

**RÉGIE DE L'ÉNERGIE
DOSSIER R-4122-2020, PHASE 2**

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO. 2
À GAZIFÈRE INC.**

PAR
**STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)
L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE
(AQLPA)**

**A. LE RAPPORT ANNUEL SUR LE PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE
2019**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-1

Référence(s) :

- i) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4119-2020, Phase 2, [Pièce B-0037, GI-14, Doc. 2.1](#) et [Pièce B-0035, GI-14, Doc. 1](#), Rapport annuel. Plan global en efficacité énergétique 2019, page 7, secteur résidentiel :

*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^{note 5}. 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.*

Note 5 - Dossier R-4032-2018 (Phase 5), Pièce GI-65.3, page 4, réponse 5.5.1.

Demande(s) :

2.1.1 Quel était l'évènement ou la personne qui sont censés déclencher le recours à ce programme par le participant ? L'appareil existant doit-il être non fonctionnel totalement ? Le déclencheur du recours au programme peut-il être autre que le client lui-même (par exemple, un entrepreneur) ?

Réponse 2.1.1 :

Les entrepreneurs sont les initiateurs de contact auprès des clients pour ce programme. Pour le moment, ce programme fait l'objet de peu d'intérêt direct de la part des clients.

Pour être admissible au programme, il n'est pas nécessaire que l'appareil existant soit non fonctionnel. Il est toutefois important que l'appareil existant soit un modèle standard n'ayant pas la fonction de récupérer la chaleur.

2.1.2 Veuillez situer le niveau de l'aide offerte par rapport au coût total d'achat et d'installation de l'Échangeur d'air récupérateur de chaleur.

Réponse 2.1.2 :

L'aide financière offerte pour ce programme est de 350 \$¹ et le coût total d'achat et d'installation pour ce type d'appareil avait été présenté dans l'offre de programmes d'efficacité énergétique 2018² :

« Le coût total d'un échangeur d'air à récupération de chaleur est estimé à 1 200 \$ en moyenne, et l'installation à 683 \$, selon des données recueillies auprès de trois partenaires de Gazifère. Le coût de l'équipement de base est estimé en comparant les prix des échangeurs de chaleur avec et sans récupération de chaleur sur des sites de distributeurs en ligne. La différence constatée s'élève à 260 \$, à laquelle s'ajoute la marge des distributeurs estimée à 33 % (pour un total de 350 \$), ce qui résulte en un prix de l'équipement standard évalué à 850 \$ (1 200 \$ - 350 \$). Le coût d'installation est considéré constant quel que soit le type d'équipement installé. »

¹ Dossier R-4003-2017, B-0172, GI-19, document 2, page 67 de 79.

² Dossier R-4003-2017, B-0172, GI-19, document 2, pages 26 à 28 de 79.

2.1.3 Gazifère peut-elle fournir un balisage même sommaire des autres distributeurs et/ou des autres juridictions où un programme similaire d'échangeur d'air récupérateur de chaleur est offert en indiquant, dans chaque cas si cela vous est possible, comment les fournisseurs d'un tel programme gèrent les trois obstacles que vous avez identifiés, à savoir que :

- « 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. »
- « l'achat de ce type d'appareil représente une somme d'argent assez considérable »
- « 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 ».

Veuillez décrire et fournir des références.

Réponse 2.1.3 :

À la connaissance de Gazifère, aucun autre distributeur n'offre ce programme dans sa forme actuelle. Aucun programme de ventilation n'est offert chez Énergir. Quant à Enbridge, celle-ci offre un programme similaire pour la clientèle commerciale uniquement.

TEQ offre, par l'entremise de son programme Réno Climat, une somme de 490 \$, valable pour une installation ou un remplacement d'un ventilateur récupérateur de chaleur (VRC) ou ventilateur récupérateur d'énergie (VRE). Toutefois, l'aide financière offerte chez TEQ semble couvrir les coûts d'une nouvelle installation également alors que, dans le cadre du programme de Gazifère, seul le remplacement d'un appareil standard est admissible. Conséquemment, les défis liés à ce programme sont différents de ceux auxquels fait face Gazifère.

Gazifère n'a pas effectué d'analyses supplémentaires auprès d'autres distributeurs ou juridictions.

2.1.4 Veuillez indiquer si, chez ces autres distributeurs et/ou autres juridictions, un tel programme similaire a été modifié ou abandonné pour ces raisons. Veuillez décrire et fournir des références.

Réponse 2.1.4 :

Gazifère réfère l'intervenant à la réponse 2.1.3 de la présente demande de renseignements.

Original : 2020-09-03

2.1.5 Quelles sont en 2019 les démarches d'information ou de de commercialisation que Gazifère a effectué pour palier à des trois obstacles pour ce programme ? Veuillez décrire et fournir des références.

Réponse 2.1.5 :

Les obstacles soulevés dans le cadre du présent dossier pour le programme Échangeur d'air récupérateur de chaleur ont été constatés récemment. Gazifère a prévu des rencontres auprès d'entrepreneurs de la région afin d'identifier des solutions potentielles aux défis rencontrés.

2.1.6 Sur les 5 sous-questions qui précèdent, qu'a fait Enbridge ? Veuillez décrire et fournir des références.

Réponse 2.1.6 :

Gazifère réfère l'intervenant à la réponse 2.1.3 de la présente demande de renseignements.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-2

Référence(s) :

i) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4119-2020, Phase 2, [Pièce B-0037, GI-14, Doc. 2.1](#) et [Pièce B-0035, GI-14, Doc. 1](#), Rapport annuel. Plan global en efficacité énergétique 2019, page 8, Secteur commercial, page 8 :

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. [...]

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.

Demande(s) :

- 2.2.1** Nous constatons que les deux citations ci-dessous sont placées dans la rubrique du secteur commercial seulement. Veuillez, **en les différenciant de que vous faites au secteur commercial**, décrire jusqu'à quel point vous mettez plusieurs services et ressources à contribution pour promouvoir le PGEÉ au secteur résidentiel.

Réponse 2.2.1 :

Bien que placées sous la rubrique du secteur commercial pour témoigner des efforts investis à l'égard des programmes destinés à ce secteur de marché, Gazifère estime que les références utilisées par l'intervenant illustrent fidèlement la nouvelle méthode de gestion et de promotion du PGEÉ pour tous les secteurs de marché. À titre d'exemple, chaque mois, les résultats du PGEÉ (secteur résidentiel et commercial) sont présentés à la rencontre de direction et de gestion de Gazifère, à laquelle participe l'ensemble des membres de la direction et les chefs d'équipe de tous les services. La présentation mensuelle des résultats permet d'effectuer un suivi des efforts investis et à venir en lien avec le PGEÉ, et donne l'occasion aux services qui ne sont pas directement impliqués dans la réalisation du PGEÉ d'identifier de nouvelles opportunités. Ainsi bien que l'approche promotionnelle puisse différer d'un programme à l'autre ou d'un secteur de marché à l'autre, l'implication des services dans l'atteinte des résultats du PGEÉ est, pour sa part, généralisée à l'ensemble des services et pour l'ensemble du PGEÉ.

- 2.2.2** Que fait Energir à cet égard tant au secteur résidentiel que commercial ? Veuillez décrire et fournir des références.

Réponse 2.2.2 :

Gazifère estime qu'elle n'a pas à expliquer les pratiques d'Énergir en matière de gestion et de promotion du PGEÉ.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-3

Référence(s) :

- i) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4119-2020, Phase 2, [Pièce B-0037, GI-14, Doc. 2.1](#) et [Pièce B-0035, GI-14, Doc. 1](#), Rapport annuel. Plan global en efficacité énergétique 2019, 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.*

Demande(s) :

- 2.3.1** Ce manque de confiance était-il justifié (et vous l'avez corrigé) ou était-il injustifié ?
Veuillez élaborer.

Réponse 2.3.1 :

Gazifère considère que ce manque de confiance était justifié puisqu'il était occasionné par des limitations budgétaires. En 2015, Gazifère n'acceptait aucune demande d'aide financière pouvant donner lieu à un écart par rapport à son budget. Les aides financières du programme *Appui aux initiatives* avaient été attribuées selon le principe du premier arrivé, premier servi. Gazifère avait d'ailleurs été forcée de refuser une demande de participation.

En réponse à cette situation, Gazifère avait soumis à la Régie, pour approbation, une proposition visant à définir un cadre acceptable de dépassement du budget. Dans sa décision D-2016-014, la Régie fixait les limites de dépassement budgétaire permises.

Depuis, Gazifère estime que la mise sur pied d'une étape obligatoire de préadmission des participants permettant de garantir le budget pour une période de 90 jours ouvrables, l'accroissement des limites de dépassement du budget d'aide financière, l'approbation pluriannuelle du PGEÉ, la participation à la promotion du PGEÉ d'une plus grande partie du personnel de Gazifère œuvrant dans le marché ainsi que l'accompagnement plus soutenu par chargé de projet, auront eu un effet positif sur le niveau de confiance et d'intérêt des firmes de génie conseil.

2.3.2 Veuillez élaborer sur la suffisance du budget d'aide financière pour le programme *Appui aux initiatives* et sa corrélation avec le niveau des résultats obtenus.

Réponse 2.3.2 :

Gazifère est un distributeur de plus petite taille. Ses projections dans le cadre du PGÉE sont donc plus sensibles aux variations. En effet, toute variation de la participation prévue peut avoir un effet important sur les dépenses réelles. La Régie reconnaissait d'ailleurs cette réalité dans le cadre de la décision D-2019-088³. Néanmoins, malgré une absence répétée de participants à ce programme, Gazifère juge qu'il est justifié d'effectuer des prévisions à son égard puisque des efforts sont actuellement investis dans l'atteinte des résultats et que les projets admissibles à ce programme prennent parfois plusieurs mois, voire même plusieurs années, avant de se concrétiser officiellement sous forme de participants.

2.3.3 Veuillez comparer la suffisance du budget d'aide financière pour le programme *Appui aux initiatives* avec ce qui est offert pour des programmes similaires chez d'autres distributeurs et/ou juridictions. Veuillez décrire et fournir des références.

Réponse 2.3.3 :

Gazifère n'a pas procédé à une étude de balisage récente touchant aux aides financières pour des programmes similaires chez d'autres fournisseurs.

Gazifère est d'avis que l'absence de participants dans le cadre de ce programme en 2019 n'est pas attribuable à un enjeu d'aide financière, mais relève plutôt du fait que les projets mettent plusieurs mois, voire plusieurs années, avant de se concrétiser en ajout de nouveaux participants.

³ D-2019-088, page 130, paragraphe 463.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-4

Référence(s) :

- i) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4119-2020, Phase 2, [Pièce B-0037, GI-14, Doc. 2.1](#) et [Pièce B-0035, GI-14, Doc. 1](#), Rapport annuel. Plan global en efficacité énergétique 2019.

Demande(s) :

- 2.4.1 L'étape obligatoire de préadmission, dans divers programmes, génère-t-elle des retards et abandons de participation. Veuillez élaborer.

Réponse 2.4.1 :

Le formulaire de préadmission n'a occasionné aucun retard ou abandon de participation.

Bien que la complétion du formulaire de préadmission représente une étape additionnelle dans le processus d'adhésion à un programme, Gazifère est d'avis que cette étape obligatoire offre désormais des avantages importants. En effet, le formulaire de préadmission permet à Gazifère d'anticiper les projets à venir, d'effectuer des suivis auprès des clients et de faciliter la gestion du budget dédié au PGEÉ.

B. L'ÉVOLUTION DE L'INTERFINANCEMENT ENTRE LES TARIFS EN 2019

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-5

Référence(s) :

- i) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4119-2020, Phase 2, [Pièce B-0034, GI-13, Doc. 1](#), Coûts et revenus de distribution :

Demande(s) :

- 2.5.1 Veuillez déposer un tableau pour 2019 des coûts et revenus de distribution, par tarif, en spécifiant le rapport (%) entre les deux pour chaque tarif. Dans chaque cas veuillez indiquer le réel et ce qui était prévu lors de la cause tarifaire

Réponse 2.5.1 :

Gazifère considère que cette question déborde le cadre de la présente phase puisqu'il s'agit d'un sujet qui se traite dans le cadre de dossiers tarifaires et non pas de dossiers de fermeture.

2.5.2 Veuillez commenter l'évolution de l'interfinancement entre les tarifs en 2019.

Réponse 2.5.2 :

Gazifère considère que cette question déborde le cadre de la présente phase puisqu'il s'agit d'un sujet qui se traite dans le cadre de dossiers tarifaires et non pas de dossiers de fermeture.

C. LE GAZ PERDU EN 2019

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-6

Référence(s) :

i) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4119-2020, Phase 2.

Demande(s) :

2.6.1 Quel est le taux de gaz perdu réel en 2019 ?

Réponse 2.6.1 :

Le taux de gaz perdu réel pour l'année 2019 est de 0,81 %, tel que présenté à la pièce B-0022, GI-7, document 1.2.1, note 2 du présent dossier.

2.6.2 Si ce taux est supérieur à 1%, veuillez le commenter et expliquer.

Réponse 2.6.2 :

Gazifère réfère l'intervenant à la réponse 2.6.1 de la présente demande de renseignements.

D. LES PROGRAMMES COMMERCIAUX POUR 2021

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-2-7

Référence(s) :

- i) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4119-2020, Phase 2, [Pièce B-0016](#), Demande amendée, parag. 23.1, 23.2 et 23.3,
- ii) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4119-2020, Phase 2, [Pièce B-0030 GI-11, Doc. 10](#), tableau des pages 45-46 :

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur résidentiel BBQ</i> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Propose le maintien de la prévision de 100 m³ ainsi que de l'aide financière de 150 \$.</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- ii) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4119-2020, Phase 2, [Pièce B-0031, GI-11, Doc. 10.1 à 10.2](#), rendement.

Demande(s) :

2.7.1 GAZIFÈRE INC. PENSE-TELLE QUE LE RENDEMENT DE SES DEUX PROGRAMMES EST BAS ? VEUILLEZ EXPLIQUER.

Réponse 2.7.1 :

Gazifère est d'avis que le programme commercial dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur résidentiel procure un rendement intéressant en termes du nombre de participants et de volumes. En effet, ce programme fait l'objet d'une popularité croissante depuis son lancement. Le fait qu'il soit de plus en plus connu par la clientèle de Gazifère transparait dans les résultats annuels. De manière générale, les rapports annuels montrent une augmentation constante du nombre de participants. De plus, les analyses des différents appareils et/ou combinaison d'appareils démontrent également, dans la grande majorité des cas, une augmentation des volumes consommés. Gazifère est donc d'avis que la stratégie de mise en marché donne les résultats escomptés.

Pour ce qui est du programme dédié aux immeubles multilogements, ce secteur représente un important potentiel pour Gazifère, mais demeure un marché difficile à percer. Gazifère est d'avis que ce programme permet à l'entreprise d'être pleinement outillée pour rencontrer les besoins des constructeurs à cet égard. Gazifère est d'ailleurs présentement en pourparlers avec quelques entrepreneurs relativement à la réalisation de plusieurs centaines de nouveaux logements sur une période de trois à quatre ans. En disposant désormais d'une équipe complète au service de développement de marché, l'entreprise est mieux positionnée pour accompagner les entrepreneurs et promouvoir les programmes offerts.

2.7.2 Quelles sont les stratégies proposées pour améliorer ce rendement ?

Réponse 2.7.2 :

Gazifère réfère l'intervenant à la réponse 2.7.1 de la présente demande de renseignements.

2.7.3 Il semble manifeste que, depuis le début de la pandémie, les habitudes de consommation gazière résidentielle des clients ont évolué et que certaines nouvelles habitudes ont été prises, pouvant perdurer, notamment quant à l'usage des BBQ au gaz plutôt qu'au charbon. Ne serait-il donc pas opportun pour Gazifère d'effectuer un nouveau sondage téléphonique auprès des clients des deux immeubles 415 et 425 rue de l'Atmosphère, Gatineau, portant sur les habitudes de consommation gazière et confirmer les types d'appareils gaziers et l'usage de ces appareils.

Réponse 2.7.3 :

Gazifère n'a aucune indication qui la porte à croire que la pandémie aurait eu une incidence sur la conversion d'appareils, tels que le BBQ au charbon converti pour le gaz naturel. Dans le cadre du présent dossier, Gazifère demande de mettre fin au suivi relatif à ces immeubles, les volumes de consommation étant relativement constants depuis l'année 2018. Par conséquent, Gazifère n'entend pas effectuer d'autres sondages à ces adresses.

Cependant, avec l'effet de la pandémie, il est possible que les volumes consommés par les clients résidentiels soient plus élevés dans ces immeubles dans les prochains mois, compte tenu d'une présence accrue à la maison ainsi que d'une réduction des voyages, tant d'affaires que pour le loisir.