

**GAZIFÈRE INC.**

**FERMETURE DES LIVRES 2019**

**Rapport annuel**

**PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE 2019**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>SOMMAIRE DES RÉSULTATS .....</b>	<b>4</b>
<b>SECTEUR RÉSIDENTIEL.....</b>	<b>5</b>
<b>SECTEUR COMMERCIAL .....</b>	<b>7</b>
<b>BUDGETS TRONC COMMUN, AUTRES FRAIS &amp; ÉVALUATION .....</b>	<b>11</b>
Tronc commun .....	11
Autres frais .....	12
Évaluation .....	12
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>14</b>

# INTRODUCTION

Ce rapport annuel présente les résultats de l'année 2019. Plus précisément, ce rapport compare et justifie les écarts importants (volumétriques et monétaires) entre les données prévisionnelles approuvées par la Régie de l'énergie (la « Régie ») et les résultats réels obtenus dans le cadre des programmes composant le **Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ) 2019** de Gazifère.

Dans sa décision D-2018-143, la Régie a reconduit le budget autorisé en lien avec les programmes du PGEÉ 2018 à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019 jusqu'à ce que le nouveau PGEÉ de Gazifère soit approuvé dans le cadre du dossier R-4043-2018 de Transition énergétique Québec (TEQ). Le 30 juillet 2019, la Régie rendait la décision D-2019-088, dans laquelle elle approuvait le PGEÉ de Gazifère pour toute la période couverte par le Plan directeur. Les données prévisionnelles, tant au niveau volumétrique que monétaire, correspondent aux données établies pour l'année 2019 à la suite de cette décision<sup>1</sup>.

Le PGEÉ approuvé pour l'année 2019 reconduit l'ensemble de l'offre précédemment approuvé pour l'année 2018 à l'exception de deux programmes, soit Abaissement de la température des chauffe-eau (marché résidentiel) et Supplément MFR (marché commercial)<sup>2</sup>. Deux nouveaux programmes s'ajoutent également à l'offre précédente, soit Thermostat intelligent (marché résidentiel) et Chauffe-eau commercial à condensation (marché commercial)<sup>3</sup>.

Les économies volumétriques réelles correspondent aux conclusions de l'exercice d'évaluation des économies réelles, lequel inclut également une révision des coûts incrémentaux. Cet exercice a été réalisé par la firme Dunsky Expertise en énergie (« Dunsky »), et est présenté à la pièce GI-14, document 2.

Afin de faciliter la compréhension des écarts exposés ci-après, Gazifère propose les définitions suivantes :

- **Les économies nettes annuelles totales prévues** (*multiplication des participants et des économies prévues selon le cas-type établis à la suite de la décision D-2019-088*);
- **Les économies nettes annuelles totales réelles calculées par Dunsky** (*multiplication du nombre de participants réels aux économies réelles déterminées par la firme Dunsky*).

---

<sup>1</sup> Dossier R-4043-2018, décision D-2019-088, Tableaux 5 et 6, pages 45 et 46;

<sup>2</sup> Ces programmes ont été offerts pour une partie de l'année 2019, soit jusqu'à ce que soit rendue la décision D-2019-088 (Dossier R-4043-2018). Aucun participant n'a adhéré à ces programmes;

<sup>3</sup> Dossier R-4043-2018, décision D-2019-088, page 47;

## SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Au 31 décembre 2019, le PGEÉ 2019 a atteint, au net, 22 % des objectifs volumétriques prévus. Les économies d'énergie réelles révisées par Dunsky se chiffrent à 95 437 m<sup>3</sup> par rapport à des prévisions de 437 554 m<sup>3</sup>. Les dépenses associées au PGEÉ 2019 totalisent 270 508 \$, ce qui correspond à 48 % du budget total.

Ces économies d'énergie réelles se sont traduites par des réductions de 180 280 tonnes de CO<sub>2</sub>.

Secteur	Économies nettes annuelles totales prévues (m <sup>3</sup> ) <sup>4</sup>	Économies nettes annuelles totales réelles calculées par Dunsky
Résidentiel	32 367	19 266
C&I	405 187	76 171
<b>Total</b>	<b>437 554</b>	<b>95 437</b>

Par ailleurs, au 31 décembre 2019, 121 demandes de préadmission avaient été approuvées. Ces demandes n'ont pas été comptabilisées dans les résultats de l'année 2019 puisque l'étape de la préadmission ne constitue pas une obligation de réaliser les travaux ni de satisfaire aux critères d'admission de Gazifère. Cela étant dit, il est possible de constater, à la lecture du tableau ci-dessous, que l'offre de programmes de Gazifère a engendré un fort intérêt de la part de la clientèle et que si toutes ces demandes de préadmission s'étaient concrétisées en 2019, les résultats auraient été bien meilleurs. À défaut d'avoir récolté les économies en 2019, il est possible d'anticiper que ces demandes, ou à tout le moins une partie de ces demandes, se concrétiseront en 2020 (en date du mois d'avril, 58 demandes de préadmission s'étaient transformées en demandes de participation).

Le tableau suivant présente le détail associé aux demandes de préadmission au 31 décembre 2019.

<sup>4</sup> Correspond aux économies nettes annuelles totales prévues pour l'ensemble des programmes approuvés dans le cadre de la décision D-2019-088 (Dossier R-4043-2018);

Programme	Nombre de participants	Nombre d'appareils	Budget
Chauffe-eau sans réservoir à condensation (marché résidentiel)	34	34	17 000 \$
Thermostat intelligent	68	68	6 800 \$
Chaudière à condensation (moins de 300 KBTU/hr)	5	7	6 700 \$
Chaudière à condensation (plus de 300 KBTU/hr)	2	5	42 500 \$
Chauffe-eau à condensation (accumulation)	3	7	12 300 \$
Chauffe-eau à condensation (sans réservoir)	2	2	3 500 \$
Unité de chauffage infrarouge	1	15	15 000 \$
Étude de faisabilité	2	2	4 000 \$
Combo hotte à débit variable et générateur d'air chaud	2	2	14 490 \$
Cuiseur à vapeur	1	1	200 \$
Lave-vaisselle Energy Star	1	1	400 \$
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>144</b>	<b>122 890 \$</b>

## SECTEUR RÉSIDENTIEL

Dans le secteur résidentiel, Gazifère a atteint 60% de l'objectif d'économie d'énergie prévu pour l'année.

En 2019, les quatre (4) programmes destinés à la clientèle résidentielle, dont le nouveau programme **Thermostat intelligent**, auront contribué à l'atteinte de ce résultat. Gazifère estime que l'ajout de nouveaux participants dans tous les programmes du marché résidentiel est une évolution encourageante des résultats du PGEÉ. Le taux de participation aux programmes du marché résidentiel, bien qu'encore faible pour l'un des quatre programmes, permet de constater une

véritable progression de la performance de l'offre en efficacité énergétique de Gazifère. Celle-ci est notamment attribuable à l'amélioration constante des actions du distributeur en termes d'élaboration et de gestion des programmes. Les efforts promotionnels favorisent également l'accroissement de la notoriété des programmes et l'atteinte des résultats :

Stratégie promotionnelle – marché résidentiel			
<b>Tous les programmes</b>	Activité de relations publiques avec les installateurs et professionnels afin de faire connaître les programmes de Gazifère	18 avril 2019	
<b>Chauffe-eau sans réservoir</b>	Encart par la poste à 1000 clients de chauffe-eau en location de 10 ans et +	Février et mars 2019	
<b>Échangeur d'air avec récupérateur de chaleur</b>	Distribution encarts (1 315 clients)	Janvier 2019	
<b>Thermostat Intelligent</b>	Cartons promotionnels installés dans certains magasins à grande surface	Octobre 2019	
	Promotion sur les enveloppes de facturation	Fin septembre à la mi-octobre 2019	
	Info-bulle promotionnelle ajoutée au menu	27 septembre	

téléphonique	2019 jusqu'en mars 2020	
Médias sociaux organiques et payés	En continu	
Campagne radio locale	Fin septembre à la fin octobre 2019	N/A

En 2019, pour le secteur résidentiel, seul le programme **Échangeur d'air récupérateur de chaleur** affiche une performance inférieure aux objectifs escomptés. Ce programme a été introduit à l'offre de programmes en 2018, à la suite d'échanges avec des installateurs qui estimaient que ce type d'appareils représentait un excellent potentiel. Ces mêmes installateurs ont confirmé l'importance de ce programme lorsqu'ils ont été questionnés à la suite du lancement du programme en 2018<sup>5</sup>. Gazifère est toutefois confrontée à des défis de taille pour ce programme puisque la majorité des clients ne sont pas au courant qu'ils possèdent cet équipement dans leur demeure. De plus, lorsque l'appareil n'est plus fonctionnel, aucun signe n'est perceptible pour le client. Ainsi, les clients peuvent passer, sans le savoir, plusieurs années avec un échangeur d'air non fonctionnel. Par ailleurs, l'achat de ce type d'appareil représente une somme d'argent assez considérable. Ce faisant, plusieurs clients vont préférer ne pas remplacer leur échangeur d'air lorsque ce dernier est défectueux, notamment au motif qu'ils ont habité leur maison plusieurs années avec un appareil non fonctionnel, sans aucune conséquence sur leur confort.

## SECTEUR COMMERCIAL

Dans le secteur commercial, Gazifère a atteint 19% de l'objectif d'économie d'énergie prévu pour l'année.

Le portefeuille de programmes destinés à ce secteur de marché est composé de 9 programmes dont deux ont été lancés en 2019, soit le programme **Chauffe-eau à condensation** et le programme **Équipements de cuisine commerciale** (qui n'avait pu être lancé en 2018).

Malgré l'absence de participants dans plusieurs programmes, il est possible de constater une certaine diversification du type de demandes de participation. En

<sup>5</sup> Dossier R-4032-2018 (Phase 5), Pièce GI-65.3, page 4, réponse 5.5.1;

effet, les tous premiers participants ont été comptabilisés pour les programmes **Combo Hotte à débit variable et générateur d'air chaud**, **Pulvérisateur à faible débit** et **Chauffe-eau à condensation**. Pour sa part, le programme **Chaudière à condensation** aura récolté un succès modéré. Bien qu'encore timides, ces résultats témoignent d'un regain d'activité dans le marché commercial. À la lumière des demandes de préadmission au 31 décembre 2019, il est également possible de constater qu'à l'exception de trois programmes (**Appui aux initiatives**<sup>6</sup>, **Aérotherme à condensation**<sup>7</sup> et **Régulateur extérieur de mise en marche d'une chaudière**<sup>8</sup>) tous les programmes offerts ont suscité de l'intérêt chez la clientèle de Gazifère.

En 2019, Gazifère a bonifié son approche et veillé à ce que tous ses services soient mis à contribution pour faire rayonner l'offre du PGEÉ. Autant le service de développement de marché, qui inclut l'efficacité énergétique dans ses échanges avec les entrepreneurs en construction, les installateurs et les firmes de génie-conseil que le personnel relevant du service des opérations impliqué dans les projets de construction et de rénovation, ont effectués la promotion des programmes. Un chargé de projet a également dédié la majorité de son temps à des tâches relatives au PGEÉ. Ce dernier a entrepris des démarches de prospection en favorisant une approche par secteur d'activité. Il a offert un accompagnement personnalisé aux clients qui souhaitaient adhérer à un programme ou qui étaient à la recherche d'informations. L'équivalent de plus d'un (1) employé à temps complet a donc été dédié à la gestion et la promotion du PGEÉ en 2019. Malgré cela, Gazifère a tout de même respecté le budget alloué au salaire du PGEÉ afin, d'une part, de se conformer à sa demande et à la décision de la Régie et, d'autre part, de ne pas nuire à la rentabilité du PGEÉ.

Au final, Gazifère estime que l'utilisation d'une multitude de ressources dans l'entreprise pour promouvoir le PGEÉ favorise l'exploitation des nombreuses relations d'affaires développées au fil des ans dans le secteur commercial. Cette approche est bénéfique à la fois pour la clientèle et pour Gazifère. Rappelons par ailleurs que l'évaluation de processus du programme **Appui aux initiatives** avait révélé le manque de confiance des firmes de génie-conseil à l'égard du programme, essentiellement en raison des enjeux associés à la disponibilité du budget d'aide financière. Ainsi, au-delà de la mise sur pied d'une étape obligatoire visant la préadmission des participants et garantissant le budget pour

---

<sup>6</sup> Considérant qu'au 31 décembre 2019, Gazifère avait reçu deux demandes de préadmission pour le programme Étude de faisabilité, il est possible d'anticiper que ces participants potentiels effectueront éventuellement une demande dans le cadre du programme Appui aux initiatives. La réalisation d'une étude de faisabilité étant un prérequis à l'adhésion du programme Appui aux initiatives.

<sup>7</sup> L'installation d'un aérotherme à condensation est plus complexe qu'un modèle sans condensation ce qui a pour effet de freiner l'intérêt de la clientèle à l'égard de cette mesure. Il s'agit toutefois de constats préliminaires et Gazifère poursuit ses efforts afin de mieux comprendre les difficultés entourant cet appareil et d'identifier des pistes de solutions.

<sup>8</sup> Gazifère entend relancer les installateurs afin d'obtenir plus de détails à l'égard de leur appréciation de ce programme et d'identifier au besoin, des pistes d'améliorations.

une période de 90 jours ouvrables, de l'accroissement des limites de dépassement du budget d'aide financière et de l'approbation pluriannuelle du PGEÉ, la participation d'une plus grande partie du personnel de Gazifère œuvrant dans le marché et l'accompagnement plus soutenu d'un chargé de projet a produit des résultats. Gazifère a également réalisé plusieurs activités de promotion visant à soutenir les démarches du personnel :

Stratégie promotionnelle – marché commercial							
Tous les programmes	Activité de relations publiques avec les installateurs et professionnels afin de faire connaître les programmes de Gazifère	18 avril 2019	 <p>Une initiative de <b>Gazifère</b> Une société <b>Écomobilité</b></p> <p><b>FOIRE D'INFORMATION</b> SUR LES PROGRAMMES D'OFFRE GAZIFÈRE ET LES APPARELS À GAZ NATUREL À HAUT RENDEMENT ÉNERGÉTIQUE</p> <p>Venez rencontrer les représentants de Gazifère et des grandes marques d'appareils, tel <b>TRILEX</b>, <b>L'ÉCONOMIS</b>, <b>YVESCAUX</b>, <b>TRITEC PELLE</b>, <b>SONNENS</b> et <b>DU VINCEUR SAUVÉ</b> et découvrez leurs toutes dernières technologies.</p> <p><b>POUR TOUTE VOTRE ÉQUIPE!</b> Cette foire d'information sera l'occasion idéale de découvrir les nouveaux appareils à haut rendement énergétique et aussi d'en apprendre davantage sur les services et experts et les programmes de efficacité énergétique que propose Gazifère à ses clients résidentiels et commerciaux.</p> <p>Que vous soyez du domaine de l'ingénierie ou du bâtiment, un entrepreneur ou un technicien en gaz naturel ou en propane, ou encore un expert conseil en investissement, venez passer vos connaissances.</p> <p><b>INVITE SPECIAL</b> Un spécialiste de la firme Daubay expert en énergie, leader en certification de la production énergétique, sera présent pour répondre à vos questions en matière d'efficacité énergétique.</p> <p><b>Quand?</b> le jeudi 18 avril 2019 de 12 h à 18 h <b>Où?</b> - Masada Plaza, 10 rue d'Edmonton, Québec, Québec G1R 4R4</p> <p>Admission gratuite et boissons seront disponibles. Réservation par téléphone, voir notre Facebook à l'adresse suivante: <a href="#">http://www.facebook.com/Gazifere</a> Nous sommes à votre service à toute heure.</p> <p><b>NOUS EXPOSITANTS</b></p> <p><b>TRILEX</b> <b>CONVEX</b> <b>YVESCAUX</b> <b>TRITEC PELLE</b> <b>SONNENS</b> <b>DU VINCEUR SAUVÉ</b> <b>ÉCOMOBILITÉ</b> <b>Rinnai</b></p>				
Programmes visant le remplacement d'équipements	Encart inséré avec la facture pendant 2 mois (6 550) et envoyé à 18 entrepreneurs de la région	Mars et avril 2019	 <p><b>Gazifère</b> Une société <b>Écomobilité</b></p> <p>Gazifère offre à ses clients commerciaux des aides financières au remplacement ou à l'installation de nouveau appareils à haut rendement énergétique. Consultez depuis votre site de consommation d'énergie et la diminution de vos factures de gaz naturel.</p> <p><b>AIDES FINANCIÈRES ACCORDÉES</b> Espaces commerciaux, garages, entrepôts, etc.</p> <table border="1"> <tr> <td><b>Chaudière à condensation*</b> Jusqu'à 10 000 \$ à l'installation de chaudières à condensation (10% de plus) *minimum 10000 BTU</td> <td><b>Aérotherme à condensation</b> 1 700 \$ à l'installation de chaudières à condensation (10% de plus) *minimum 10000 BTU</td> <td><b>Régulateur intérieur/ extérieur de chaudière</b> 350 \$ à l'installation de régulateur intérieur/ extérieur de chaudière (10% de plus)</td> <td><b>Unité de chauffage infrarouge</b> 100 \$ pour une unité de chauffage infrarouge (10% de plus)</td> </tr> </table> <p><b>AIDES FINANCIÈRES ACCORDÉES</b> Restaurants et cuisines commerciales</p> <p>Combo, hotte à débit variable et Chaudière à condensation et le remplacement de la hotte au gaz de votre cuisine d'au moins 1000 BTU. Le montant de l'aide est de 300 \$ par unité de chauffage infrarouge.</p> <p>Pour plus d'informations, visitez le <a href="#">gazifere.com</a></p>	<b>Chaudière à condensation*</b> Jusqu'à 10 000 \$ à l'installation de chaudières à condensation (10% de plus) *minimum 10000 BTU	<b>Aérotherme à condensation</b> 1 700 \$ à l'installation de chaudières à condensation (10% de plus) *minimum 10000 BTU	<b>Régulateur intérieur/ extérieur de chaudière</b> 350 \$ à l'installation de régulateur intérieur/ extérieur de chaudière (10% de plus)	<b>Unité de chauffage infrarouge</b> 100 \$ pour une unité de chauffage infrarouge (10% de plus)
<b>Chaudière à condensation*</b> Jusqu'à 10 000 \$ à l'installation de chaudières à condensation (10% de plus) *minimum 10000 BTU	<b>Aérotherme à condensation</b> 1 700 \$ à l'installation de chaudières à condensation (10% de plus) *minimum 10000 BTU	<b>Régulateur intérieur/ extérieur de chaudière</b> 350 \$ à l'installation de régulateur intérieur/ extérieur de chaudière (10% de plus)	<b>Unité de chauffage infrarouge</b> 100 \$ pour une unité de chauffage infrarouge (10% de plus)				
	Médias sociaux organiques et payés	Hiver et printemps 2019	N/A				
	Achat de publicité Google Display et affichage d'une vitrine sur le site Web de Gazifère.	Mars et avril 2019	 <p><b>VOS PROJETS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE NOUS PASSIONNENT</b> AIDES FINANCIÈRES DISPONIBLES</p> <p><b>Gazifère</b> Une société <b>Écomobilité</b></p> <p><b>VOS PROJETS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE NOUS PASSIONNENT</b> AIDES FINANCIÈRES DISPONIBLES</p> <p><b>Gazifère</b> Une société <b>Écomobilité</b></p>				

	Création de 6 nouveaux formulaires de préadmission pour différents programmes d'équipements de cuisine	Janvier 2019	N/A
<b>Rénovation et construction</b>	Encart envoyé à 36 professionnels en bâtiment	Mars et avril 2019	 <p><b>Gazifère</b> Une seule Émission</p> <p><b>VOS PROJETS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE NOUS PASSIONNENT</b></p> <p>Gazifère offre à ses clients commerciaux des aides financières au remplacement ou à l'installation de nouveaux appareils à haut rendement énergétique.</p> <p>Quelques étapes simples vers des économies d'énergie et la diminution des factures de gaz naturel!</p> <p><b>AIDES FINANCIÈRES ACCORDÉES</b></p> <p><b>RÉNOVATION ET CONSTRUCTION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Optimisation énergétique <input type="checkbox"/> recevez jusqu'à 20 000 \$</li> <li>Aide à l'implantation <input type="checkbox"/> recevez jusqu'à 10 000 \$</li> <li>Étude de faisabilité <input type="checkbox"/> recevez 2 000 \$</li> </ul> <p><b>ÉQUIPEMENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chaudière à condensation <input type="checkbox"/> recevez jusqu'à 10 000 \$</li> <li>Ardoisier à condensation <input type="checkbox"/> recevez 1 700 \$</li> <li>Régulateur électronique de chaudière <input type="checkbox"/> recevez 200 \$</li> <li>Boiler de chauffage à infrarouge <input type="checkbox"/> recevez jusqu'à 200 \$</li> <li>Combo Hotte à débit variable et générateur d'air <input type="checkbox"/> recevez 3 500 \$ + 106 \$/poin</li> </ul> <p><b>D'AUTRES PROGRAMMES DISPONIBLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuiseur vapeur Energy Star</li> <li>Lave-vaisselle Energy Star (41 ET et 81 CM)</li> <li>Pulvérisateur de prérinçage à faible débit</li> </ul> <p><b>ÉCONOMIQUE!</b></p> <p>Le gaz naturel est présentement 71 % moins cher que le mazout et 42 % moins cher que l'électricité.</p> <p>Pour plus d'information, consultez le <a href="http://gazifere.com">gazifere.com</a> ou communiquez avec M. Dominique LeBlond à <a href="mailto:dominique.leblond@gazifere.com">dominique.leblond@gazifere.com</a> ou au 514 776-7499.</p>

Malgré une augmentation des économies réalisées, du nombre de programmes récoltant des participants et la présentation d'un tableau de préadmission au 31 décembre contenant plus de 120 demandes, Gazifère estime utile de fournir également une appréciation qualitative de la performance du PGEÉ 2020. En effet, les résultats cumulatifs pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 30 avril démontrent que plusieurs programmes ou volets de programmes sont en voie de satisfaire aux objectifs de participation.

À ce jour, Gazifère estime être en voie d'atteindre, voire de dépasser, les objectifs de participation des programmes suivants : **Thermostat intelligent** (marché résidentiel), **Chauffe-eau à condensation sans réservoir** (marché commercial), **Chaudière à condensation** (moins de 300 KBTU/hr), **Pulvérisateur de pré-rinçage à faible débit** et **Cuiseur à vapeur**. Les programmes **Combo Hotte à débit variable et générateur d'air chaud** et **Chaudière à condensation** (plus de 300 KBTU/hr) atteignent déjà, pour leur part, la moitié ou près de la moitié de leur objectif de participation respectif.

# BUDGETS TRONC COMMUN, AUTRES FRAIS & ÉVALUATION

Dans la décision D-2019-088, la Régie accordait à Gazifère un budget de 561 717 \$<sup>9</sup> pour le PGEÉ 2019.

Dans son ensemble, l'enveloppe budgétaire accordée à Gazifère pour le PGEÉ 2019 a été utilisée à 48%. Le montant de 270 508 \$ utilisé par Gazifère est composé d'un montant de 124 559 \$ (46%) en aide financière, de 19 149 \$ (7%) en frais d'évaluation, et de 126 800 \$ (47%) en frais de gestion. Le tableau suivant démontre l'évolution du coût par mètre cube économisé.

Ratio \$/m <sup>3</sup> net prévu	Ratio \$/m <sup>3</sup> net calculé par Dunsky
1,28 \$/m <sup>3</sup>	2.83 \$/m <sup>3</sup>

Tout au long de l'année, Gazifère accorde une très grande importance à l'administration des fonds qui lui sont accordés. Le souci du détail dans le suivi de ses dépenses lui permet d'assurer, au moindre coût, la bonne gestion de son PGEÉ. L'accroissement du coût par mètre cube économisé n'est donc pas attribuable à l'augmentation des coûts de gestion, mais à la réalisation d'économies d'énergie moins grandes qu'anticipées ainsi qu'à l'exercice de révision des économies réelles, effectué par Dunsky, qui résultent en une diminution des économies de 76 924 m<sup>3</sup><sup>10</sup>.

## Tronc commun

Le tronc commun de l'année 2019 est composé des salaires des employés dédiés à la gestion des programmes, des frais générés par le travail effectué par le consultant, des dépenses liées au plan de communication, des frais engendrés par les déplacements à l'extérieur de la ville et autres dépenses<sup>11</sup>, des frais associés à la collaboration de Gazifère dans le cadre de la stratégie énergétique du Québec<sup>12</sup>.

<sup>9</sup> Dossier R-4043-2018, décision D-2019-088, page 46;

<sup>10</sup> Au 31 décembre 2019, Gazifère avait réalisé des économies de 172 361 m<sup>3</sup>. Or, l'exercice de révision des économies réelles présenté par Dunsky à la pièce GI-14, document 2 aura eu pour incidence de réduire les économies réalisées. Les économies réelles du PGEÉ 2019 atteignant désormais 95 437 m<sup>3</sup>;

<sup>11</sup> Par exemple, les frais liés aux envois postaux ou les dépenses de formation;

<sup>12</sup> Participation de Gazifère au dossier R-4043-2018;

En 2019, Gazifère a utilisé 83 % du budget prévu pour ce poste budgétaire. Les dépenses effectuées dans ce poste de dépense ne sont pas directement liées aux économies réalisées, mais plutôt tributaires des efforts requis pour assurer la gestion et la promotion des nombreux programmes du PGEÉ 2019.

Par ailleurs, tel qu'indiqué précédemment, l'équivalent de plus d'un employé à temps complet a contribué à la gestion et la promotion du PGEÉ en 2019. Les dépenses réelles du tronc commun ne reflètent donc pas exactement les dépenses réelles en salaires.

## **Autres frais**

En 2019, un montant de 600 \$ (3 X 200 \$) aura été octroyé en guise de ristourne à l'installateur dans le cadre du programme **Combo Hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation**.

Un montant additionnel de 200 \$ aurait dû être inclus dans la section « *Autres frais* », au mois de décembre 2019, relativement à l'installation d'un quatrième combo hotte à débit variable et d'un générateur d'air tempéré à condensation. Une erreur de comptabilisation s'est toutefois produite et ce montant n'a pas été inclus au couru de fin d'année. Gazifère a donc dû reconduire cette dépense en 2020. Le montant de 200 \$ n'a donc pas été intégré dans les résultats budgétaires de l'année 2019, mais il a toutefois été pris en considération dans le calcul de rentabilité du programme afin de ne pas fausser l'analyse.

Par ailleurs, dans sa décision D-2017-133, à la page 36, la Régie demande à Gazifère de présenter, lors de la fermeture réglementaire des livres 2018, les résultats des sondages effectués auprès des installateurs ayant bénéficié d'un incitatif. En 2019, les ristournes à l'installateur ont toutes été octroyées au même installateur. Malheureusement, malgré plusieurs tentatives, la firme Dunsky n'a pas encore réussi à s'entretenir avec l'installateur en question. Gazifère poursuivra ses efforts pour rejoindre cet installateur et veillera à faire un suivi de cette demande dès qu'elle aura obtenu des informations.

## **Évaluation**

En 2019, Gazifère prévoyait un budget d'évaluation des programmes de 35 640\$. Au 31 décembre 2019, 19 149 \$, soit 54 % du budget prévu avait été dépensé à cet égard. Les dépenses d'évaluation pour l'année 2019 se détaillent comme suit :

Programme	Prévu <sup>13</sup>	Réel
Évaluation des économies réelles, révision des coûts incrémentaux et révision du calcul du TCTR du PGEÉ 2018	9 000 \$	10 969 \$
Évaluation de processus – Chauffe-eau sans réservoir à condensation (pilote)	12 500 \$	4 840 \$
Élaboration des questionnaires pour la collecte d'informations dans le cadre des évaluations de processus – Nouveaux programmes	5 640 \$	-
Collecte de données pour évaluation de processus – Tous les programmes	8 500 \$	3 340 \$
<b>Total</b>	<b>35 640 \$</b>	<b>19 149 \$</b>

Les frais d'évaluation pour le programme **Chauffe-eau sans réservoir à condensation** se sont avérés moins importants que prévu, notamment parce qu'une partie de l'évaluation a été repoussée et réalisée en début d'année 2020.

L'absence de dépenses pour l'élaboration des questionnaires d'évaluation des nouveaux programmes s'explique par le fait que les questionnaires existants ont pu être adaptés sans coût additionnel. Quant aux dépenses relatives à la collecte de données, les coûts se sont avérés moins importants parce que le nombre de participants a été moins élevé que prévu et qu'il n'aura pas été nécessaire de réaliser un aussi grand nombre de sondages.

<sup>13</sup> Dossier R-4043-2018, pièce GI-1, document 1, page 15;

## CONCLUSION

Les économies d'énergies réalisées en 2019 sont supérieures aux économies réalisées au cours des trois (3) dernières années.

2015 <sup>14</sup>	2016 <sup>15</sup>	2017 <sup>16</sup>	2018 <sup>17</sup>	2019 <sup>18</sup>
120 232 m <sup>3</sup>	74 069 m <sup>3</sup>	66 981 m <sup>3</sup>	44 438 m <sup>3</sup>	95 437

Ces économies résultent d'efforts investis au cours des dernières années pour relancer l'offre en efficacité énergétique du distributeur. Après quelques années de patience, il est enfin possible de constater une augmentation des économies d'énergie réalisées, une plus grande participation de la clientèle à un plus grand nombre de programmes et un intérêt plus soutenu de la clientèle à l'égard de l'offre en efficacité énergétique du distributeur. Certes, certains programmes représentent un défi additionnel, mais Gazifère entend poursuivre ses efforts, continuer d'impliquer les différents services de l'entreprise et améliorer son approche promotionnelle pour faire croître la notoriété des programmes et atteindre les résultats escomptés.

Au moment d'élaborer ce rapport, les résultats préliminaires du PGEÉ 2020 permettent d'envisager une forte croissance du nombre de participants et des économies d'énergie et ce, malgré le ralentissement économique lié à la pandémie de la Covid-19. Dès les premiers mois de l'année, Gazifère envisageait la transmission d'une lettre à la Régie pour annoncer le dépassement potentiel du budget associé au PGEÉ en 2020, même en tenant compte des marges de dépassements autorisées dans le cadre de la décision D-2019-088. Bien que la pandémie ait provoqué un ralentissement à bien des égards pour l'entreprise, notamment concernant les demandes de participation au PGEÉ, Gazifère poursuit ses efforts et estime que le rythme reprendra au cours des prochains mois, dans le contexte du dé-confinement.

Cela étant dit, les efforts investis donnent enfin des résultats. Gazifère espère donc combler, au cours des années 2020 à 2022, le retard accumulé au cours des années 2018 et 2019 et atteindre les résultats escomptés dans le cadre du plan directeur en transition, innovation et efficacité énergétiques. L'année 2019 a donc permis de compléter la transition et de lancer de manière plus complète les approches commerciales des différents programmes de son PGEÉ.

---

<sup>14</sup> GI-10, document 1.1, Dossier R-3969-2016;

<sup>15</sup> GI-10, document 2.1, Dossier R-4003-2017;

<sup>16</sup> GI-17, document 2.2, Dossier R-4032-2018;

<sup>17</sup> GI-63, document 2.2, Dossier R-4032-2018;

<sup>18</sup> GI-14, document 2.1, Dossier R-4122-2020.