaux pertinents;
- évaluer et analyser la performance environnementale à l'aide d'indicateurs de performance clés et établir des plans d'action afin d'atteindre les objectifs environnementaux; (Nos soulignés)

##### ii. B-0052, page 10

Le système de gestion environnementale permettant d'établir des objectifs sur les impacts environnementaux, la version 2015 de la norme devient ainsi un moyen de choix pour Énergir afin d'identifier les risques et les opportunités de même que des plans d'action afin de réduire ses impacts, incluant ses émissions de GES. Par ailleurs, l'encadrement accru de la surveillance de la performance environnementale établit un guide pour le suivi de l'atteinte de ses objectifs de réduction. (Nos soulignés)

##### iii. B-0052, page 12

Les conditions d'accès à la bonification seraient les suivantes :

- en bas du seuil minimal de 85 % de pourcentage global de réalisation, Énergir n'aurait droit à aucune bonification; et
- entre 85 % et 100 % de pourcentage global de réalisation, le pourcentage de la bonification conservé par Énergir correspondrait au pourcentage global de réalisation.

Dans le but de simplifier l'application et la compréhension du modèle proposé, Énergir suggère de modifier les modalités de calcul des pourcentages de réalisation individuels. Le pourcentage de réalisation de chaque indice, à l'exception des indices relatifs à l'obtention et au maintien de la norme ISO 14001:2015 ... : (Notre souligné)

## Préambule

Bien que le passage à la version de la norme ISO 14001:2015, laquelle incite, selon Énergir, à adopter une démarche notamment par le biais d'objectifs environnementaux pertinents, le GRAME note l'absence d'indicateur spécifique à l'atteinte d'objectif de réduction des GES. Ainsi, le GRAME s'intéresse aux objectifs souscrits par Énergir dans le cadre de la norme ISO 14001:2015, il est d'avis que certains objectifs souscrits par Énergir pourraient faire l'objet d'un sous-objectif à l'indicateur ISO 14001:2015.

## Demandes

- 1.1. (Réf. i. et ii) **Veillez déposer le plan d'action pour réduire les impacts environnementaux, notamment pour la réduction des émissions de GES.**

### Réponse :

Différents projets ont été identifiés qui auront comme bénéfice la réduction des émissions de GES, notamment la modernisation du parc de chaudières et dont les réductions ont été présentées à la Régie dans le cadre de l'indicateur actuel de réductions de 350 tonnes CO<sub>2</sub> éq.<sup>1</sup>

De plus, une initiative a été débutée afin de diminuer le nombre de bris par les tiers sur le réseau avec fuite à l'atmosphère. De concert avec la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) et la Régie du bâtiment, la démarche vise à mieux sensibiliser les entrepreneurs effectuant des travaux d'excavation. Un projet pilote sur l'île de Montréal visant une collaboration accrue entre Énergir et la CNESST lors de dommages aux infrastructures a contribué, pour ce territoire, à une baisse d'environ 14 % du nombre de bris pour l'année 2017-2018. L'objectif vise la sécurité des travailleurs par une baisse du nombre d'événements. Cette initiative a un impact direct sur la quantité de gaz émis à l'atmosphère.

Une autre initiative vise le partage d'expérience entre les chefs de groupe chez Énergir afin d'améliorer la sécurité des travailleurs et l'efficacité des interventions lors des bris. Des interventions plus efficaces contribueront à réduire leur durée et, par conséquent, la quantité de gaz émis à l'atmosphère.

Finalement, la mise en place d'une nouvelle technologie pour le brûlage du gaz naturel permettra de brûler des volumes de purge inférieurs à ceux qui le sont actuellement. Pour des raisons de sécurité, les purges sont nécessaires lors d'intervention sur le réseau. Brûler

---

<sup>1</sup> Voir R-4024-2017, B-0032, Énergir-5, Document 1, pages 31 à 35.

le gaz naturel au lieu de simplement le purger à l'atmosphère réduit sa contribution au bilan de GES d'un facteur 7, environ.

**1.2. (Réf. i. et ii) Veuillez préciser quels sont les objectifs de réduction de GES.**

**Réponse :**

Énergir s'est engagée à atteindre une réduction de 20 % du niveau de 1990 d'ici 2020.

**1.3. (Réf. i. et ii) Veuillez préciser quelles seraient les conséquences de la non-atteinte des objectifs de réduction de GES identifiés dans le plan d'action pour réduire les impacts environnementaux sur le maintien de la norme ISO 14001 :2015, à savoir si Énergir conserverait son statut actif ?**

**Réponse :**

Si Énergir n'atteint pas ses objectifs, le registraire est en droit d'émettre une non-conformité. Selon le niveau de risque, il pourrait émettre une non-conformité majeure, ce qui laisserait à Énergir un délai de 30 jours pour mettre en œuvre des actions correctives et le dépôt d'un plan d'action. Le registraire s'assure par la suite de l'efficacité de ces actions, sans quoi le certificat pourrait être retiré.

**1.4. (Réf. iii) Veuillez préciser la méthode retenue pour l'indice relatif à l'obtention et au maintien de la norme ISO 14001:2015.**

**Réponse :**

Comme indiqué à la page 14 de la pièce B-0052, Énergir-E, Document 3, le pourcentage de réalisation est de 0 % si Énergir ne détient pas l'enregistrement au 30 septembre de l'année en cours et de 100 % de réalisation si l'enregistrement est en vigueur à cette date.

## **II. CASEP B-0065**

### **Références**

#### **i. B-0065, page 1**

La rencontre technique a permis à Énergir de présenter à la Régie et aux intervenants présents la proposition envisagée en regard du CASEP pour la Cause tarifaire 2018-2019 : (...)

□ des pourparlers sont en cours avec Transition énergétique Québec (TEQ) pour discuter de leur offre de programme dans le cadre du Plan directeur. La conversion d'énergies à des sources moins polluantes sera certainement un des outils du Plan directeur pour réaliser des économies de gaz à effet de serre (GES). TEQ prévoit déposer son Plan directeur au printemps 2018. D'ici ce dépôt et le moment où le Plan directeur sera public, Énergir ne peut présumer du contenu du Plan directeur à l'égard des programmes de conversion;

#### **ii. Décision D-2018-158**

[438] La Régie note qu'en réponse à une DDR, Énergir indique avoir bonifié la subvention CASEP pour les chaudières à eau chaude et les chauffe-eau des nouveaux clients résidentiels, de 1275 \$ à 2000\$, entre le 1<sup>er</sup> février et le 25 mai 2018. Il s'agit de l'initiative « Chauffez-bleu » parue sur son site web, incitant davantage le client à se convertir dans des moments clés<sup>133</sup>. La Régie est d'avis que les critères de modulation des aides financières CASEP, suivant les approches de masse et au cas par cas, méritent d'être clarifiés. (Notre souligné)

« [439] La Régie demande à Énergir de déposer un document similaire à celui qui avait été déposé dans le dossier R-3463-2001, soit un document qui présente des exemples concrets d'application du CASEP, ainsi que la séquence méthodologique suivie pour déterminer les montants d'aide financière, en indiquant notamment l'apport financier du PRC. »

#### **iii. B-0065, page 6**

Le premier cas (client A) illustre un client dont une extension de réseau est nécessaire pour être raccordé au réseau gazier (client hors réseau). Dans ce contexte, l'aide financière du CASEP est déterminée au cas par cas. De plus, l'aide sert à réduire les coûts d'immobilisation et a un impact à la hausse sur le taux de rendement interne (TRI) d'Énergir.

#### **iv. B-0065, page 6**

Le deuxième cas (client B) en est un du marché Affaires pour lequel Énergir offre une aide financière qui est calibrée selon l'expertise de la force de vente et l'expérience d'Énergir.

#### **v. B-0065, page 7**

Le troisième cas (client C) est celui d'un client Résidentiel pour lequel l'aide financière du CASEP est standardisée pour permettre une utilisation efficace auprès de la force de vente externe. Notons que pour les cas des clients B et C, le CASEP a un impact nul sur la rentabilité d'Énergir, mais permet de réduire la période de retour sur l'investissement (PRI) du client.

## vi. B-0065, Tableau IV, Cas clients, page 7

Présence du réseau gazier Marché	Client A Hors réseau CII	Client B Sur réseau CII	Client C Sur réseau Résidentiel
<b>Étape 1 rentabilité sans aide financière</b>			
Investissement (conduite, branchement, compteur) (\$)	142 884	6 846	5 258
Contribution client (\$)	98 217		
PRC (\$)			
CASEP (\$)			
Rentabilité (Point mort tarifaire)	40	1	14,6
Rentabilité (TRI) (%)	2,69	16,65	7,95
IP	0,69	2,80	1,40
Rentabilité pour le client (PRI)	33,02	4,53	7,91
<b>Étape 2 rentabilité avec aide financière sans CASEP</b>			
Investissement (conduite, branchement, compteur) (\$)	142 884	6 846	5 258
Contribution client (\$)	98 217		
PRC (\$)	- \$	5 950 \$	1 200 \$
CASEP (\$)			
Rentabilité (Point mort tarifaire)	40	12,1	26,4
Rentabilité (TRI)	2,69	9,61	6,46
IP	0,69	1,60	1,17
Rentabilité pour le client (PRI)	33,02	2,26	5,62
<b>Étape 3 rentabilité avec aide financière &amp; CASEP</b>			
Investissement (conduite, branchement, compteur) (\$)	142 884	6 846	5 258
Contribution client (\$)	98 217		
PRC (\$)	- \$	5 950 \$	1 200 \$
CASEP (\$)	14 900 \$	1 000 \$	1 275 \$
Rentabilité (Point mort tarifaire)	37,1	12,1	26,4
Rentabilité (TRI)	5,25	9,61	6,46
IP	1,01	1,60	1,17
Rentabilité pour le client (PRI)	28,38	1,88	3,20

**Préambule**

Le GRAME s'interroge sur le calcul de la PRI pour le client, à savoir quels éléments ont été considéré selon les trois cas présentés (investissements conduite et branchement, équipements, etc.). À l'égard des équipements, il est nécessaire de savoir si le coût utilisé est celui d'un équipement efficace ou standard. Selon le cas, il faudrait alors inclure l'aide financière du PGEE pour ces appareils dans le calcul de la PRI.

Finalement, le GRAME soumet que pour l'ensemble des paramètres utilisés au Tableau IV, plus de précisions seraient nécessaires sur leur méthode de détermination.

## Demandes

- 2.1. (Réf. i.) Dans l'éventualité d'une offre de programme par TEQ pour la conversion d'Énergir à des sources moins polluantes, Énergir envisage-t-elle de retirer son CASEP, ou d'en favoriser sa continuité ?

### Réponse :

Énergir ne peut spéculer quant aux spécificités que pourrait avoir un tel programme et à savoir si ce programme répondrait aux besoins de la clientèle de façon à maximiser les réductions de GES et ne peut donc spéculer sur l'avenir du CASEP dans une telle situation.

- 2.2. (Réf. i.) Veuillez confirmer si pour l'année projetée, le CASEP est toujours le seul outil disponible pour la conversion du mazout au gaz naturel ? Sinon, veuillez préciser ?

### Réponse :

Énergir confirme que le CASEP est le seul programme qui vise spécifiquement la conversion de mazout vers le gaz naturel. Cependant d'autres outils, tels que le PRC, peuvent contribuer aux clients qui convertissent leurs appareils vers le gaz naturel.

- 2.3. (Réf. ii et vi.) Au tableau IV, le montant indiqué pour la subvention est de 1200 \$ pour le PCR à l'étape 2 et 3 :

2.3.1. S'agit-il du montant accordé pour les chaudières à eau chaude et les chauffe-eau des nouveaux clients résidentiels ? Si non veuillez préciser pour quel usage est ce montant de subvention.

### Réponse :

Énergir précise que le montant de PRC de 1 200 \$ est pour une chaudière à eau chaude.

2.3.2. Entre le 1<sup>er</sup> février et le 25 mai 2018, Énergir a bonifié la subvention CASEP pour les chaudières à eau chaude et les chauffe-eau des nouveaux clients résidentiels, de 1275 \$ à 2000\$, cependant les calculs indiquent une subvention de 1200 \$. Veuillez confirmer qu'Énergir a retiré la bonification de son offre, sinon veuillez déposer Tableau IV corrigé pour en tenir compte.

**Réponse :**

Énergir utilise des cas types et des calculs qui sont basés sur des cas réels pour déterminer l'aide financière du CASEP. Énergir confirme qu'elle a retiré la bonification de son offre. Le montant de 1 200 \$ fait référence à l'aide financière du PRC et non pas du CASEP.

- 2.4. (Réf. iii.) Pour le premier cas (client A : client hors réseau), dont l'aide financière est déterminé au cas par cas, veuillez préciser, de manière détaillée, la méthode utilisée au cas par cas.**

**Réponse :**

La méthode au cas par cas a déjà été définie par Énergir dans la Cause tarifaire 2014<sup>2</sup>. Cette méthode permet de tenir compte des caractéristiques et particularités de chacun des projets de client. Ainsi dans le cas du client A, le montant d'aide financière du CASEP est calculé afin de réduire la contribution du client tout en rendant le projet rentable à l'ensemble des clients. L'outil principal qui permet d'examiner la rentabilité est le revenu requis.

- 2.5. (Réf. iii.) Pour le premier cas (client A : client hors réseau), Énergir indique que l'aide a un impact à la hausse sur le taux de rendement interne (TRI) d'Énergir, veuillez préciser le mécanisme en cause.**

**Réponse :**

Dans ce cas, le CASEP agit au même titre qu'une contribution externe venant réduire les dépenses d'investissement requises et par le fait même, impacter à la hausse le TRI.

- 2.6. (Réf. iv.) Pour le deuxième cas (client B : client marché Affaires), dont l'aide financière est calibrée selon l'expertise de la force de vente et l'expérience d'Énergir, veuillez préciser, de manière détaillée les éléments pris en compte lors de la calibration de l'aide financière.**

**2.6.1. De manière plus précise, Énergir devrait avoir une feuille de route indiquant les éléments à prendre en compte, avec des points, ou balises spécifiques à respecter. Si oui, veuillez déposer un résumé des balises spécifiques à respecter.**

**Réponse :**

Énergir réfère le GRAME à la réponse à la question 2.4 et rappelle que le programme CASEP est un programme social qui vise le déplacement des énergies plus polluantes pour

---

<sup>2</sup> Cause tarifaire 2014, R-3837-2013, Gaz Métro-7, Document 4, page 10.

réduire les GES. L'expertise de la force de vente est utilisée comme intrant dans la détermination du montant juste et raisonnable pour réaliser la vente.

**2.6.2. Si non, est-ce exact que la calibration est laissée au gré des individus qui procèdent au calibrage ?**

**Réponse :**

La calibration est réalisée par différentes équipes internes, principalement celles des Ventes et du Marketing, qui travaillent de concert pour déterminer une aide financière CASEP juste et raisonnable de façon à maximiser les réductions de GES.

**2.7. (Réf. iv.) Y-a-t-il plusieurs personnes qui s'occupent du calibrage, ou le processus est centralisé pour assurer l'uniformité du calibrage?**

**Réponse :**

Veillez vous référer à la réponse à la question 2.6.

**2.8. (Réf. iv.) Énergir indique que l'aide financière est calibrée selon l'expertise de la force de vente, est-ce à dire que les agents accrédités par Énergir, qui procèdent à la recherche de clients, procèdent également au calibrage de l'aide financière ?**

**Réponse :**

Le calibrage de l'aide financière CASEP demeure sous le contrôle entier d'Énergir.

**2.9. (Réf. iv.) Veuillez préciser comment la force de vente d'Énergir est rémunérée, par contrat signé, par % de la valeur des contrat signés, par commission, veuillez détailler.**

**Réponse :**

La rémunération des représentants des Ventes est fixée par une convention collective. Elle est principalement composée d'un salaire de base, auquel peut s'additionner une bonification déterminée en fonction notamment d'activités de nouvelles ventes, de maintien de la clientèle et de paiement de l'aide financière du PGEÉ.

- 2.10. (Réf. vi.) Pour chacun des cas clients du tableau IV, veuillez préciser si le coût des équipements est inclus dans la contribution client (\$), considérant l'aide financière du PRC, lequel selon notre compréhension est utilisé pour le calcul de la PRI du client ?**

**Réponse :**

Énergir précise que le coût des équipements n'est pas inclus dans la contribution du client du tableau IV.

- 2.11. (Réf. vi.) Si oui, pour chacun des cas clients du tableau IV, veuillez indiquer si le prix de l'équipement utilisé pour le calcul de la PRI du client est celui d'un équipement standard, ou dans certains cas d'équipements efficaces ayant reçu également d'une aide du PGEÉ ?**

**Réponse :**

Le prix de l'équipement utilisé dans le calcul de la PRI du client est basé sur l'équipement standard du marché et non pas sur le prix d'équipements assujettis au PGEÉ.

- 2.12. Réf. vi.) Si oui, Énergir a-t-elle tenu compte de l'aide financière du PGEÉ pour le calcul de la PRI du client ?**

**Réponse :**

Étant donné que le prix de l'équipement utilisé dans le calcul de la PRI du client est basé sur l'équipement standard du marché et non pas sur le prix d'équipements assujettis au PGEÉ, Énergir ne tient pas compte de l'aide financière du PGEÉ dans le calcul de la PRI du client.

- 2.12.1. (Réf. vi.) Si non, veuillez corriger les PRI pour en tenir compte et redéposer le Tableau IV corrigé.**

**Réponse :**

Veuillez vous référer à la réponse à la question 2.12.