

RAPPORT ANNUEL – GAZ NATUREL RENOUVELABLE

DOSSIER : R-4122-2020

FERMETURE RÉGLEMENTAIRE DES LIVRES 2020 (PHASE 4)

INTRODUCTION

Dans le cadre de la lutte contre les changements climatiques, le gouvernement du Québec a adopté, en avril 2019, le *Règlement concernant la quantité de gaz naturel renouvelable devant être livrée par un distributeur*, RLRQ. C. R-6.01, r. 4.3 (ci-après le « **Règlement** »), lequel a pour objectif d'encadrer la livraison du gaz naturel renouvelable¹ (ci-après « **GNR** ») au Québec. L'adoption de ce Règlement a eu pour effet d'imposer à Gazifère une nouvelle obligation à laquelle l'entreprise doit se conformer, soit la livraison d'une quantité minimale annuelle de GNR, et ce, dès l'année 2020².

Une décision³ concernant la stratégie d'achat de GNR pour l'année 2020 a été rendue, séance tenante, par la Régie, le 16 décembre 2019. Celle-ci autorisait Gazifère à acquérir la quantité minimale de GNR requise par le Règlement pour l'année 2020 de même que la création d'un compte d'écarts maintenu hors base et portant intérêts selon le coût de la dette à court terme (ci-après « **CER** »).

La Régie a approuvé, dans le cadre d'une seconde décision⁴, l'approche prévoyant la vente de la quantité de GNR acquise pour l'année 2020 à la clientèle de Gazifère sur une base d'achat volontaire ainsi que les modalités entourant la mise en place de cette stratégie.

Le présent document vise à présenter les résultats de la vente du GNR sur une base volontaire ainsi que le suivi détaillé du CER⁵ pour l'année 2020.

¹ Le Règlement découle d'un objectif du gouvernement du Québec d'augmenter la production et la consommation de GNR dans la province, lequel est prévu notamment dans le Plan d'action issu de la Politique énergétique 2030 que le gouvernement du Québec a adoptée dans le cadre de la lutte contre les changements climatiques. https://mern.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/Tableau-PA-PE2030_FR.pdf,

page 3.

² Article 1 Règlement.

³ Décision [D-2020-005](#), dossier R-4113-2019.

⁴ Décision [D-2020-073](#), dossier R-4113-2019.

⁵ Décision [D-2020-166](#), dossier R-4122-2020, paragraphe 141.

APPROVISIONNEMENT

Dans sa décision D-2020-005⁶, la Régie autorisait Gazifère à acquérir d'ÉBI Énergie Inc. (ci-après « **ÉBI** »), un volume journalier de 186 GJ, pour une quantité totale de 67 890 GJ. Cette quantité devait permettre à l'entreprise de respecter son obligation réglementaire. Le tableau 1 résume la situation de l'approvisionnement en GNR pour l'année 2020.

Tableau 1 – Approvisionnement en 2020

	GJ	M³
Volumes réglementaires		1 795 146 m³
Volumes autorisés	186 GJ * 365 jours = 67 890 GJ	4 909 m³ * 365 jours = 1 791 766 m³
Volumes achetés	186 GJ * 366 jours = 68 076 GJ	4 909 m³ * 366 jours = 1 796 675 m³

Les écarts constatés entre les volumes réglementaires, les volumes autorisés et les volumes achetés sont présentés et expliqués dans le tableau 2 ci-dessous:

Tableau 2 – Présentation et justification des écarts

	M³	GJ	Justification
Écart entre les volumes achetés et les volumes autorisés	4 909 m³	186 GJ	L'écart entre le volume acheté et le volume autorisé par la Régie est relié au fait que l'année 2020 est une année bissextile et que le calcul initial avait été basé sur une année régulière de 365 jours.
Écart entre les volumes autorisés et les volumes réglementaires	(3 380 m³)		Cette situation résulte du fait que Gazifère a arrondi les volumes représentant son obligation en GJ, au nombre entier le plus petit.
Écart entre les volumes achetés et les volumes réglementaires	1 529 m³		Gazifère propose de transférer le volume résiduel et les coûts y afférents au CER de l'année 2021.

Le suivi détaillé du CER est présenté à la pièce GI-52, document 1.5.3.

⁶ Décision [D-2020-005](#), dossier R-4113-2019, paragraphe 26.

RÉSULTAT DE LA VENTE DE GNR

Le lancement de la stratégie de vente du GNR a été effectué le 24 septembre 2020, parallèlement au lancement de la stratégie de communication y reliée, laquelle sera présentée à la page 6. En date du 31 décembre 2020, soit en l'espace de seulement trois mois, 204 clients avaient volontairement adhéré au Tarif GNR.

Le tableau 3 ci-dessous présente le nombre d'adhésions, par type de client, au cours de l'année 2020.

**Tableau 3 – Nombre mensuel d'adhésions volontaires au GNR par type de client
(2020)**

	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Tarif 2 ⁷	0	95	77	27	199
Tarif 1 ⁸	2 ⁹	1	1	1	5
Total	2	96	78	28	204

Ces 204 clients ont choisi un pourcentage d'adhésion moyen de 15%. Par ailleurs, 10 clients ont choisi d'assujettir 100% de leur consommation au Tarif GNR.

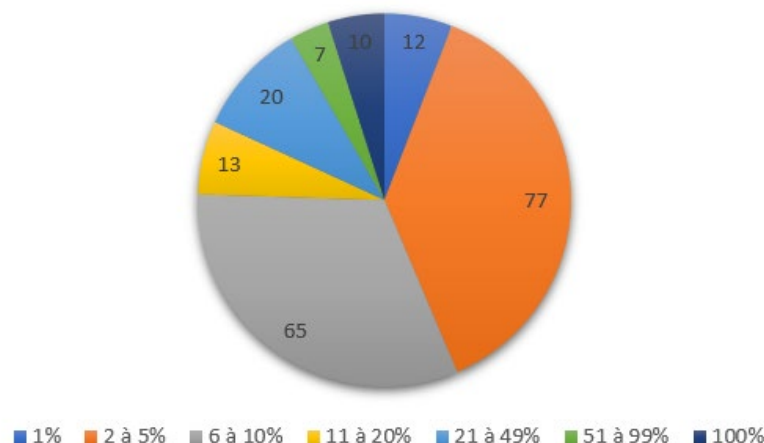
Le graphique suivant illustre la part de la consommation des clients attribuée au Tarif GNR.

⁷ Le tarif 2 correspond à la clientèle résidentielle.

⁸ Le tarif 1 correspond à la clientèle commerciale.

⁹ Ces 2 clients représentent l'adhésion de Gazifère au Tarif GNR.

Tableau 4
Pourcentage d'adhésion



Ces données permettent de constater que la clientèle de Gazifère a rapidement démontré de l'intérêt à l'égard de ce nouveau produit et qu'une grande majorité des adhérents a volontairement choisi d'attribuer plus de 1% de leur consommation au tarif GNR. Bien que le GNR ait été offert seulement au cours des derniers mois de l'année 2020, Gazifère estime que ces résultats confirment l'hypothèse qu'une partie de la clientèle attribue une certaine valeur ajoutée au GNR. En date du 31 décembre 2020, 819 clients avaient franchi une première étape pour l'adhésion au Tarif GNR en signifiant leur intérêt d'adhérer à ce tarif en transmettant à Gazifère un formulaire d'intérêt. Chacun de ces clients a ensuite été contacté par un représentant du service à la clientèle afin que toutes les informations nécessaires à leur prise de décision leur soient communiquées et afin que ces clients puissent être accompagnés lors des prochaines étapes d'adhésion au Tarif GNR. À cet égard, le service à la clientèle a dû entreprendre une certaine réorganisation de ses effectifs pour gérer la surcharge de travail occasionnée par l'intérêt manifeste de sa clientèle à l'égard du GNR, de manière à nuire le moins possible à sa capacité de répondre aux appels dans un délai de 30 secondes ou moins. Entre autres, le traitement des demandes d'intérêt reçues et le processus de gestion des contrats sont maintenant traités par des employés dédiés à ces fonctions afin d'accroître l'efficacité des appels et de libérer les lignes pour les appels entrants. Quant aux clients ayant choisi de ne pas adhérer au GNR suite à leur discussion avec le représentant à la clientèle, ceux-ci évoquent régulièrement deux raisons, soit d'une part, le surcoût associé au GNR et, d'autre part, le

fait de n'avoir aucune garantie que le GNR sera véritablement consommé par eux. Bien que Gazifère n'ait pas la capacité de diriger le GNR injecté dans son réseau à des adresses spécifiques, l'entreprise investit beaucoup d'effort pour s'approvisionner en GNR à meilleur prix. En rendant le prix du GNR plus compétitif, Gazifère estime qu'une part encore plus importante de sa clientèle sera intéressée à adhérer à ce tarif. Par ailleurs, dans l'éventualité où une part du GNR demeure invendue, l'acquisition de GNR à coût moindre permettra de diminuer l'impact de la socialisation sur les clients non volontaires.

Il importe de souligner que le délai entre la signature du contrat d'adhésion et le moment où le client est facturé pour du GNR est d'environ six à dix semaines puisque l'adhésion au Tarif GNR débute lors du prochain cycle de facturation du client. Des 204 participants ayant signé un contrat en 2020, seuls 119 d'entre eux ont été facturés au Tarif GNR durant l'année 2020.

Les volumes réels acquis par ces 119 clients représentent 6 915 m³¹⁰. L'injection de GNR dans le réseau de distribution de Gazifère a permis des réductions de 3 371 tonnes de GES, dont 13 tonnes proviennent directement des clients ayant adhéré volontairement au GNR.

En tenant compte du surcoût relié à la molécule de gaz naturel, des coûts évités reliés à l'achat des droits d'émission de carbone et du transport et des coûts associés aux volumes vendus, le solde du CER devant être socialisé au cours de l'année 2022 est de 1 235 527.31\$¹¹. Le taux de socialisation ainsi que le détail du calcul seront présentés dans le cadre de la phase 5 du présent dossier.

¹⁰ À la pièce [B-0143](#), GI-22, document 3, page 6, Gazifère indiquait qu'en date du 4 novembre 2020, 118 contrats avaient été signés, représentant des ventes de GNR estimées à un volume de 11 486 m³ jusqu'à la fin de l'année 2020 et de 52 528 m³ pour une année complète. L'écart entre les ventes prévues et réelles s'explique par une surestimation des volumes de GNR destinés à être consommés par Gazifère. Rappelons que Gazifère aura été le premier consommateur de l'Outaouais à opter pour un approvisionnement de GNR à 100 %, dès le mois de septembre 2020, pour ses besoins en franchise. Ainsi, le remplacement de la station et des équipements au poste de contrôle de Gatineau en juillet 2019 ont eu pour effet de réduire l'énergie nécessaire pour chauffer le gaz qui transite par cette station, ce qui a occasionné cet écart. De plus, suite à des décisions opérationnelles, il y a moins de gaz qui transite actuellement par cette station, ce qui réduit les besoins en chauffage de ce gaz et conséquemment, la consommation de GNR par Gazifère.

¹¹ En date du 31 décembre 2020, aucun client en service-T n'a injecté du GNR dans le réseau de Gazifère ou n'a adhéré au Tarif GNR.

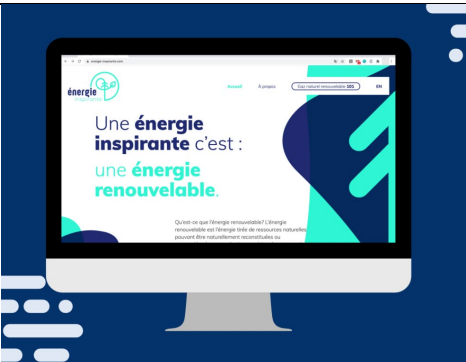
MISE EN MARCHÉ

Gazifère a mis sur place une stratégie de communication relative au GNR qui s'inscrit dans un vaste objectif visant à positionner l'entreprise comme un distributeur d'énergie d'avenir. Pour ce faire, différentes campagnes promotionnelles ont été lancées et des outils de communication ont été développés pour permettre la mise en évidence des bénéfices associés à l'achat du GNR et pour faire connaître d'autres sources d'énergies renouvelables.

Gazifère considère le GNR comme une énergie renouvelable relativement peu connue par sa clientèle puisqu'il s'agit d'un nouveau produit sur le marché. L'éducation de la clientèle est donc au cœur de sa stratégie de communication.

La stratégie de communication mise en place est divisée en 3 phases : éducation, vente (promotion) et diffusion des résultats. Les phases 1 et 2 se sont chevauchées entre les mois d'octobre et décembre 2020. Quant à elle, la phase 3 a été amorcée à la fin de l'année 2020. Le tableau 5 présenté ci-dessous résume les activités réalisées par Gazifère pour favoriser l'adhésion de sa clientèle au Tarif GNR.

Tableau 5 – Stratégie promotionnelle

Stratégie promotionnelle			
Phase 1 : Éducation et sensibilisation			
Activités	Date		
Lancement microsite Énergie-Inspirante	11 septembre 2020	http://www.energie-inspirante.com/	

Campagne radio Énergie-Inspirante	21 septembre au 28 octobre 2020	Énergie 104,1 Rouge 94,9 Cogeco 104,7	« Qu'ont en commun les déchets de table, la bouse de vache et le soleil ? Ils produisent tous de l'énergie renouvelable. Inspirez-vous et apprenez-en davantage au sujet des énergies vertes et renouvelables en visitant le energie-inspirante.com »
Campagne numérique Énergie-Inspirante	11 septembre au 20 octobre 2020	Facebook et Google	 Gazifère Publié par Agence POP Inc. · 27 octobre 2020 · ÉNERGIE-INSPIRANTE D'après vous dans le procédé du gaz naturel renouvelable, transformons-nous le : - Biogaz en gaz naturel renouvelable (GNR) - Le gaz naturel renouvelable (GNR) en biogaz Découvrez la bonne réponse ici : https://energie-inspirante.com/gaz-naturel-renouvelable-101
Mise en ligne d'une section FAQ dédiée au GNR	15 octobre 2020	https://www.gazifere.com/fr/foire-aux-questions-gaz-naturel-renouvelable/	
Mise en ligne d'un article de type blogue sur le GNR « 5 choses à savoir sur le GNR »	28 octobre 2020	https://www.gazifere.com/fr/faq-gaz-naturel-renouvelable/	 5 Choses à savoir sur le gaz naturel renouvelable 5 choses à savoir sur le gaz naturel renouvelable. Lorsqu'on parle de référence au gaz naturel renouvelable, une source d'énergie récemment sur [...] LIRE LA SUITE >
Lancement d'une vidéo d'inspiration sur la transition énergétique et le GNR lors du Gala Excelor de la Chambre de Commerce de Gatineau	28 novembre 2020	https://www.youtube.com/watch?v=na0jXpcH01U	 Gazifère Publié par Émilie Pagé · 30 novembre 2020 · Partenaire présentateur du Gala Excelor qui s'est déroulé le 28 novembre dernier, Gazifère a saisi l'occasion de présenter sa transition énergétique qui mise sur le développement durable. Pour tous les détails, nous vous invitons à lire notre communiqué de presse : https://bit.ly/2HS0K3N

Phase 2 : Vente et promotion				
Création page web sur le site de Gazifère dédiée au GNR. Cette page inclut une calculatrice permettant de calculer le coût d'achat en fonction de sa consommation de gaz annuelle.	1 ^{er} septembre 2020	https://www.gazifere.com/fr/gaz-naturel-renouvelable/	Les avantages de l'utilisation du GNR? Cette énergie 100% renouvelable possède de nombreux avantages environnementaux : - Elle est entièrement renouvelable. - Elle peut être produite localement. - Elle restreint les émissions de gaz à effet de serre, car elle n'est pas fossile. - Elle évite les émissions de méthane liées à l'enfouissement des matières résiduelles organiques. Participer au changement en adhérant au tarif GNR! Gazifère vous invite à participer au changement. Vous pouvez maintenant contribuer à un environnement meilleur en adhérant au tarif GNR. En acceptant d'augmenter une part de votre consommation au tarif GNR, vous encouragez la filière du GNR au Québec et contribuez à réduire les émissions de GES et de méthane de la province. Flexible! Choisissez votre pourcentage: 1%, 5%, 10% ou 100%. À vous de décider! Avec changement d'équipement! C'est simple, cette source d'énergie se transporte et s'utilise de la même façon que le gaz naturel, mais celle-ci est verte. Je souhaite adhérer	
Campagne promotionnelle numérique GNR	28 septembre au 16 décembre 2020	Facebook	 D'où vient le GNR ?	
Envoi d'une infolettre aux 17 000 abonnées via Active Campaign	16 octobre 2020	https://bit.ly/3nL9bU5		
Encart transmis avec la facture	29 octobre 2020	Facture envoyée par la poste aux 43 000 clients de Gazifère		
Article d'actualité publié en ligne Découverte Cogeco Nouvelles	2 décembre 2020	https://bit.ly/2K8Aw4J	Du gaz naturel renouvelable en Outaouais ! Par Gazifère 2 DÉCEMBRE 2020 00:00 MODIFIÉ LE 12 JANVIER 2021 11:00 Facebook Twitter LinkedIn YouTube <découverte> DÉCOUVERTE EST UN CONTENU PUBLICITAIRE PRODUIT PAR DU FOUR DES ANNONCEURS. LES PROPOS TENUS DANS CE TEXTE NE SONT PAS CELUI DE LA RADIATION.  Du gaz naturel renouvelable en Outaouais Gazifère une énergie renouvelable	

Phase 3 : Diffusion des résultats			
Article sur les réseaux sociaux pour souligner l'adhésion d'un client commercial	20 décembre 2020	Facebook	 The image shows a Facebook post from the page 'Gazifère'. The post is dated '12 décembre 2020' and was published by 'Carolynne Gauthier'. The text of the post reads: 'Nous sommes fiers de souligner le virage vert de La Vieille Alliance. Cette boulangerie, située à Aylmer, a récemment adhéré au gaz naturel renouvelable! Plus que jamais, Gazifère supporte les entreprises de chez nous qui ont à cœur la transition énergétique. Vous désirez vous aussi participer au changement? Cliquez ici https://www.gazifere.com/fr/gaz-naturel-renouvelable/'. Below the text are three images: a person rolling dough with a wooden rolling pin, the exterior of the 'La Vieille Alliance' bakery storefront, and a display of various breads on shelves.

En plus de ces activités, Gazifère a développé en 2020 une stratégie promotionnelle visant à solliciter plus spécifiquement sa clientèle commerciale. En effet, Gazifère souhaite accorder une attention particulière à cette clientèle en 2021. L'adhésion de la clientèle commerciale est un pilier important dans la réalisation de la stratégie de vente du GNR de Gazifère et nécessite une approche de démarchage spécifique. De plus, Gazifère travaille activement au développement de la filière du GNR en Outaouais. Gazifère estime que la combinaison de ses efforts promotionnels et de ses démarches visant à réduire les coûts d'acquisition du GNR favoriseront l'accroissement de l'adhésion de sa clientèle au Tarif GNR au cours des prochaines années.

CONCLUSION

L'année 2020 a marqué le début d'un tournant pour Gazifère, soit le début du verdissement de son réseau de distribution. Cela représente un défi de taille pour l'entreprise puisque la vente de GNR par achat volontaire aura nécessité d'adapter plusieurs façons de faire de l'entreprise. Par ailleurs, l'entreprise aura débuté ses efforts de sensibilisation auprès de la clientèle afin de mieux faire connaître les avantages du GNR. Gazifère est d'avis que la vente du GNR par achat volontaire constitue une véritable opportunité pour sa clientèle.

Considérant que la vente du GNR a été lancée à la fin du mois de septembre 2020, Gazifère estime que les résultats de l'année 2020 témoignent d'une curiosité certaine et du vif intérêt de sa clientèle à l'égard du GNR. Gazifère poursuit ses efforts, en collaboration avec les divers services de l'entreprise, afin de raffiner son approche de vente et de faire croître la notoriété du GNR, l'objectif étant d'atteindre et même dépasser les résultats escomptés, soit la vente de la totalité du GNR acquis par achat volontaire, le plus rapidement possible.