

Réponses de Gazifère à la demande de renseignements no 2 du GRAME

Gazifère - Demande pour la fermeture réglementaire des livres pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2019 et du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020, pour l'approbation du plan d'approvisionnement et pour la modification des tarifs à compter du 1er janvier 2021 et du 1er janvier 2022
(R-4122-2020, Phase 2)

I. Résultats du PGEÉ

Références

i. R-4122-2020, Phase 2, [B-0035](#), page 4

Secteur	Économies nettes annuelles totales prévues (m3) ⁴	Économies nettes annuelles totales réelles calculées par Dunsky
Résidentiel	32 367	19 266
C&I	405 187	76 171
Total	437 554	95 437

ii. R-4122-2020, Phase 2, [B-0035](#), page 8

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.

iii. R-4122-2020, Phase 2, [B-0035](#), page 4

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).

iv. R-4122-2020, Phase 2, [B-0035](#), page 8

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 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 oeuvrant dans le marché et l'accompagnement plus soutenu d'un chargé de projet a produit des résultats.

v. R-4122-2020, Phase 2, [B-0035](#), page 12

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.

vi. R-4122-2020, Phase 2, [B-0035](#), page 12

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. (Notre souligné)

Demandes

1.1 (Réf. i) Veuillez préciser si Gazifère a avisé TEQ des résultats réels dans les m³ économisés suite aux corrections dans le calcul des économies nettes annuelles des programmes en efficacité énergétique ?

Réponse 1.1 :

En juillet dernier, Gazifère a transmis, à la demande de TEQ, les données relatives à sa reddition de compte annuelle. Les économies présentées dans le cadre de cette reddition de compte pour l'année 2019 correspondent à celles du présent dossier.

1.2. (Réf. i) Veuillez préciser si Gazifère a avisé TEQ de la réduction des résultats en m³ économisés suite aux écarts de participation ?

Réponse 1.2 :

Oui, Gazifère a avisé TEQ à travers sa reddition de compte annuelle pour l'année 2019.

1.3. (Réf. ii.) Veuillez préciser si Gazière a l'intention de conserver cette approche de retenir un chargé de projet dédié aux tâches relatives au PGEÉ ?

Réponse 1.3 :

Oui. Le chargé de projet continuera de dédier une part importante de son temps à l'atteinte des objectifs du PGEÉ. C'est d'ailleurs l'une des principales responsabilités de ce poste.

1.4. (Réf. ii.) Le GRAME constate de très bons résultats aux programmes du secteur résidentiel, mais peu de résultats dans le marché commercial. Veuillez préciser si le chargé de projet a œuvré majoritairement dans le secteur résidentiel et s'il a été en mesure d'approcher le marché commercial, les entrepreneurs, les fournisseurs de services des équipements ?

Réponse 1.4 :

Le chargé de projet veille à l'atteinte des résultats du PGEÉ et investit son temps dans les deux secteurs de marché. Bien que les taux de participation soient meilleurs dans le marché résidentiel, il ne s'agit pas d'un gage représentatif des efforts investis par secteur. Au contraire, les programmes destinés au marché résidentiel nécessitent moins d'effort d'accompagnement et réagissent plus fortement aux activités promotionnelles. Conséquemment, plus de temps est investi à sensibiliser les acteurs et la clientèle du marché commercial aux programmes offerts pour ce secteur. Le chargé de projet a d'ailleurs déjà rencontré plusieurs entrepreneurs et fournisseurs de services et d'équipements, mais les projets dans le secteur commercial mettent souvent plus de temps à se concrétiser, et cela, même lorsqu'il s'agit d'un simple remplacement d'appareil.

1.4.1 Si non, Gazifère compte-t-elle corriger le problème d'approche pour le secteur commercial et des fournisseurs de services, par exemple, requérir un autre chargé de projet qui serait dédié à approcher plus spécifiquement le secteur commercial ?

Réponse 1.4.1 :

Gazifère réfère l'intervenant à la réponse 1.4 de la présente demande de renseignements.

1.5. (Réf. iii.) Veuillez préciser l'écart entre le nombre de préadmissions au 31 décembre 2018 par rapport au 31 décembre 2019 et combien de préadmissions au 31 décembre 2018 se sont concrétisées au cours de l'année 2019 ?

Réponse 1.5 :

En 2018, en raison de plusieurs départs, Gazifère a dû confier la gestion des demandes de participation liées au PGEÉ à plusieurs employés. À la même époque, Gazifère a éprouvé des difficultés avec l'outil informatique permettant la compilation électronique des informations relatives aux demandes de participation. Compte tenu de ce qui précède, il est difficile pour Gazifère d'informer l'intervenant du nombre de clients pré-admis, au 31 décembre 2018, toujours pré-admis au 31 décembre 2019, et de confirmer le nombre de demandes de préadmission enregistrées au 31 décembre 2018 et qui se sont concrétisées en 2019.

Pour répondre à la présente question, Gazifère devrait retracer la version papier des demandes et investir plusieurs heures de travail pour compiler les données, ce qui ne semble pas nécessaire pour apprécier les résultats de l'année 2019. Gazifère disposera toutefois facilement de cette information dans le futur.

1.6. (Réf. iv.) En lien avec les enjeux associés à la disponibilité du budget d'aide financière, Gazifère a-t-elle limité l'accès à l'un de ses programmes en 2019, ou encore refusé des préadmissions ?

Réponse 1.6 :

Non, aucun participant n'a été refusé en 2019.

1.7. (Réf. v.) Veuillez préciser si le coût de l'employé à temps complet a été utilisé à même le budget du PGEÉ, donc s'il est inclus dans l'utilisation de 83 % du budget prévu ?

Réponse 1.7 :

Les dépenses du tronc commun incluent le salaire d'un employé à temps complet.

1.8. (Réf. vi.) Veuillez confirmer si Gazifère a l'intention de demander une extension du budget de 2020 au cours de l'année, advenant un dépassement du budget associé au PGEÉ de 2020, donc de ne pas limiter les demandes ?

Réponse 1.8 :

Gazifère dispose d'une marge de dépassement budgétaire de 100 % par secteur de marché¹. S'il advenait que cette marge ne soit plus suffisante, Gazifère veillerait à obtenir une autorisation préalable de la Régie, conformément à la décision D-2019-088².

Il est possible que Gazifère soit appelée à soumettre à la Régie une demande à cet effet pour l'année 2020, puisque le service de développement de marché s'apprête à conclure une entente avec un constructeur intéressé par l'installation de plusieurs chauffe-eau à condensation dans un projet commercial. Si cette entente et ce projet en question se concrétisent, le budget d'aide financière de l'année 2020, incluant la marge de dépassement de 100% par secteur de marché actuellement autorisée par la Régie, pourrait s'avérer insuffisant.

1.9. (Réf. vi.) Veuillez préciser pourquoi Gazifère a transmis l'annonce du dépassement potentiel de budget associé au PGEÉ de 2020 ?

¹ Dossier-4043-2018, D-2019-088, par. 470.

² Dossier R-4043-2018, D-2019-088, par. 471.

Réponse 1.9 :

L'extrait cité en préambule permet de constater que le PGEÉ de Gazifère connaît une importante croissance. L'objectif était d'offrir à la Régie une meilleure appréciation de l'état de la situation.

1.9.1 (Réf. vi.) Dans le cas d'un dépassement potentiel du budget associé au PGEÉ en 2020, Gazifère a-t-elle l'intention de faire une demande d'approbation de montant additionnel pour couvrir une participation accrue aux programmes en efficacité énergétique en 2020 ?

Réponse 1.9.1 :

Gazifère a en effet l'intention d'aviser la Régie d'une telle situation lorsqu'il sera suffisamment probable que celle-ci va se concrétiser.

II. CALCUL DES TESTS ET ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Références

i. R-4122-2020 Phase 2, [B-0036](#), page 9

PROGRAMME DE THERMOSTATS INTELLIGENTS (NOUVEAU)

Notons par ailleurs que 27% des participants ont indiqué utiliser une thermopompe ou climatiseur central, générant des gains électriques additionnels évalués à 25 kWh par participants. L'inclusion de ces gains additionnels améliorerait les résultats du test du coût total en ressources.

ii. R-4122-2020 Phase 2, [B-0036](#), page 12

PROGRAMME COMBO - HOTTE À DÉBIT VARIABLE ET GÉNÉRATEUR D'AIR TEMPÉRÉ À CONDENSATION

Notons par ailleurs que ce programme génère des gains électriques additionnels de 7 355 kWh. L'inclusion de ces gains additionnels améliorerait les résultats du test du coût total en ressources.

Demandes

2.1 (Réf. i.) Veuillez préciser si Gazifère a l'intention de donner suite à la recommandation proposée par la firme Dunsky, soit d'inclure les gains électriques additionnels dans le test du coût total en ressources du programme *Thermostats intelligents* ? Si oui, veuillez en préciser l'échéance.

Réponse 2.1 :

Depuis le PGEÉ 2018, (Dossier R-4003-2017), Gazifère inclut les gains électriques dans le calcul du TCTR. Cette mention a donc été retirée de la pièce mentionnée à la référence (i) et Gazifère dépose une version révisée de la pièce GI-14, document 2.

Lors de la révision de la pièce B-0036, GI-14, document 2, Gazifère a effectué une correction additionnelle et mis à jour le tableau des résultats présenté à la partie C de cette pièce afin de présenter les résultats du TCTR. Dans la version initiale de ce document, Gazifère présentait deux fois les résultats du TNT. La page 19 a donc été remplacée pour présenter les résultats du TCTR.

2.2 (Réf. ii.) Veuillez préciser si Gazifère a l'intention de donner suite à la recommandation proposée par la firme Dunsky, soit d'inclure les gains électriques additionnels dans le test du coût total en ressources du programme *Combo - Hotte à débit variable et Générateur d'air tempéré à condensation* ? Si oui, veuillez en préciser l'échéance.

Réponse 2.2 :

Depuis le PGEÉ 2018, (Dossier R-4003-2017), Gazifère inclut les gains électriques dans le calcul du TCTR. Cette mention a donc été retirée de la pièce mentionnée à la référence (i) et Gazifère dépose une version révisée de la pièce GI-14, document 2.

III. PROGRAMMES COMMERCIAUX DÉDIÉS À LA DIVERSIFICATION DE L'UTILISATION DU GAZ NATUREL

i. R-4122-2020, [B-0030](#), page 1

PROGRAMME DÉDIÉ AUX IMMEUBLES MULTIOGEMENTS

Ce programme est destiné aux entrepreneurs en construction et vise à offrir une aide financière équivalente au surcoût associé à l'installation des compteurs au sous-sol ou au rez-de-chaussée.

ii. R-4122-2020, [B-0030](#), page 10

Pour conclure, Gazifère propose de mettre fin au suivi de ce projet, les volumes de consommation en gaz naturel étant relativement constants depuis l'année 2018 et donc représentatifs des volumes qui seront consommés dans les prochaines années. Ainsi, bien que les analyses de rentabilité pour ces immeubles démontrent un indice de profitabilité en deçà du seuil de un (1), Gazifère juge que les ajustements effectués à ses pratiques permettront d'atteindre le seuil de rentabilité requis auprès des prochains participants à ce programme. En effet, Gazifère porte désormais une attention particulière à l'évaluation des volumes par unité de condo dans les immeubles présentant un grand nombre de logements. Gazifère s'assure également que les contrats avec les constructeurs précisent davantage le type d'équipement qui sera installé dans chacune des unités afin de mieux calibrer le volume prévu pour ce type d'habitations.

Gazifère demande donc la fin du projet pilote et demande que le programme multilogement devienne permanent à compter de 2021. (Notre souligné)

iii. R-4122-2020, [B-0030](#), page 20

PROGRAMME DÉDIÉ À LA DIVERSIFICATION DE L'UTILISATION DU GAZ NATUREL DANS LE SECTEUR RÉSIDENTIEL

Ce programme est destiné aux entrepreneurs en construction, aux nouveaux clients et aux clients existants. Il vise à offrir une aide financière ayant pour objectif d'augmenter l'installation de conduites de gaz naturel pour des équipements périphériques.

En conclusion, malgré le nombre peu élevé de participants évalués, l'année supplémentaire de consommation par participant vient confirmer les déductions de l'année dernière à l'effet que l'hypothèse de 2 000 m³ semble être légèrement surévaluée. Conséquemment, Gazifère propose de réviser la prévision de consommation annuelle à la

baisse et de la fixer à 1 500 m³. Elle propose également une diminution correspondante de l'aide financière³ à 2 000 \$.

iv. R-4122-2020, [B-0030](#), page 19

Fournaise (96 % efficacité)

Consommation annuelle estimée : 2 000 m³
 Nombre de participants en 2016 : 6 participants (1 des participants a été exclu)
 Nombre de participants en 2017 : 5 participants (1 des participants a été exclu)
 Nombre de participants en 2018 : 11 participants (6 des participants ont été exclus)
 Nombre de participants en 2019 : 3 participants (1 des participants a été exclu)

Participants 2016		Participants 2017		Participants 2018		Participants 2019	
Comparatif	Écart calculé	Comparatif	Écart calculé	Comparatif	Écart calculé	Comparatif	Écart calculé
Écart entre la moyenne de consommation 2016 vs celle 2014 et 2015	489 m ³	Écart entre la moyenne de consommation 2017 vs celle 2015 et 2016	506 m ³	Écart entre la moyenne de consommation 2018 vs celle 2016 et 2017	743 m ³	Écart entre la moyenne de consommation 2019 vs celle 2017 et 2018	848 m ³
Écart entre la moyenne de consommation 2017 vs celle 2014 et 2015	1 274 m ³	Écart entre la moyenne de consommation 2018 vs celle 2015 et 2016	1 289 m ³	Écart entre la moyenne de consommation 2019 vs celle 2016 et 2017	1 073 m ³		
Écart entre la moyenne de consommation 2018 vs celle 2014 et 2015	1 493 m ³	Écart entre la moyenne de consommation 2019 vs celle 2015 et 2016	1 442 m ³				
Écart entre la moyenne de consommation 2019 vs celle 2014 et 2015	1 492 m ³						

v. R-4122-2020, [B-0030](#), page 20

ANALYSE : Les résultats exposés dans le tableau ci-dessus démontrent clairement que l'ajout d'une fournaise produit un effet à la hausse sur le volume consommé des participants. Les constats à cet égard sont similaires à ceux soulevés par Gazifère dans le rapport annuel déposé dans le cadre de la fermeture réglementaire des livres 2018, ce qui permet à l'entreprise de renforcer ses conclusions sur l'effet de l'ajout de cet appareil.

Il est possible de constater, chez plus d'une dizaine de participants ayant une année complète de consommation en 2019, un effet à la hausse sur les volumes consommés de plus de 1 000 m³. Près de la moitié de ces participants ont une consommation de plus de 1 500 m³. Malgré ces volumes importants, aucun participant ne possède une consommation égale ou supérieure à la prévision initiale de 2 000 m³.

³ Note de bas de page no 31 : Le calcul de l'aide financière a été effectué et présenté par Gazifère lors de l'introduction des projets pilotes des programmes commerciaux (Dossier R-3924-2015, GI-22, Document 1, pages 8 à 10 de 15).

vi. R-4122-2020, [B-0030](#), page 46

Programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur résidentiel

Propose de maintenir le suivi des appareils et groupes d'appareils pour l'année 2020, mais demande de mettre fin au projet pilote afin que ledit programme commercial devienne permanent à compter de l'année 2021.

Demandes

3.1 (Réf. i. et ii.) Veuillez préciser si Gazifère inclut les aides financières dans les coûts du projet du programme dédié aux immeubles multilogements afin d'évaluer sa rentabilité ? Réduit-elle l'aide financière lorsque la rentabilité projetée n'est pas là ?

Réponse 3.1 :

Lorsque Gazifère doit procéder à l'analyse de rentabilité d'un projet dans le cadre du programme commercial dédié aux immeubles multilogements, elle inclut les aides financières dans les coûts du projet. Si l'aide financière rend le projet non rentable, l'aide est alors réduite du montant requis pour rendre le projet rentable.

3.2 (Réf. iii.) Veuillez préciser si comparé au programme multilogement, le *Programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur résidentiel* peut inclure également des clients ayant un condominium dans un immeuble multi-locatif de 2 à 4 logements ?

Réponse 3.2 :

Pour bénéficier d'une aide financière dans le cadre du programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur résidentiel, l'habitation doit être assujettie au tarif résidentiel. C'est le tarif applicable qui détermine les programmes d'aides financières dont un client peut bénéficier.

3.3 (Réf. i, ii. et vi.) Les analyses de rentabilité du *Programme dédié aux immeubles multilogements* démontrent un indice de profitabilité en deçà du seuil de un (1) :

3.3.1 Veuillez justifier la demande d'abandon du suivi annuel, compte tenu des ajustements venant d'être effectués dans les pratiques proposées par Gazifère ?

Réponse 3.3.1 :

Gazifère propose de mettre fin au suivi annuel des deux immeubles situés sur la rue de l'Atmosphère, mais ne demande pas de mettre fin au suivi du programme dédié aux immeubles multilogements.

Les ajustements qui seront effectués aux pratiques de Gazifère (identification du type d'équipement et évaluation des volumes par unité de condo) serviront à raffiner les analyses de rentabilité effectuées pour les nouveaux projets éligibles à ce programme et n'auront aucun effet sur le suivi annuel de celui-ci.

Tel que mentionné à la pièce B-0030, GI-11, Document 10⁴, l'analyse de la consommation des appareils installés dans les unités résidentielles des deux immeubles (415 et 425, rue de l'Atmosphère) démontre que les volumes de consommation sont constants depuis 2018. Gazifère est donc d'avis que les résultats obtenus justifient de mettre fin au suivi annuel relatif à ces deux immeubles.

3.3.2 Veuillez justifier la demande de mettre fin au projet pilote pour tous les programmes commerciaux, incluant le *Programme dédié aux immeubles multilogements* ?

Réponse 3.3.2 :

Les programmes commerciaux de Gazifère récoltent de l'intérêt de la part de sa clientèle, ce qui témoigne, d'une part, de l'utilité de ces programmes à titre d'outils de commercialisation, et d'autre part, de la nécessité de les rendre permanents.

Plus précisément, le programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur résidentiel montre une popularité croissante depuis son lancement. Plusieurs clients ont bénéficié d'aides financières pour l'installation de divers appareils, tel qu'il appert du rapport annuel 2019⁵.

Bien que le programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur commercial n'ait été lancé qu'en début d'année 2019, celui-ci a récolté

⁴ Dossier R-4122-2020, pièce B-0030, GI-11, Document 10, page 10 de 46.

⁵ Dossier R-4122-2020, pièce B-0030, GI-11, Document 10, pages 12 et 18 de 46.

quatre participants en 2019. En 2020, plusieurs autres demandes sont en cours de traitement. Considérant que ce programme n'a été lancé que récemment, qu'il suscite l'intérêt de la clientèle commerciale et qu'il permet d'offrir un accompagnement sur mesure aux clients commerciaux en fonction de leurs besoins, Gazifère estime que son avenir est prometteur.

Finalement, Gazifère juge pertinent de maintenir le programme commercial dédié aux immeubles multilogements et ce, malgré le nombre restreint de projets (2) ayant été admis depuis son introduction. Le secteur des multilogements prend de plus en plus d'ampleur à Gatineau et représente un important potentiel pour l'entreprise. Gazifère est donc d'avis qu'il est important qu'elle soit présente dans ce secteur de marché et ce programme lui permet de se positionner avantageusement face à cette clientèle. De plus, bien qu'au ralenti dans les dernières années, ce programme connaît présentement un regain d'intérêt puisque Gazifère est présentement en pourparlers avec quelques entrepreneurs pour la réalisation de plusieurs centaines de nouveaux logements sur une période de trois à quatre années.

Vu l'accueil positif de ces trois projets-pilotes par la clientèle, Gazifère est d'avis que ceux-ci devraient devenir des programmes permanents. Gazifère poursuivra toutefois le suivi annuel de ces programmes dans le cadre du dossier annuel de fermeture réglementaire des livres et proposera des ajustements à ces programmes, si les suivis en démontrent la nécessité.