

**ROÉÉ**  
**Regroupement des organismes environnementaux en énergie**

---

Régie de l'énergie

R-4076-2018  
Phase 2

Énergir – Demande d'approbation du plan d'approvisionnement et de  
modification des Conditions de service et Tarif d'Énergir s.e. c. à compter  
du 1<sup>er</sup> octobre 2019

**Rapport d'analyse**  
par

Jean-Pierre Finet, Consultant  
Bertrand Schepper, Consultant

pour le  
Regroupement des organismes environnementaux en énergie  
**(ROÉÉ)**

Le 11 juillet 2019

**ROÉÉ**  
**Regroupement des organismes environnementaux en énergie**

---

**TABLE DES MATIÈRES**

PRÉSENTATION DU ROÉÉ .....	1
INTRODUCTION .....	3
1.0 MODIFICATIONS AUX INDICES DE QUALITÉ DE SERVICE.....	4
1.1 Proposition du distributeur .....	5
Option 1 : Réintégrer l'indice « Émission de gaz à effet de serre ».....	9
Option 2 : Ajouter ISO 50001 à ISO 14001 : 2015 .....	11
2.0 MODIFICATIONS AU COMPTE D'AIDE AU SOUTIEN SOCIAL (CASS) .....	14
2.1 Encourager l'efficacité énergétique chez les requérants au CASS .....	14
CASS et PGEÉ d'Énergir.....	15
CASS et MERN.....	15
Seuil de revenu pour la participation des MFR au CASS .....	16
Quel seuil choisir pour le CASS ? .....	17
Le seuil MFR-60 .....	18
Majoration du MFR-50 .....	19
3.0 MODIFICATIONS AU PGEÉ .....	21
3.1 VOLET REMISE AU POINT DES SYSTÈMES MÉCANIQUES .....	21
3.1.1 Harmonisation des offres d'Énergir et de TÉQ.....	21
3.1.2 Prise en compte de l'effet de bénévolat .....	22
3.2 VOLET RÉNOVATION EFFICACE.....	24
SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS.....	26

## PRÉSENTATION DU ROÉÉ

Fondé en 1997, le ROÉÉ représente les intérêts de sept groupes environnementaux à but non lucratif, notamment auprès de la Régie de l'énergie. En font partie :

- Nature Québec, un organisme national qui regroupe plus de 5000 membres et sympathisants et 130 organismes affiliés œuvrant à la conservation de la nature, au maintien des écosystèmes essentiels à la vie et à l'utilisation durable des ressources ;
- Fondation Rivières, un organisme œuvrant à la préservation, la restauration et la mise en valeur du caractère naturel des rivières — tout autant que de la qualité de l'eau ;
- La Fédération québécoise du canot et du kayak qui a pour mission de faciliter la pratique des activités de canot et de kayak, rendre accessibles les rivières et autres plans d'eau à tous les pagayeurs et agir pour la préservation des lacs et des rivières dans leur état naturel ;
- Écohabitation facilite l'émergence d'habitations saines, économes en ressources et en énergie, abordables, accessibles à tous et caractérisées par leur durabilité. Il réalise sa mission par des activités de promotion, de sensibilisation, de formation et d'accompagnement auprès du grand public, des intervenants du secteur de l'habitation et des décideurs politiques ;
- Le Regroupement pour la surveillance du nucléaire qui est voué à l'éducation et à la recherche concernant toutes les questions qui touchent à l'énergie nucléaire ;
- L'Association madelinienne pour la sécurité énergétique et environnementale qui fait la promotion de la sécurité énergétique et environnementale aux Îles-de-la-Madeleine ;
- Le Regroupement vigilance hydrocarbure Québec (RHVQ) qui exerce une vigilance sur les projets touchant les hydrocarbures d'origine fossile et à promouvoir auprès du public la nécessité de se tourner vers des énergies vertes et de changer nos comportements.

Les interventions du ROÉÉ reposent sur les principes et objectifs suivants :

- La protection de l'environnement et du patrimoine naturel ainsi que l'entretien responsable des ressources naturelles du Québec ;
- L'équité sociale aux niveaux intra et intergénérationnels ;
- La fourniture de services énergétiques au moindre coût tout en limitant les impacts tant au niveau environnemental que social ;
- La primauté de la conservation et de l'efficacité énergétique sur toute autre forme de production d'énergie afin notamment d'opérer une diminution de l'utilisation de combustible fossile ;
- La réduction de la consommation d'énergie ainsi que des émissions de gaz à effet de serre à travers des choix de consommation plus judicieux ;
- La mise en place au Québec de politiques, de lois et de mesures de régulation qui favorisent des choix d'investissements et de consommation environnementalement judicieux, économiquement et socialement avantageux et permettant la transition du Québec vers une économie durable ;
- La primauté des nouvelles formes d'énergie renouvelables sur les
- Les énergies conventionnelles ;
- L'application de mécanismes transparents et démocratiques à l'intérieur des processus de prise de décision ;
- La maximisation de l'éducation et de la participation du public quant aux questions énergétiques et leurs impacts à travers des projets concrets disponibles à l'ensemble de la population du Québec.

## INTRODUCTION

Le 10 décembre 2018, Énergir dépose à la Régie de l'énergie (la Régie) une demande d'approbation du plan d'approvisionnement et de modification des Conditions de service et Tarif à compter du 1er octobre 2019. Énergir propose à la Régie que l'examen de sa Demande se fasse en deux phases.

Dans sa décision [D-2018-189](#) du 20 décembre 2018, la Régie accepte de procéder à l'examen de la Demande en deux phases. Le 29 mars 2019, Énergir dépose une demande amendée visant la Phase 2 ainsi qu'une partie des pièces à son soutien en tenant compte des pièces déposées, mais non examinées dans le cadre de la phase 1. La Régie, par sa décision procédurale D-2019-044, reconnaît d'office les intervenants des dossiers R-4018-2017, R-3867-2013 ainsi que R-4027-2017 et ceux de la phase 1 du présent dossier comme intervenants à la présente phase 2. Le Regroupement des organismes environnementaux en énergie (ROÉÉ) est de ce nombre. Le ROÉÉ présente d'ailleurs les motifs de son intervention dans ses correspondances du 17 avril 2019<sup>1</sup> et du 17 mai 2019<sup>2</sup> qui n'ont pas été contestées par la Régie ou le distributeur.

Le présent mémoire porte sur certains des sujets retenus par la Régie dans sa décision [D-2019-057](#) du 10 mai 2019 (par. 32). Plus précisément, le ROÉÉ y présente sa position sur :

- La modification des indices de qualité de service et conditions d'accès aux trop-perçus en distribution ;
- Le compte d'aide au soutien social (CASS) ;
- Le PGEÉ — suivi de la décision [D-2019-028](#).

Le ROÉÉ attend présentement une décision de la Régie quant à la contestation de certaines réponses du distributeur à nos demandes de renseignements. Il se garde le droit de compléter sa preuve suite à cette décision et lors des audiences dans le présent dossier.

---

<sup>1</sup> C-ROÉÉ-0016

<sup>2</sup> C-ROÉÉ-0020

## 1.0 MODIFICATIONS AUX INDICES DE QUALITÉ DE SERVICE

Depuis 2007, dans le cadre du mécanisme incitatif de Gaz Métro<sup>3</sup>, le distributeur devait présenter des indices de qualité de services qui permettaient de démontrer ses efforts pour agir en tant que bon citoyen corporatif malgré sa situation de quasi-monopole dans la distribution de gaz naturel au Québec.

Lorsque les seuils minimums de ces indices de qualité de services étaient atteints, le distributeur pouvait s'attribuer une part du trop-perçu. Cet exercice permettait de démontrer que ce trop-perçu ne provenait pas justement de mauvais services offerts par le distributeur et ne l'empêchait pas d'offrir un bon service à sa clientèle ou de remplir ses obligations environnementales. On pourrait, par exemple, difficilement envisager qu'il soit acceptable qu'Énergir diminue ses dépenses budgétées et donc s'approprie une part des trop perçues grâce à une augmentation importante de ses émissions de GES.

Le mécanisme incitatif de Gaz Métro a pris fin le 30 septembre 2012, mais dans sa décision [D-2013-106](#) au paragraphe 390. La Régie demandait au distributeur :

« de présenter, dans les dossiers tarifaires, les indices utilisés dans le cadre du mécanisme incitatif précédent. La remise des trop-perçus sera assujettie aux mêmes modalités que celles établies dans le mécanisme incitatif terminé en 2012 ». <sup>4</sup>

En 2016, la Régie proposait que les indices de qualités de service soient examinés lors de la mise en place de nouveaux mécanismes incitatifs<sup>5</sup>. Sans entrer dans le détail, nous savons qu'il n'y aura pas de mécanisme incitatif à court terme. Dans ces circonstances, le distributeur propose un nouveau mode réglementaire allégé pour les trois prochaines années. Ce nouveau mode garde cependant l'utilisation d'indices de qualité de service dont les composantes sont modifiées et qui sont présentés dans le présent dossier<sup>6</sup>.

D'emblée, le ROÉÉ rappelle qu'il a participé aux groupes de travail qui ont mené à la mise en place du mécanisme incitatif et donc à l'élaboration des différents indices de qualités de service. Le ROÉÉ est d'avis que pour avoir un statut de bon citoyen corporatif à l'ère de la transition énergétique, un distributeur gazier se doit d'avoir un indice permettant une réelle diminution des émissions de GES.

---

<sup>3</sup> Maintenant Énergir

<sup>4</sup> D—2013— 106, paragraphe 390

<sup>5</sup> D—2016— 191, paragraphes 218-219

<sup>6</sup> B-0052

Bien que le ROEÉ, conjointement avec le GRAME, se soit montré critique du distributeur lors du dossier R-3970-2016 quant à sa manière de satisfaire l'indice « Émission de gaz à effet de serre »<sup>7</sup>, il s'étonne de voir que le distributeur propose maintenant de supprimer un tel indice. Dans les prochaines pages, nous présentons cet enjeu et les propositions du ROEÉ permettant de favoriser des comportements satisfaisants du distributeur au chapitre des émissions des GES.

## 1.1 Proposition du distributeur

Lors de sa mise en place, le mécanisme incitatif utilisait 8 indices, dont les paramètres et la pondération sont indiqués au tableau suivant :

---

<sup>7</sup> R-3970-2016, C-ROEÉ-0011, p. 6 à 9.

**Tableau 1 : Paramètres et pondération des indices de qualité de services approuvés par la Régie de l'énergie dans sa décision D-2007-047**

<i>Indice</i>	<i>Paramètre utilisé</i>	<i>Pondération</i>
Entretien préventif	Pourcentage de réalisation du programme déposé annuellement	10 %
Rapidité de réponse aux urgences	Pourcentage d'appels couverts en 35 minutes ou moins	20 %
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	Pourcentage de la moyenne pondérée, selon le nombre d'appels reçus par classe de clients, des pourcentages de réalisation des objectifs visés.  <b>Objectifs visés :</b> Clients « Privilège » : % de réponses en 60 secondes ou moins. Clients « Affaires » : % de réponses en 120 secondes ou moins Clients « Résidentiel » : % de réponses en 180 secondes ou moins	10 %
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage de la moyenne pondérée, selon le nombre de compteurs par classe de clients, des pourcentages de réalisation des objectifs visés.  <b>Objectifs visés :</b> Clients « Privilège » : % atteignant 12 lectures par an Clients « Affaires » : % atteignant 6 lectures par an Clients « Résid. Chauffage » : % atteignant 6 lectures par an Clients « Résid. Sans chauff. » : % atteignant 1 lecture par an	10 %
ISO 14001	Obtention et maintien sur la période visée de l'enregistrement ISO 14001 ou son équivalent	10 %
Émissions de gaz à effet de serre	Pourcentage de réalisation de l'objectif annuel de réduction d'émissions de GES	10 %
Satisfaction de la clientèle des tarifs D <sub>1</sub> , D <sub>3</sub> et D <sub>M</sub>	Pourcentage de satisfaction de la clientèle des tarifs D <sub>1</sub> , D <sub>3</sub> et D <sub>M</sub> , selon la proportion des répondants au questionnaire qui ont répondu au moins 8 sur 10 à la question sur la satisfaction de la clientèle envers le service reçu	15 %
Satisfaction de la clientèle des tarifs D <sub>4</sub> et D <sub>5</sub>	Pourcentage de satisfaction de la clientèle des tarifs D <sub>4</sub> et D <sub>5</sub> , selon la proportion des répondants qui ont répondu au moins 8 sur 10 à la question sur leur niveau global de satisfaction envers <i>Gaz Métro</i>	5 %
Procédure de recouvrement et d'interruption de service	Nombre de cas d'interruption de service pour défaut de paiement contrevenant à la procédure d'interruption de service décrite à la présente entente	10 %

Source : D-2007-047, annexe 1, p.25

Le tableau suivant présente la proposition d'Énergir dans le présent dossier.



**Tableau 2 : Indices de qualité de services proposés et pondération associée**

Indices	Paramètres utilisés	Pondération
Entretien préventif	Pourcentage de réalisation du programme d'entretien préventif déposé annuellement	20 %
Rapidité de réponse aux urgences	Pourcentage d'appels couverts en 35 minutes ou moins	25 %
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage de la moyenne pondérée, selon le nombre de compteurs par classe de clients, des pourcentages de réalisation des objectifs visés <b>Objectifs visés :</b> « Très grandes consommations » : % atteignant 12 lectures par an « Grandes consommations » : % atteignant 6 lectures par an « Moyennes consommations » : % atteignant 6 lectures par an « Petites consommations » : % atteignant 1 lecture par an	10 %
Satisfaction de la clientèle PMD	Pourcentage de satisfaction de la clientèle PMD, selon la proportion des répondants au questionnaire qui ont répondu au moins 8 sur 10 à la question sur la satisfaction de la clientèle envers les services récents reçus	15 %
Satisfaction de la clientèle VGE	Pourcentage de satisfaction de la clientèle VGE, selon la proportion des répondants qui ont répondu au moins 8 sur 10 à la question sur leur niveau global de satisfaction envers Énergir	15 %
ISO 14001:2015	Maintien de l'enregistrement ISO 14001 (version 2015)	10 %
Procédure de recouvrement et d'interruption de service	Nombre de cas d'interruption de service pour défaut de paiement contrevenant à la procédure d'interruption de service décrite au présent document pour la clientèle à usage domestique qui utilise le gaz naturel à des fins de chauffage de l'espace pour la période du 15 novembre au 15 mars de l'année suivante	5 %

Source : [B-0052](#), p.5

Notre première observation suite à l'analyse de ces tableaux est que le retrait de l'indice « Émission de gaz à effet de serre » constitue le principal changement dans la nouvelle proposition du distributeur. On remarque aussi que l'indice entourant les activités et modalités du programme d'entretien préventif et de lecture de compteur connaît certains changements. Enfin, on constate qu'Énergir réfère maintenant à la version 2015 de la norme ISO 14001 pour laquelle Énergir a obtenu le nouvel enregistrement en mai 2018.

Les autres indices ont des paramètres relativement inchangés comme l'indique le distributeur :

« Les indices relatifs à l'entretien préventif, à la fréquence de lecture des compteurs, à la satisfaction de la clientèle VGE (anciennement appelé "Satisfaction de la clientèle des tarifs D4 et D5") et à la procédure de

recouvrement et d'interruption de service seraient les mêmes que ceux en vigueur actuellement ».<sup>8</sup>

Cependant, on remarque que la pondération connaîtrait d'importantes modifications pour les indices « Entretien préventif » et « Rapidité de réponse aux urgences ». Par ailleurs, l'annexe 1 et l'annexe 4 de la pièce [B-0052](#) expliquent les motivations qui ont mené à ces changements de pondération<sup>9</sup>. Le ROÉÉ comprend à la lecture de ces annexes à la pièce B-0052 que l'impact sur les coûts, la sécurité/environnement, la réputation, les effets sur l'activité commerciale, la fiabilité de l'approvisionnement et l'expérience client ont déterminé l'importance accordée aux indices<sup>10</sup>. Le distributeur justifie ce choix par son interprétation de la décision D-2013-106<sup>11</sup>. Or, à la lecture de cette décision, le ROÉÉ ne voit pas d'assise pour la position d'Énergir et ne voit pas non plus d'où ce distributeur tient l'idée qu'il ne pourrait pas y avoir un indice directement lié à la diminution des GES.

Rappelons que l'indice de qualité de service « Émission de gaz à effet de serre » visait « la réduction annuelle de 350 tonnes éq. CO<sub>2</sub> des GES découlant des activités de Gaz Métro [Énergir] »<sup>12</sup>. Il devait de surcroît réduire ses émissions de GES à travers « l'adoption de programmes visant la réduction des émissions de GES provenant des employés, notamment au niveau des émissions associées au transport pour se rendre au travail »<sup>13</sup>. Dans l'éventualité où Énergir ne réalisait pas 85 % de la cible de réduction de GES, elle devait payer une pénalité de 100 000 \$<sup>14</sup>.

Afin de justifier sa décision de retirer cet indice, le distributeur indique que :

« L'indice de qualité de service sur la réduction de GES en vigueur depuis 2007 a démontré qu'il est très difficile pour Énergir de cibler des réductions par des programmes internes. Comme il en est pour toutes les entreprises qui travaillent à réduire leurs propres émissions de GES depuis plusieurs années, les projets additionnels de réduction chez Énergir deviennent de plus en plus complexes. De plus, au fil des ans,

---

<sup>8</sup> B-0052, p.6

<sup>9</sup> B-0052, annexe 1 et 4

<sup>10</sup> B-0052, annexe 1, p.7

<sup>11</sup> B-0226, question 2.6 et B-0052, annexe 1 page 6. Noter que dans ces deux références, le distributeur cite la décision D-2012-106 qui ne touche pas les enjeux soulevés contrairement à la décision D-2013-106 qui touche spécifiquement cette question. Nous supposons qu'il s'agit d'une simple erreur de frappe de la part du distributeur.

<sup>12</sup> D-2007- 047, annexe 1, p.23

<sup>13</sup> D-2007- 047, annexe 1, p.23

<sup>14</sup> R-3970-2016, B-0169, question 1,6

plusieurs intervenants ont remis en question la pertinence de cet indice, notamment en ce qui a trait à l'achat de crédits compensatoires par Énergir pour atteindre le seuil. »<sup>15</sup>

Cette réponse fait directement écho au rapport du ROEE et du GRAME lors de la cause R-3970-2016 qui avaient critiqué la stratégie du distributeur de faire l'achat de crédits compensatoires pour atteindre sa cible plutôt que de prendre des actions concrètes.

Le ROEE et le GRAME concluaient que les coûts d'achats des crédits compensatoires étaient tellement plus bas que les bénéfices de percevoir des trop-perçus que l'indice était devenu inefficace et que seule une grossière négligence aurait empêché le distributeur d'atteindre les objectifs de cet indice<sup>16</sup>.

Le ROEE maintient qu'il est moins coûteux pour le Distributeur de simplement acheter des crédits compensatoires afin d'accéder aux trop-perçus plutôt que de procéder aux investissements pour atteindre la cible de réduction des émissions de GES dans le but d'éviter la pénalité pour ne pas avoir atteint la cible.

De la compréhension du ROEE, le distributeur considère plutôt qu'il remplit un mandat environnemental en modernisant son indice de « maintien de la norme ISO 14001 » vers la norme ISO14001 : 2015<sup>17</sup>. Comme nous le verrons plus loin, le ROEE considère que cette proposition n'est pas adéquate.

Selon le ROEE, il existe deux solutions pour intégrer un indice de qualité de service véritablement environnemental au cadre applicable à Énergir, soit réintégrer un indice « Émission de gaz à effet de serre » modifié, ou exiger par ailleurs qu'Énergir obtienne une certification selon une norme ciblée sur l'économie d'énergie et les réductions de GES.

### **Option 1 : Réintégrer l'indice « Émission de gaz à effet de serre »**

Le tableau suivant présente les efforts de réduction de GES de la part d'Énergir et le nombre de crédits compensatoire achetés entre 2008 et 2015. Notons que pour les années subséquentes, le distributeur a fait le choix de ne pas fournir les informations<sup>18</sup>.

---

<sup>15</sup> B-0226, question 2,5

<sup>16</sup> R-3970-2016, C-ROEE-0011, p. 6 à 9.

<sup>17</sup> B-0052, p.8

<sup>18</sup> B-0226, question 2,4

**Tableau 3 : Résultats annuels de réduction de GES et montant relié aux crédits d'émission obtenus par Gaz Métro**

	Réductions des GES résultant des activités de Gaz Métro (tonnes éq. CO <sub>2</sub> )	Surplus (Déficit) (tonnes éq. CO <sub>2</sub> )	Crédits d'émission obtenus par Gaz Métro (tonnes éq. CO <sub>2</sub> )
<b>2008</b>	1 357	1 007	0
<b>2009</b>	0	657	0
<b>2010</b>	245,3	552,3	0
<b>2011</b>	0	202,3	0
<b>2012</b>	0	(147,7)	150
<b>2013</b>	42	(308)	325
<b>2014</b>	0	(350)	350
<b>2015</b>	0	(350)	350

Sources : R-3970-2016-B-0169, Réponse de Gaz Métro à la question 1.1

Il en ressort qu'Énergir est en mesure d'atteindre ses objectifs de réduction des émissions de GES lorsqu'elle met en œuvre des projets comme ce fut le cas en 2008 et qu'elle peut répartir ses résultats sur les années subséquentes pour atteindre les objectifs de l'indice « Émission de gaz à effet de serre ». Elle n'a pas eu alors à acheter de crédits compensatoires. Cependant, pour les années subséquentes et sans projet, Énergir a dû acheter des crédits compensatoires.

Le ROÉÉ considère que le maintien de l'indice « Émission de gaz à effet de serre » serait pertinent si Énergir entreprenait véritablement des travaux qui à terme permettront les diminutions des GES de ses opérations. À titre d'exemple, Énergir pourrait : augmenter les mesures incitatives pour diminuer l'utilisation de voiture à essence solo, améliorer certains actifs, mettre en place un compresseur d'évaporation de l'usine LSR<sup>19</sup>, etc. Le ROÉÉ est persuadé que le distributeur

<sup>19</sup> R-4084-2019 – B-0013, question 1.1

peut améliorer son efficacité énergétique et faire une démonstration du savoir-faire de ses employé-es afin de diminuer l’empreinte écologique de ses activités.

Le ROEE propose qu’un indice de qualité de service sur la diminution des GES soit maintenu avec une pondération de 10 %.

Puisque le distributeur a déjà mis en œuvre plusieurs mesures pour réduire ses émissions de GES, le ROEE considère que le seuil de réussite pour l’indice pourrait être réduit à 200 tonnes éq. CO<sub>2</sub>, ou 250 tonnes éq. CO<sub>2</sub> sans possibilité de recours à l’achat de crédits compensatoires. Le ROEE entend questionner le distributeur à ce sujet lors des audiences et raffiner éventuellement sa proposition.

## **Option 2 : Ajouter ISO 50001 à ISO 14001 : 2015**

Tel que l’indique Énergir, ISO 14001 est une norme internationalement reconnue qui établit les exigences relatives à un système de gestion environnementale. Le ROEE note par ailleurs qu’Énergir fût la première entreprise gazière à obtenir cette certification en 2000 et ayant obtenu un nouvel enregistrement pour la version 2015 de cette même norme en 2018<sup>20</sup>.

Alors que la norme ISO 14001 vise l’amélioration de la gestion environnementale dans son ensemble, la norme ISO 50001 vise plutôt à mettre en place un système de management de l’énergie afin d’améliorer l’efficacité énergétique et de réduire les émissions de GES de façon spécifique.

Les deux normes fournissent une approche systématique de la protection de l’environnement par le biais de politiques, d’objectifs et de plans d’action visant à atteindre les résultats escomptés. Cependant, les deux normes ont des champs d’application différents : ISO 14001 est plus large, couvrant tous les aspects environnementaux de l’activité d’une entreprise. Par contre, ISO 50001 se limite à la consommation d’énergie et couvre les pratiques de conception et d’achat d’équipements, de systèmes, de processus et de personnel ayant une incidence sur les performances énergétiques. ISO 14001 couvre également ces aspects, mais uniquement en termes généraux et dans la mesure où ils ont une incidence sur la performance environnementale globale.

Dans le cadre du programme Écopformance, Transition énergétique Québec subventionne l’adoption de systèmes de management de l’énergie qui respectent

---

<sup>20</sup> B-0052, page 9.

les principes essentiels de la norme internationale ISO 50001 et se basent sur le *Guide pratique pour la mise en œuvre des systèmes de gestion de l'énergie*. L'obtention de la certification ISO du système n'est pas obligatoire, mais elle est fortement recommandée.

Lors des audiences de la Demande relative au Plan directeur en transition, innovation et efficacité énergétiques du Québec 2018-2023 (R-4043-2018), Énergir a indiqué avoir l'intention « de promouvoir l'obtention de cette certification (NDLR ISO 50001), sans toutefois la rendre obligatoire auprès de sa clientèle dans le cadre du volet pilote Système de gestion de l'énergie »<sup>21</sup>.

En réponse à la question 1.12 du ROÉÉ dans le présent dossier, qui demandait à Énergir d'indiquer si elle considère la certification ISO 50001 comme étant trop contraignante pour l'appliquer à ses propres activités, Énergir répondait que : « Non, la certification ISO 50001 n'est pas trop contraignante pour Énergir. Cependant, les impacts environnementaux (dont les émissions de GES) en lien avec l'utilisation de l'énergie sont une infime partie des impacts globaux de l'entreprise. Ainsi, la certification ISO 50001 est peu pertinente pour un distributeur de gaz naturel puisqu'elle ne considère pas les sources d'émission de GES dans leur ensemble. À ce chapitre, la norme ISO 14001:2015 permet une meilleure prise en charge de la problématique puisqu'Énergir est tenu de considérer l'ensemble des activités émettrices de GES. »<sup>22</sup>

En réponse à la question 1.13 du ROÉÉ qui demandait à Énergir si l'obtention de la certification ISO 50001 lui procurerait davantage de crédibilité auprès de sa clientèle puisqu'elle entend faire la promotion de cette même certification dans le cadre du volet pilote Système de gestion de l'énergie, Énergir répondait laconiquement par la négative.

De même, Énergir indiquait à l'UMQ qu'elle n'était pas ouverte à remplacer la certification ISO 14001 par un objectif plus ciblé de réduction des émissions de gaz à effet de serre enregistré essentiellement dans le cours de ses propres activités.<sup>23</sup>

Par ailleurs, durant les audiences de la cause R-4043-2018, le témoin de l'AQCIE-CIFQ indiquait que « chez les grands industriels, en général, tout le monde a un système de gestion de l'énergie »<sup>24</sup>.

---

<sup>21</sup> R-4043-2018, C-Énergir-0041

<sup>22</sup> B-0226, page 10.

<sup>23</sup> B-0228, page 12.

<sup>24</sup> R-4043-2018, A-0142, page 166, NS.

Dans ce contexte, le ROEÉ ne suggère pas de remplacer la norme 14001, mais plutôt de la conserver afin qu'elle continue de considérer l'ensemble des activités émettrices de GES. Le ROEÉ recommande cependant d'ajouter la certification ISO 50001 à la certification ISO 14001 même si les impacts environnementaux résultant de l'utilisation de l'énergie sont une infime partie des impacts globaux de l'entreprise.

Le ROEÉ est d'avis qu'un système de gestion de l'énergie pour les opérations d'Énergir serait utile et que la majorité de sa clientèle a adopté un tel système. Le ROEÉ voit mal comment Énergir pourrait promouvoir la mise en œuvre d'un système de gestion de l'énergie sans faire preuve d'exemplarité dans ses propres opérations.

En définitive, le ROEÉ considère qu'il est impératif que le distributeur se dote d'un indice de qualité de service qui, concrètement, permette d'évaluer et de promouvoir la baisse des émissions de GES. Il serait inacceptable pour le ROEÉ qu'Énergir soit en mesure de récupérer une part de ses trop-perçus sans au minimum agir sur la baisse de ses propres émissions de GES.

#### **Recommandation pour les indices de qualités de services :**

C'est pourquoi le ROEÉ soumet deux options à la Régie :

1 — Adopter un indice de qualité de service de diminution des émissions d'une pondération de 10 % qui requiert un minimum d'entre 200 tonnes éq. CO<sub>2</sub>, ou 250 tonnes éq. CO<sub>2</sub> dans la mesure où le distributeur ne pourrait pas utiliser de crédit compensatoire.

2— Ajouter à l'indice existant, l'adoption de la norme ISO 14001 : 2015, l'adoption de la norme ISO-50001. **(Recommandation 1)**

## 2.0 MODIFICATIONS AU COMPTE D'AIDE AU SOUTIEN SOCIAL (CASS)

Suite au bilan des années de 2015 et 2016 du programme du compte d'aide au soutien social (CASS) dans la cause 2018-2019, Énergir et les intervenants ont présenté leurs points de vue sur le programme. Par sa décision D-2018-158, la Régie autorisait la reconduction du CASS jusqu'à la mise en place d'un nouveau programme. Dans le présent dossier, Énergir présente les nouvelles composantes du CASS à être approuvées par la Régie.

Rappelons que le CASS vise à offrir aux ménages à faible revenu en difficulté de paiement une forme d'allégement du fardeau financier tout en « contrôlant l'impact tarifaire pour l'ensemble de la clientèle »<sup>25</sup>. Pour ce faire, le distributeur compte faciliter l'administration du CASS tout en augmentant le nombre de participants.

Le ROÉÉ supporte le programme du CASS dans sa nouvelle mouture, mais propose quelques pistes d'amélioration à la proposition d'Énergir. Nos recommandations sont faites dans l'objectif de faciliter l'accès à des programmes d'efficacité énergétique au plus grand nombre possible de requérants du CASS. Le ROÉÉ vise donc à doubler l'objectif de soutien des clients aux prises avec des difficultés financières grâce à la réduction de la consommation du gaz, source d'émissions de GES.

Selon le ROÉÉ, il est aussi important de favoriser une hausse du seuil d'admissibilité dans la nouvelle mouture du CASS.

### 2.1 Encourager l'efficacité énergétique chez les requérants au CASS

Historiquement, tout comme plusieurs autres distributeurs, Énergir peine à rejoindre les ménages à faibles revenus avec des programmes en efficacité énergétique. Cela s'explique par différents facteurs, dont le fait que la majorité des MFR ne sont pas propriétaires. Or, un programme comme le CASS permet plus facilement de rejoindre la clientèle MFR.

---

<sup>25</sup> R-4076-2018-B-066, p.4



## CASS et PGEÉ d'Énergir

Énergir semble ouvert à la possibilité de faciliter l'accès aux programmes du PGEÉ aux participants du CASS tel que l'indique sa réponse à la question 6.2 du ROEÉ.<sup>26</sup>

« Énergir est ouverte et prévoit procéder à une analyse de faisabilité et d'arrimage des programmes s'adressant aux MFR au cours des prochains mois suite à la décision de la Régie dans le présent dossier. Puisque le CASS avait toujours le statut de projet pilote, cet exercice n'a jamais été effectué. Si la proposition d'Énergir dans le présent dossier est approuvée par la Régie et que le programme CASS devient un programme permanent, Énergir pourra donc, au cours des prochains mois, se pencher sur la question et trouver les meilleures façons de faire ».<sup>27</sup>

Le ROEÉ encourage le distributeur à procéder avec diligence afin de présenter une stratégie pour arrimer les programmes en efficacité énergétique s'adressant aux MFR avec les requérants du CASS au plus tard lors de la prochaine cause tarifaire.

## CASS et MERN

À la lumière de la preuve du distributeur comme déposée, le ROEÉ souhaitait recommander à la Régie que des liens se fassent rapidement entre les requérants au CASS et les programmes d'efficacité énergétique qui étaient opérés par TEQ. Or, en vertu du PL 34, TEQ serait désormais absorbé par le MERN et la manière dont seront utilisés les fonds accumulés reste incertaine.

Cependant, les ministres de l'Environnement et de la lutte contre les changements climatiques et de l'Énergie et des ressources naturelles ont indiqué dans une lettre ouverte que « le gouvernement ne met pas fin aux programmes de Transition énergétique Québec ».<sup>28</sup>

En ce sens, il est possible pour Énergir de faciliter le lien entre les requérants au CASS et le MERN afin de favoriser les inscriptions à des programmes tels

---

<sup>26</sup> B-00226, question 6,2

<sup>27</sup> B-00226, question 6,2

<sup>28</sup> Charrette, Benoit et Julien, Jonathan, *Un nouveau départ dans la lutte contre les changements climatiques*, La Presse +, 4 juillet 2019,

qu'Éconologis ou un éventuel programme « Lancement MFR mesure structurante »<sup>29</sup>.

Selon le ROÉÉ, dans la mesure où les modifications au programme CASS sont acceptées par la Régie, le distributeur devra démontrer des efforts rapidement afin de faciliter l'accès à des familles MFR via le CASS.

### Seuil de revenu pour la participation des MFR au CASS

À la lumière du bilan du projet pilote du CASS produit lors du dossier tarifaire R-4018-2017, le ROÉÉ comprend que le distributeur utilisait comme critère de sélection la définition suivante du MFR :

« tout ménage dont le revenu avant impôt est inférieur au seuil de faible revenu de Statistique Canada, majoré de 15 %, en tenant compte de la taille du ménage »<sup>30</sup>.

Dans le nouveau projet présenté par Énergir, cette majoration serait enlevée. En effet, le niveau où un ménage est considéré comme admissible est simplement le seuil de faible revenu retenu par Statistique Canada, sans majoration.<sup>31</sup> Les seuils de Statistique Canada sont présentés dans le tableau suivant.

**Tableau 4 : Seuils de mesure de faible revenu 2017**

Taille du ménage	Revenu total
1 personne	26 727 \$
2 personnes	37 798 \$
3 personnes	46 293 \$
4 personnes	53 454 \$
5 personnes	59 763 \$
6 personnes	65 468 \$

Sources : statistique Canada. Tableau 11-10-0232-01, *Seuils de la Mesure de faible revenu (MFR) selon la source de revenus et la taille du ménage* (Canada, Dollars courants, Revenu total)

<sup>29</sup> B-0226, question 6,4

<sup>30</sup> R-4018-2017, B-0046, p.4

<sup>31</sup> B-0066

Le ROEE considère que l'absence de majoration pour le CASS peut être nuisible socialement, économiquement et environnementalement.

Socialement, il est souhaitable qu'un plus grand nombre de ménages dans le besoin aient accès à une aide ponctuelle pour payer leur facture de gaz naturel. Ceux-ci ne sont pas nécessairement des MFR. Certains ménages dépassent faiblement le seuil de faible revenu, d'autres ont des revenus changeants (les familles où le soutien provient du travail autonome par exemple) et d'autres peuvent être pris dans des situations extrêmes (une famille, dont le principal, soutient tombe gravement malade). Bref, plusieurs familles peuvent avoir besoin de soutien malgré que leur revenu soit plus élevé que le seuil de la mesure de faible revenu de Statistique Canada.

Pour le reste de la clientèle d'Énergir, il est souhaitable de permettre à plus de familles de participer au CASS. Rappelons qu'Énergir a peu de chance de récupérer des pertes des clients qui décident de ne plus payer leur compte. Pensons par exemple à une famille qui déménagerait sans payer. Dans cette situation, Énergir aura peu de capacité à retrouver la famille et les obliger à rembourser leur somme, de surcroît si cette famille a peu de moyens financiers. Dans ces conditions, la perte est assumée par l'ensemble de la clientèle à travers les comptes de mauvaise créance du distributeur. Sans considérer que l'ensemble de la clientèle devrait être admissible au CASS, il serait préférable de donner une marge de manœuvre plus grande à Énergir que le seuil de faible revenu pour l'admission des requérants. Cela pourrait permettre de diminuer les possibilités de mauvaises créances.

Selon le ROEE, il est souhaitable de rendre accessible le CASS à une part plus importante de la clientèle que simplement celle sous la mesure de faible revenu tel que choisie par Énergir. À notre avis, une hausse de participation au programme ne devrait pas représenter un risque financier important compte tenu des conditions de participation en vigueur.<sup>32</sup>

### Quel seuil choisir pour le CASS ?

Le seuil de faible revenu s'établit de deux manières : en calculant 50 % du revenu médian selon la taille des ménages (MFR-50) ou en prenant 60 % du revenu médian ajusté selon la taille des ménages (MFR-60). Généralement, le

---

<sup>32</sup> B-0066, p.6

seuil MFR-50 est utilisé pour les comparatifs entre les différentes régions et provinces.<sup>33</sup>

### Le seuil MFR-60

On comprend que la mesure utilisée par Énergir est la MFR-50. Présentement, plusieurs organismes et experts recommandent l'utilisation de la mesure MFR-60 pour les politiques cherchant à aider la sortie de la pauvreté<sup>34</sup>. Ce n'est pas le rôle premier du distributeur de lutter contre la pauvreté, mais puisque l'énergie est un service essentiel et que des mesures comme celle du CASS peuvent avoir un impact important sur la vie de personnes moins nanties, il pourrait être intéressant d'évaluer la possibilité de rehausser le seuil de faible revenu retenu pour le CASS.

Questionné à cet égard, le distributeur a indiqué que la mesure MFR-50 était plus appropriée puisque « les mises à jour de ces données [MFR-50] sont facilement accessibles et faciles d'utilisation dans les opérations courantes »<sup>35</sup>.

Bien que le ROÉÉ ne conteste pas cette affirmation, la commodité pour Énergir n'est pas la seule considération à retenir et de surcroît, l'accès à la mesure MFR-60 est relativement aisé. En effet, suite à des discussions avec Statistique Canada, le ROÉÉ a pu déterminer que ces données pour le Québec coûteraient au distributeur environ 2500\$ annuellement. Dans ces conditions, le ROÉÉ ne considère pas que le manque d'accessibilité soit une raison suffisante pour exclure l'utilisation de la mesure MFR-60. Elle pourrait très bien être utilisée par Énergir comme mesure d'accessibilité de sorte à favoriser une utilisation du CASS par une plus grande diversité de personne dans le besoin de cette aide ponctuelle.

---

<sup>33</sup> Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion (CEPE) du Québec, Lexique, Mesure de faible revenu, MTESSQ, en ligne, <https://www.mtess.gouv.qc.ca/cepe/lexique.asp>

<sup>34</sup> Observatoire de la pauvreté et des inégalités au Québec, La pauvreté ça se mesure comment au Québec : Diapos et commentaires, 20 février 2017, en ligne, <http://www.pauvrete.qc.ca/document/la-pauvrete-ca-se-mesure-comment/>

<sup>35</sup> B-00226, question 5,1

## Majoration du MFR-50

Selon le ROEÉ, la méthode la plus simple pour établir une limite de revenu pour les participants reste celle qui était utilisée dans la première version du CASS, soit de majorer le MFR-50 d'un pourcentage considéré comme suffisant. Dans le cas du projet pilote, il avait été déterminé que ce pourcentage était de 15 %. De la compréhension du ROEÉ, chez Hydro-Québec, selon les cas, ce pourcentage peut atteindre 20 %<sup>36</sup>.

Le ROEÉ ne prétend pas pouvoir faire une fine analyse des différences entre l'utilisation d'un seuil de participation MFR-50, MFR-60, MFR-50 majorés de 20 % et MFR-50 majoré de 15 %. Cependant le ROEÉ considère que la mise en place du seuil lors du projet pilote a certainement été dûment étudiée et choisie de concert avec Option Consommateur. C'est pourquoi le ROEÉ invite la Régie à décider de maintenir le seuil d'admissibilité au revenu total avant impôt équivalent au seuil de ménage à faible revenu (MFR-50 %) majoré à 15 %. Dans un second temps, la Régie devrait demander à Énergir d'étudier la possibilité de retenir plutôt le seuil le MFR-60 %.

## Recommandation pour le CASS

Le ROEÉ soutient la proposition du distributeur de modifier le CASS. En ce sens, il recommande à la Régie sa mise en place. **(Recommandation 2).**

Cependant, il recommande à la Régie certains ajustements à la proposition d'Énergir, soit :

- Présenter dès le prochain dossier tarifaire une stratégie pour favoriser l'arrimage des informations et de l'aide que peut apporter le PGEÉ d'Énergir aux ménages demandant la possibilité d'utiliser le CASS. **(Recommandation 3).**

---

<sup>36</sup> Hydro-Québec, Centre d'accompagnement pour ménages à faible revenu : tableau des seuils de faible revenu 2019-2020 (avant impôt et déductions), en ligne, <http://www.hydroquebec.com/residentiel/espace-clients/paiement/menages-faible-revenu.html>

- Présenter le plus rapidement possible une stratégie pour favoriser l'arrimage des informations et de l'aide que peut apporter les programmes sous la responsabilité du MERN aux ménages demandant la possibilité d'utiliser le CASS. **(Recommandation 4).**
- Maintenir une majoration de 15 % au seuil de faible revenu (MFR-50 %) comme seuil pour pouvoir demander une participation à la CASS. **(Recommandation 5).**
- Étudier la possibilité d'utiliser la mesure MFR-60 % comme seuil lors des prochaines années d'opération du CASS. **(Recommandation 6).**

### 3.0 MODIFICATIONS AU PGÉÉ

Dans le présent dossier, Énergir présente ses ajustements proposés aux modalités d'aides financières des volets existants *Remise au point des systèmes mécaniques* et *Rénovation efficace* du PGÉÉ. Le ROÉÉ présente ci-après le résultat de son analyse des ajustements proposés.

#### 3.1 VOLET REMISE AU POINT DES SYSTÈMES MÉCANIQUES

Ce programme d'Énergir vise à encourager la mise en place d'une démarche de remise au point des systèmes mécaniques des bâtiments de ses clients. Il comporte plusieurs étapes (investigation, implantation, transfert, et suivi en continu) et repose sur l'assistance d'agents accrédités).

Un programme similaire est aussi offert par TÉQ.

##### 3.1.1 Harmonisation des offres d'Énergir et de TÉQ

Dans le cadre du présent dossier, Énergir indique qu'elle et TEQ ont tenu plusieurs séances de travail en 2018 afin de comparer les initiatives et de tenter de les harmoniser le plus possible, tout en respectant les conclusions préliminaires émanant du processus d'évaluation en cours.

En réponse à la question 3.1 du ROÉÉ qui demandait à Énergir de justifier l'existence de deux programmes distincts plutôt qu'une seule offre harmonisée puisque le programme de « Remise au point des systèmes mécaniques » d'Énergir et celui de TÉQ visent tous les deux l'ensemble des sources d'énergie, Énergir nous renvoyait à la réponse à la question 1.1 de la demande de renseignements n° 3 du GRAME (Énergir-T, Document 11).

En réponse à la question 1.1 du GRAME, Énergir fait valoir entre autres la satisfaction de la clientèle et l'aide à l'implantation qu'elle est la seule à offrir.

Selon le ROÉÉ, les arguments avancés par Énergir pour justifier le maintien de deux programmes très similaires ne sont pas suffisants et ne sauraient excéder les avantages d'une offre unique à l'ensemble des entreprises et institutions québécoises.

C'est pourquoi le ROÉÉ recommande à la Régie qu'elle encourage Énergir à poursuivre les discussions avec TÉQ afin d'en arriver à une offre harmonisée qui ferait office de guichet unique pour le programme remise au point des systèmes mécaniques. **(Recommandation 7)**

### 3.1.2 Prise en compte de l'effet de bénévolat

L'effet de bénévolat est défini comme étant « une personne ou entreprise qui, influencée par un programme d'efficacité énergétique de son distributeur d'énergie, décide d'implanter la mesure visée par le programme, sans toutefois y participer. »<sup>37</sup>

Dans ses prévisions énergétiques, Énergir comptabilise 377 158 m<sup>3</sup> d'économie de gaz naturel résultant de l'effet de bénévolat du programme<sup>38</sup>. Selon le ROÉÉ, ce chiffre semble anormalement élevé. En effet, l'effet de bénévolat estimé représente environ 40 % des économies d'énergie brutes du programme pour la période étudiée<sup>39</sup>. Le ROÉÉ est aussi préoccupé du fait que l'effet de bénévolat pourrait être l'objet de double comptage entre l'influence exercée par Énergir et celle exercée par les autres organisations telles que TÉQ.

En réponse aux questions 3.4 et 3.5 du ROÉÉ qui demandait à Énergir de produire le questionnaire et les réponses des participants qui ont permis d'établir le taux de bénévolat pour le programme PE226, Énergir répondait qu'elle : « est d'avis que cette question déborde du cadre d'examen du présent dossier. Notons que le rapport de la référence (ii) fait déjà l'objet d'un examen par la Régie dans le cadre du suivi administratif 2019 des résultats des évaluations du PGEÉ d'Énergir. »

Énergir répondait la même chose à la question 3.6 du ROÉÉ qui demandait d'indiquer comment le sondeur a tenu compte de l'influence du programme de remise à niveau des systèmes mécaniques de TÉQ lors de l'évaluation du taux de bénévolat pour le programme PE226.

Le ROÉÉ a soumis une contestation à la Régie suite au refus d'Énergir de fournir des réponses adéquates à ces questions. D'ici à ce que la Régie rende une décision à ce sujet, le ROÉÉ soumet les analyses suivantes.

---

<sup>37</sup> Calculs des effets de bénévolat des volets et des programmes du PGEÉ d'Énergir, page 3

<sup>38</sup> B-0083, page 17.

<sup>39</sup> B-0083, page 17, tableau 5



L'étude intitulée *Calculs des effets de bénévolat des volets et des programmes du PGEÉ d'Énergir* réalisé par la firme Dialogs indique que :

« La proportion des non-participants au volet d'Énergir qui affirment avoir réalisé du recommissioning (remise au point des systèmes mécaniques) est de 3,3 % ( $2540\ 41 \div 74442\ 43$ ). Parmi la proportion de 3,3 % des non-participants qui affirment avoir réalisé du recommissioning, une proportion de 1,6 % sont des bénévoles. En intégrant ces proportions à la méthodologie d'extrapolation pour l'effet de bénévolat, des économies annuelles de 377 158 m<sup>3</sup> sont obtenues. »<sup>40</sup>

La firme de sondage en arrive à cette conclusion après avoir passé en moyenne 6 minutes 25 secondes avec le participant au téléphone. Aucune visite sur site n'a été réalisée. De plus, la firme de sondage n'offre aucune explication sur les raisons qui feraient en sorte que le client non-participant mette en œuvre les mesures sans réclamer l'aide financière. Le rapport est aussi muet quant à l'assistance technique que ces non-participants auraient, ou n'auraient pas reçue.

Le rapport de Dialogs n'indique pas non plus si des influences externes auraient pu changer la perception des non-participants. Par exemple, se pourrait-il que ceux-ci aient participé au programme Écoperformance, ou ont-ils été influencés par celui-ci ?

Enfin, le rapport de Dialogs utilise des économies annuelles de gaz naturel de 29 560 m<sup>3</sup> afin d'extrapoler les résultats à l'ensemble de la clientèle<sup>41</sup>. Selon le rapport, ce chiffre aurait été fourni par Énergir. Le ROEÉ présume que ce chiffre est basé sur les données des participants au programme. Or, en lisant le rapport d'évaluation du programme PE226, on constate que la majorité des projets terminés ont été réalisés dans des bâtiments institutionnels dont la consommation était de plus de 300 000 m<sup>3</sup>, et même de plus de 500 000 m<sup>3</sup> de gaz naturel annuellement.

Puisque le programme de remise au point des systèmes mécaniques s'adresse à la clientèle d'affaires qui consomme au moins 75 000 m<sup>3</sup> de gaz annuellement. Il est fort à parier que l'économie d'énergie annuelle de 29 560 m<sup>3</sup> n'est pas représentative des économies que la moyenne de la clientèle admissible à ce programme réaliserait. Cette moyenne serait fort probablement bien moindre.

---

<sup>40</sup> Calculs des effets de bénévolat des volets et des programmes du PGEÉ d'Énergir, page 20.

<sup>41</sup> Idem, page 26.

C'est pourquoi le ROÉÉ recommande à la Régie de ne pas accepter le taux de bénévolat proposé pour le programme PE226 (**Recommandation 8**).

### 3.2 VOLET RÉNOVATION EFFICACE

Énergir propose des modifications qui visent à simplifier les modalités du volet *Rénovation efficace* sur la base des constats et des recommandations du plus récent rapport d'évaluation du volet.

Énergir indique que :

« les fenêtres et l'isolation sont des mesures phares pour le volet Rénovation efficace puisqu'elles représentent près de 70 % des mesures implantées durant la période d'évaluation (2013-2017) », et que « près de 65 % des mesures de fenestration et d'isolation sont installées par des clients pour des bâtiments ayant une consommation annuelle inférieure à 150 000 m<sup>3</sup> »<sup>42</sup>

Dans son effort de simplification, Énergir propose d'accroître à 1 \$/m<sup>3</sup> économisé l'aide financière aux clients consommant plus de 150 000 m<sup>3</sup> annuellement. Pour la clientèle consommant moins de 150 000 m<sup>3</sup> annuellement, Énergir propose de convertir son aide en fonction du pourcentage d'économie réalisée en aide en fonction de la surface couverte en mètres carrés.

Par sa question 8.1, la Régie demandait à Énergir de comparer les avantages financiers pour les participants selon les structures actuelles et proposer des aides financières, notamment en spécifiant comment la structure proposée incitera la clientèle à choisir des projets de rénovation générant plus d'économies de gaz naturel que la structure actuelle.<sup>43</sup>

En réponse à cette question, Énergir indique entre autres que :

« selon la structure actuelle des aides financières, le resserrement proposé par l'Évaluateur de la base de référence et l'exigence minimale pour les fenêtres performantes, une mesure phare du volet Rénovation efficace, auraient pour effet de réduire les économies et le nombre de participants. »<sup>44</sup>

---

<sup>42</sup> B-0083, page 22.

<sup>43</sup> B-0218, question 8,1.

<sup>44</sup> B-0218, question 8,1.

Selon le ROEÉ, Énergir ne répond pas adéquatement à la question de la Régie. À notre avis, s'il est vrai que le resserrement proposé aurait pour effet de réduire les économies, la structure proposée pourrait inciter la clientèle à choisir des projets de rénovation générant moins d'économies de gaz naturel puisque l'aide financière ne serait pas liée à la performance énergétique du produit.

Au final, le ROEÉ est d'avis que le resserrement recommandé par l'évaluateur est nécessaire, mais que la simplification souhaitée par Énergir se traduira par une baisse des économies unitaires et un coût accru par mètre cube économisé. C'est pourquoi le ROEÉ recommande que la Régie demande à Énergir de revoir la structure de l'aide financière proposée dans le programme de remise au point des systèmes mécaniques afin de favoriser la réalisation de projets générant davantage d'économie d'énergie. **(Recommandation 9)**

## SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

Le présent mémoire présente quelques recommandations sur les indices de qualités de services, le CASS et les modifications des programmes du PGEÉ. Voici le sommaire de ces recommandations.

Recommandation sur les indices de qualités de services :

Le ROÉÉ propose deux options pour la Régie afin de prendre en compte les diminutions de GES dans les indices de qualités de services : 1 — adopter un indice de qualité de service de diminution des émissions d'une pondération de 10 % qui requiert un minimum d'entre 200 tonnes éq. CO<sub>2</sub>, ou 250 tonnes éq. CO<sub>2</sub> dans la mesure où le distributeur ne pourrait pas utiliser de crédit compensatoire. 2— Ajouter à l'indice existant d'adoption de la norme ISO 14001 : 2015 l'adoption de la norme ISO-50001. **(Recommandation 1)**

Recommandations sur le programme CASS :

Le ROÉÉ soutient la proposition du distributeur de modifier le CASS. En ce sens, il recommande à la Régie sa mise en place. **(Recommandation 2)**. Cependant, il recommande à la Régie certains ajustements à la proposition d'Énergir.

- Présenter dès le prochain dossier tarifaire une stratégie pour favoriser l'arrimage des informations et de l'aide que peut apporter le PGEÉ d'Énergir aux ménages demandant la possibilité d'utiliser le CASS. **(Recommandation 3)**
- Présenter le plus rapidement possible une stratégie pour favoriser l'arrimage des informations et de l'aide que peut apporter les programmes sous la responsabilité du MERN aux ménages demandant la possibilité d'utiliser le CASS. **(Recommandation 4)**
- Maintenir une majoration de 15 % au seuil de faible revenu (MFR-50 %) comme seuil pour pouvoir demander une participation à la CASS. **(Recommandation 5)**
- Étudier la possibilité d'utiliser la mesure MFR-60 % comme seuil lors des prochaines années d'opération du CASS. **(Recommandation 6)**

## Recommandations sur la modification de programmes du PGEE d'Énergir :

- Le ROEE recommande à la Régie qu'elle encourage Énergir à poursuivre les discussions avec TÉQ afin d'en arriver à une offre harmonisée qui ferait office de guichet unique pour le programme remise au point des systèmes mécaniques. **(Recommandation 7)**
- Le ROEE recommande à la Régie de ne pas accepter le taux de bénévolat proposé pour le programme PE226 **(Recommandation 8)**.
- Le ROEE est d'avis que le resserrement recommandé par l'évaluateur est nécessaire, mais que la simplification souhaitée par Énergir se traduira par une baisse des économies unitaires et un coût accru par mètre cube économisé. C'est pourquoi le ROEE recommande que la Régie demande à Énergir de revoir la structure de l'aide financière proposée dans le programme de remise au point des systèmes mécaniques afin de favoriser la réalisation de projets générant davantage d'économie d'énergie. **(Recommandation 9)**