

**RÉPONSES DE GAZIFÈRE À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 9 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE À LA DEMANDE POUR LA FERMETURE RÉGLEMENTAIRE DES LIVRES DE GAZIFÈRE INC. POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} JANVIER 2019 AU 31 DÉCEMBRE 2019
DEMANDE D'APPROBATION DU PLAN D'APPROVISIONNEMENT ET DEMANDES DE MODIFICATION DES TARIFS DE GAZIFÈRE INC. À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2021 ET DU 1^{ER} JANVIER 2022**

INDICES DE QUALITÉ DU SERVICE

1. **Références :** Pièce [B-0294](#), p. 5;

Préambule :

Tableau : *Sondage de satisfaction de la clientèle – Résultats au 31 décembre 2020.*

Demande :

1.1 Veuillez commenter le taux plus faible obtenu pour le type d'interaction « *Demandes d'information* » présenté à la référence.

Réponse 1.1 :

Le résultat de satisfaction globale de la clientèle pour le type d'interaction « Demandes d'information (DI) » est de 86 %, ce qui se trouve légèrement sous les résultats obtenus pour les autres types d'interaction. L'une des raisons pouvant expliquer cette différence est le plus faible niveau d'implication requis de Gazifère pour traiter une demande d'information comparativement aux autres types d'interactions (lesquels comprennent une visite ou des travaux par Gazifère), ce qui peut influencer l'évaluation faite par cette strate de répondants. De plus, les résultats de cette strate par trimestre permettent de constater une baisse plus significative au troisième trimestre, puisque seulement 67 % des répondants ont octroyé à Gazifère une note entre 8 et 10¹, tel qu'il appert du tableau ci-dessous :

Résultats par trimestre					
	Q1	Q2	Q3	Q4	Total
DI	89 %	92 %	67 %	94 %	86 %

Comme à la fin de chaque trimestre, Gazifère a pris connaissance et a analysé les résultats obtenus pour le troisième trimestre pour chacune des strates. Certaines de ces strates enregistrent une légère baisse (entre 1 et 5 points, à l'exception de la strate « Demande d'information (DI) », dont la baisse est plus marquée) au niveau de la satisfaction globale au cours du troisième trimestre. Il est toutefois très difficile pour Gazifère de déterminer avec exactitude les raisons qui justifient cette diminution. Néanmoins, puisque la moyenne

¹ Ce qui représente 23 clients sondés sur un total de 35 au cours du troisième trimestre (pour la strate « Demande d'information (DI) »).

générale de l'ensemble des strates demeurerait bonne, Gazifère a décidé d'attendre le quatrième trimestre pour déterminer si le résultat persistait et si une enquête approfondie était nécessaire, ce qui s'est avéré inutile.

Il importe de souligner que le résultat final de la strate « Demande d'information (DI) » se situe bien au-dessus de la note de référence de 76,5 %, jugée comme étant un résultat satisfaisant par la firme Ad Hoc, tel qu'expliqué par Gazifère dans son dossier R-4122-2020². Conséquemment, la note finale de 86 % pour la strate relative au type d'interaction « Demande d'information (DI) » est considérée comme excellente en comparaison à la note de référence.

PGEÉ

2. **Références :** (i) Dossier R-4043-2018, décision [D-2019-088](#), p. 53, par. 186;
(ii) Pièce [B-004](#), p. 21 à 25.

Préambule :

(i) « [186] Par ailleurs, la Régie observe que les résultats du TCTR et du TCTR ratio sont influencés par la façon dont les frais d'exploitation sont considérés. En conséquence, la Régie demande à Gazifère d'inclure les frais d'exploitation de son PGEÉ, au prorata des économies d'énergie, dans le calcul des tests économiques, à moins que Gazifère propose une meilleure approche ». [nous soulignons]

(ii) Les tableaux « Calcul des tests économiques » incluent des informations sur les coûts unitaires de ses programmes d'efficacité énergétique, ainsi que les différents tests de rentabilité économique (tests du coût total en ressources, de la neutralité tarifaire, du participant et de l'administrateur public) prévisionnels, réels et ratio.

Demande :

- 2.1 Veuillez préciser si Gazifère a inclus les frais d'exploitation de son PGEÉ, au prorata des économies d'énergie, dans le calcul des tests économiques de la référence (ii). Veuillez commenter. Sinon, veuillez mettre à jour les tableaux Calculs des tests économiques.

Réponse 2.1 :

Les frais d'exploitation (tronc commun) du PGEÉ ont été répartis parmi les différents programmes au prorata des économies d'énergie pour le calcul des tests économiques³.

² Dossier R-4122-2020, phase 2, pièce [B-0027](#), [GI-9](#), [Document 1.5.2](#), page 5 de 10; Dossier R-4122-2020, phase 4, pièce [B-0295](#), [GI-55](#), [Document 1.5.1](#), page 6 de 9.

³ Dossier R-4122-2020, pièce [B-0304](#), [GI-61](#), [document 2](#), page 4 de 24.

- 3. Références :** (i) Pièce [B-0306](#), p. 12;
(ii) Pièce [B-0307](#), p. 12.

Préambule :

(i) « Pistes d'amélioration

- ✓ *Les participants ont indiqué le rôle prépondérant des installateurs/ingénieurs dans le choix de chaudières à condensation. Le maintien et la croissance des relations avec ces parties permettra d'accroître la participation au programme.*
- ✓ *Les aides financières octroyées par Gazifère sont plus modestes que le programme équivalent chez Énergir de 20 à 30 % pour les chaudières d'une capacité supérieure à 300 kBtu/h. Un rehaussement des aides financières à un niveau équivalent à celui d'Énergir pourrait avoir un impact favorable sur la participation et le taux d'opportunisme au programme.*
- ✓ *La satisfaction du programme est très élevée chez les participants. Il serait pertinent de mesurer la notoriété du programme auprès des non-participants, certaines réponses au sondage pouvant indiquer un potentiel d'amélioration à cet égard ».*

(ii) « Pistes d'amélioration

- ✓ *Les participants ont indiqué le rôle prépondérant des installateurs/ingénieurs dans le choix d'un système combo Hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation. Le maintien et la croissance des relations avec ces parties permettra d'accroître la participation au programme.*
- ✓ *Accroître la notoriété des programmes destinés aux cuisines commerciales ».*

Demandes :

- 3.1 Veuillez commenter les pistes d'amélioration évoquées par la firme Dunsky, citées en références (i) et (ii).

Réponse 3.1 :

Pistes d'amélioration relatives à la prépondérance du rôle des installateurs dans le cadre de la prise de décision des clients :

Gazifère reconnaît l'importance du rôle des partenaires externes dans le processus décisionnel de la clientèle et veille à accompagner ceux-ci de diverses manières.

Au cours des derniers mois, des rencontres trimestrielles ont été introduites avec les firmes d'ingénierie afin de discuter des projets à venir. Ces occasions d'échange s'avèrent très utiles au maintien de bonnes relations. Par ailleurs, Gazifère sollicite désormais d'emblée une rencontre avant le début de chaque projet de construction situé sur sa franchise dans le but de présenter et de maximiser les programmes et les offres qui pourraient bénéficier aux clients. De surcroît, Gazifère entend offrir, dans les prochains mois, une séance d'information auprès des firmes d'ingénierie pour présenter tous les programmes d'efficacité énergétique offerts par l'entreprise. Ces séances d'information serviront également à échanger sur les programmes offerts dans le but d'identifier des pistes d'amélioration de l'offre de Gazifère.

Quant aux installateurs, Gazifère veille à rencontrer ses agents autorisés, spécialisés dans les installations au gaz naturel, sur une base régulière afin de répondre à leurs questions, de promouvoir les offres du PGEÉ et d'effectuer un suivi de la performance des programmes.

À court terme, Gazifère prévoit également mettre en place un outil permettant de consigner les coordonnées de tous les installateurs, constructeurs et firmes d'ingénierie qui opèrent en Outaouais. Cet outil facilitera l'envoi d'informations, dans un format plus dynamique et à un plus grand nombre de destinataires. Gazifère est d'avis que cet outil favorisera un échange plus fréquent avec les installateurs et contribuera au rayonnement des programmes auprès des partenaires externes.

Piste d'amélioration relative au rehaussement des aides financières du programme *Chaudière à condensation* :

Gazifère est d'avis qu'une augmentation de l'aide financière pour les chaudières ayant une capacité supérieure à 300 kBtu aurait un impact positif sur le taux de participation au programme *Chaudière à condensation*. Gazifère travaille actuellement à l'élaboration de son prochain PGEÉ. Dans le cadre de ces travaux, les programmes offerts seront revus par un comité de travail interne, appuyé par la firme Dunsky. Ainsi, la question de l'aide financière du programme *Chaudière à condensation* fera l'objet d'une analyse approfondie et des changements pourraient être proposés dans le cadre du prochain PGEÉ de Gazifère en vue d'améliorer la situation actuelle.

Piste d'amélioration visant à mesurer la notoriété du programme *Chaudière à condensation* auprès des non-participants :

Gazifère prévoit modifier le sondage visant à évaluer la satisfaction de la clientèle afin d'inclure des questions permettant de mesurer la notoriété de son offre de programmes en efficacité énergétique. Ces questions seront introduites au sondage à compter de l'année 2022 et permettront, au fil des ans, de mesurer l'évolution de la popularité de l'offre en efficacité énergétique. La structure de gestion des programmes d'efficacité énergétique a été modifiée depuis déjà quelques années et des efforts importants sont investis par les différents services de l'entreprise afin de faire rayonner les programmes d'économie d'énergie. Bien que les résultats (taux de participation aux programmes du PGEÉ) donnent une certaine indication de la portée des programmes, cet ajout au sondage permettra à Gazifère de mieux mesurer l'impact de ses efforts visant à faire connaître davantage son offre auprès de la clientèle.

Piste d'amélioration visant à accroître la notoriété des programmes destinés aux cuisines commerciales :

Le programme visant l'installation gratuite d'un *Pulvérisateur de pré-rinçage à faible débit* (« ci-après « Pulvérisateur ») constitue une porte d'entrée auprès des restaurateurs et gestionnaires de cuisines. Par le biais de l'installation d'une mesure d'efficacité énergétique, il offre à Gazifère l'opportunité de promouvoir les autres programmes destinés aux cuisines commerciales et favorisant l'économie d'énergie. Ainsi, et compte tenu des excellents résultats du programme *Pulvérisateur*⁴, Gazifère s'attend à observer une croissance de la notoriété des programmes destinés aux cuisines commerciales.

Cela étant dit, l'installation de mesures additionnelles comme les lave-vaisselle Energy Star, requiert notamment une certaine coordination puisque les restaurateurs sont plus favorables à l'idée de remplacer un appareil par un modèle plus efficace lorsque celui-ci est en fin de vie ou brisé. Ainsi, au-delà de la question de la notoriété du programme, Gazifère entend intensifier ses efforts afin de solidifier ses relations et d'augmenter la notoriété des programmes auprès des fournisseurs et des installateurs d'équipements pour cuisines commerciales appelés à intervenir lors d'appels de service ou de remplacements.

3.2 Veuillez indiquer si Gazifère compte mettre en application les propositions de la firme Dunsky, en tout ou en partie.

Réponse 3.2 :

Gazifère réfère la Régie à la réponse 3.1 de la présente demande de renseignements.

⁴ En 2020, 49 clients ont participé à ce programme sur un objectif de 35 participants. En date du 31 août 2021, Gazifère comptait 48 participants à ce programme sur un objectif de 35 participants.

PROGRAMMES COMMERCIAUX

4. **Références :**
- (i) Décision [D-2020-159](#), p. 30 et 31, par. 114 et 115;
 - (ii) Pièce [B-0298](#);
 - (iii) Pièce [B-0085](#), p. 20, R10.1;
 - (iv) Pièce [B-0297](#), p. 49.

Préambule :

(i) « [114] En suivi de la décision D-2016-014 portant sur le Programme résidentiel et le Programme commercial, le Distributeur identifie les obstacles qui empêchent la réalisation des analyses de la rentabilité et de l'impact tarifaire, dont le fait que Gazifère ne dispose pas d'un nombre suffisant de participants ou d'années complètes de consommation lui permettant d'établir de manière concluante les hypothèses de consommation applicables aux autres programmes, soit :

- pour le secteur résidentiel : « Chauffe-eau 50 gallons Power Vent », « Chauffe-eau sans réservoir », « Cuisinière », « Foyer », « Sécheuse », « BBQ » et « Unité de chauffage murale ».
- pour le secteur commercial : « Aérotherme », « Chauffe-eau 50 gallons Power Vent », « Chauffe-eau 75 gallons Power Vent » et « Chaudières ».

[115] La Régie est satisfaite des explications de Gazifère et lui demande de déposer ce rapport lors des prochaines fermetures réglementaires des livres ». [nous soulignons] [notes de bas de page omises]

(ii) Gazifère dépose les analyses de rentabilité et l'impact tarifaire du programme dédié aux immeubles multilogements et du programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur commercial.

(iii) « Réponse 10.1 :

Tel que mentionné à la pièce B-0030, GI-11, Document 10, du présent dossier³, Gazifère a considéré qu'il n'était pas requis de revoir les hypothèses de consommation des appareils, à l'exception des hypothèses relatives à la fournaise et au chauffe-piscine. En effet, à ce jour, Gazifère constate qu'elle ne dispose pas d'un nombre suffisant de participants ou d'années complètes de consommation lui permettant d'établir de manière concluante les hypothèses de consommation applicables aux autres programmes. Conséquemment, Gazifère n'a pas réalisé d'analyse de rentabilité ni procédé au calcul de l'impact tarifaire pour ces appareils, ni individuellement ni globalement. En 2020, Gazifère aura accumulé plusieurs autres participants aux programmes dédiés à l'ajout de charge dans le secteur résidentiel ainsi qu'une année complète de consommation additionnelle. Elle estime donc que les données qui seront compilées dans le cadre de la fermeture des livres 2020 pourront probablement permettre à l'entreprise de réaliser certaines autres analyses de rentabilité demandées par la Régie ». [nous soulignons]

(iv) « Certains appareils individuels possèdent toutefois des hypothèses de consommation qui restent à être révisées, lesquelles nécessitent davantage de participants et d'années complètes de consommation pour permettre de tirer des conclusions. Gazifère espère être en mesure de confirmer la prévision de quelques appareils suivant l'ajout d'une année supplémentaire de données. Considérant que les programmes commerciaux ont été autorisés pour les années 2021 et 2022, Gazifère poursuivra ce suivi dans le cadre de ses prochains dossiers de fermeture des livres.

De plus, considérant l'impossibilité de confirmer ou de revoir les prévisions de programmes offerts dans le secteur résidentiel, Gazifère considère qu'il n'est pas possible, à ce stade, de procéder à l'analyse de rentabilité et au calcul de l'impact tarifaire (de manière individuelle et globale) des appareils dont les hypothèses de consommation restent à être révisées ». [nous soulignons] [notes de bas de page omises]

Demande :

- 4.1 À la référence (ii) la Régie note l'absence des réalisations des analyses de la rentabilité et de l'impact tarifaire du secteur résidentiel. De plus, aux références (i), (iii) et (iv), la Régie note que, depuis 2015, certaines hypothèses de consommation pour les appareils inclus dans ses programmes commerciaux restent à valider. Veuillez préciser le moment où Gazifère compte déposer la révision des hypothèses de consommation retenues pour l'ensemble des appareils listés à la référence (i). Veuillez commenter.

Réponse 4.1 :

Pour qu'il soit possible de tirer des conclusions sur la fiabilité des hypothèses de consommation initialement proposées, il est nécessaire d'analyser la consommation d'un plus grand nombre de participants et de disposer de données plus complètes, et ce, sur une plus longue période de temps. Le contexte particulier de l'année 2020 résultant de la pandémie de la Covid-19 milite également en faveur de l'accumulation de données de consommation supplémentaires avant que l'analyse de Gazifère puisse être complétée.

Comme l'année 2021 risque également d'être teintée par les effets de la pandémie, Gazifère estime judicieux, à ce stade, d'anticiper que la révision des hypothèses de consommation ne pourra être entièrement complétée dans le cadre du dossier de fermeture réglementaire des livres pour l'année 2021.

Toutefois, le nombre de participants et les données de consommation⁵ obtenus pour les appareils chauffe-eau 50 gallons « power vent » et cuisinière permettent à Gazifère de croire que la révision des hypothèses pour ces appareils pourra être effectuée dès le dossier de fermeture des livres 2021. Quant à la balance des appareils, soit le chauffe-eau sans réservoir, la sècheuse et l'unité de chauffage murale, le nombre de participants et les données de

⁵ Les données seront bonifiées par l'ajout d'une année de consommation additionnelle en 2021, nécessaire à la révision des hypothèses.

consommations ne seront vraisemblablement pas suffisants⁶ pour permettre à Gazifère de finaliser, au même moment, son évaluation des hypothèses avancées initialement. Gazifère espère néanmoins être en bonne position pour compléter cet exercice d'ici la fermeture réglementaire des livres 2022.

En ce qui a trait au foyer et au BBQ, ceux-ci doivent être installés conjointement avec l'un ou l'autre des périphériques approuvés par la Régie. Comme Gazifère demande l'abandon de l'analyse des combinaisons d'appareils, ces deux appareils ne pourront faire l'objet d'une révision par le biais d'une analyse de consommation. Par ailleurs, et tel que plus amplement expliqué en réponse à la question 6.1 de la présente demande de renseignements, même si Gazifère maintenait l'analyse des combinaisons d'appareils, elle ne parviendrait pas à obtenir des données suffisamment fiables et robustes pour lui permettre d'identifier une tendance de consommation par type d'appareil de manière à ce qu'il lui soit possible de réviser les hypothèses volumétriques de ces deux appareils. Ainsi, compte tenu de leur situation particulière, seules les hypothèses de consommation des appareils BBQ et foyer ne pourront être confirmées ou révisées par Gazifère.

5. **Références :** (i) Décision [D-2020-159](#), p. 30, par. 113;
(ii) Pièce [B-0297](#), p. 14.

Préambule :

(i) « [113] La Régie est satisfaite des explications de Gazifère. Elle est d'avis que les volumes correspondants aux équipements BBQ sont « marginaux ». Elle réitère néanmoins sa demande de jumeler ce périphérique à l'un des périphériques suivants : cuisinière, sèche-linge, appareil de chauffage, chauffe-eau et chauffe piscine ». [nous soulignons]

(ii) « Il importe de préciser qu'un certain nombre de participants pour les périphériques BBQ et foyer seront également présentés dans le rapport annuel 2021 en raison des délais encourus entre le moment de la réception de la décision D-2020-159 et celui de la réception des demandes de paiement pour l'installation de ces périphériques. En effet, certains entrepreneurs en construction attendent d'accumuler un certain nombre de demandes de paiement avant de les transmettre à Gazifère. La réception de certaines demandes de paiement pour l'installation des appareils au cours de l'année 2020 a donc eu lieu à un moment où il était impossible pour Gazifère de comptabiliser ces participants en 2020. Conséquemment, un certain nombre de participants, dont l'appareil a été installé au cours de l'année 2020, seront traités dans le cadre du rapport annuel 2021 ». [nous soulignons]

⁶ À ce jour, le nombre de participants se limite à un pour le chauffe-eau sans réservoir et l'unité de chauffage murale et à deux pour l'appareil sècheuse.

Demandes :

- 5.1 Veuillez indiquer le nombre de participants, dont l'appareil a été installé en 2020, qui seront traités dans le cadre du rapport annuel 2021. Veuillez préciser la proportion de ce nombre de report sur le nombre d'installations totales de 2020.

Réponse 5.1 :

En raison des délais encourus entre la décision mentionnée à la référence (i) et la réception des demandes de paiement émises par les entrepreneurs en construction responsables de l'installation de ces périphériques, 18 BBQ et 3 foyers seront comptabilisés en 2021 et seront donc présentés dans le cadre de la fermeture réglementaire des livres 2021, ce qui représente, respectivement, 37 %⁷ et 75 %⁸ des installations totales des appareils BBQ et foyer⁹.

Afin d'éviter qu'une telle situation se reproduise, c'est-à-dire l'installation d'un appareil au cours d'une année et le paiement de l'aide financière y étant associée, l'année suivante, Gazifère effectue de manière plus régulière des suivis relatifs à la facturation auprès des entrepreneurs en construction. Un avis sera également transmis aux entrepreneurs dans les mois précédant la fin de l'année afin d'assurer la réception des demandes de paiement dans des délais permettant le paiement des appareils installés au courant la même année.

- 5.2 Veuillez confirmer que toutes les installations de BBQ et foyers seront jumelés à une cuisinière, un sèche-linge, un appareil de chauffage, un chauffe-eau ou un chauffe piscine en 2021. Sinon, veuillez commenter, notamment en lien avec la demande de la Régie citée en référence (i).

Réponse 5.2 :

Gazifère le confirme, sauf en ce qui a trait au nombre de participants mentionné à la réponse 5.1 de la présente demande de renseignements.

⁷ 49 BBQ au total (31 ont été comptabilisés en 2020 et 18 seront comptabilisés en 2021).

⁸ 4 foyers au total (1 a été comptabilisé en 2020 et 3 seront comptabilisés en 2021).

⁹ De plus, l'aide financière payée pour ces 18 BBQ et 3 foyers est de 4 200 \$, comparativement à un montant d'aides financière de 60 750 \$ pour la totalité des appareils installés dans le cadre du programme commercial dédié au secteur résidentiel, au cours de l'année 2020, ce qui représente une proportion de 6,91 % du montant total en aide financière.

6. Références : (i) Pièce [B-0282](#), p. 22;
(ii) Décision [D-2020-159](#), p. 36, par. 138;
(iii) Décision [D-2020-166](#), p. 37, par. 154.

Préambule :

(i) « **AUTORISER** Gazifère à mettre fin à l'analyse de consommation des participants au programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur résidentiel en mode combinaison d'appareils;

AUTORISER Gazifère à mettre fin au suivi des analyses de rentabilité et du calcul de l'impact tarifaire des participants au programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur commercial ».

(ii) « [138] **En conséquence, la Régie rejette la proposition de Gazifère de rendre permanent, à compter de l'année 2021, le Programme multilogements et le Programme résidentiel. Elle autorise néanmoins la prolongation, pour les années tarifaires 2021 et 2022, de ces programmes à titre de projets pilotes** ». [nous soulignons]

(iii) « [154] **En conséquence, la Régie approuve la reconduction du programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur commercial à titre de projet pilote pour les années 2021 et 2022. De plus, elle maintient les modalités et le traitement comptable associés à ce programme approuvés dans les décisions D-2016-014 et D-2020-141, soit l'amortissement linéaire sur cinq années pour l'ajout d'appareils chez la clientèle existante et la création d'un compte de style CASEP pour le volet conversion. Elle approuve également le budget relatif à ce projet pilote, soit un budget annuel de 20 000 \$ pour les années 2021 et 2022, le tout tel que plus amplement détaillé à la pièce B-0134** ». [nous soulignons]

Demande :

- 6.1 La Régie constate que les programmes commerciaux, identifiés aux références (ii) et (iii), sont toujours en mode projet pilote. Veuillez justifier les demandes de Gazifère identifiées à la référence (i), dans le contexte où ces programmes sont toujours en mode projet-pilote.

Réponse 6.1 :

Le programme commercial dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur résidentiel a, en effet, été renouvelé à titre de projet-pilote jusqu'en 2022. Gazifère est toutefois d'avis que ses demandes citées en référence i) ne sont pas contraires au statut de projet-pilote dudit programme.

En effet, dans la décision initiale approuvant les programmes commerciaux (D-2016-014), la Régie a approuvé les périphériques de manière individuelle et demandait à Gazifère d'effectuer un suivi de chaque programme pour s'assurer de l'impact positif de ceux-ci sur

la clientèle¹⁰. Gazifère a donc proposé une méthode permettant d'effectuer un suivi, laquelle demeure toutefois approximative puisqu'il est impossible pour l'entreprise de déterminer avec précision l'impact réel de l'ajout des appareils en raison de l'impossibilité d'isoler spécifiquement la consommation des périphériques admis au programme¹¹. L'entreprise suit donc les consommations des participants depuis le début de l'offre du programme commercial en 2016.

Ces années d'analyse lui ont permis de faire divers constats qui ont mené à la demande de Gazifère de mettre fin à l'analyse de la consommation des combinaisons d'appareils. Ces constats peuvent se résumer comme suit :

- L'analyse des données de consommation démontre une variation des volumes, plus ou moins importante, entre les participants et les années. Conséquemment, un nombre insuffisant de participants et/ou d'années de consommation complexifie l'identification d'une tendance de consommation, laquelle est nécessaire pour parvenir à une révision des hypothèses volumétriques;
- Les hypothèses de consommation constituent des estimations. Il est donc normal que la consommation de chaque appareil varie selon les habitudes des participants¹², ce qui explique l'importance d'avoir un nombre suffisant de participants et de données de consommation afin qu'il soit possible d'établir une tendance;
- Lors de l'installation de plusieurs périphériques à une même adresse, il est impossible pour Gazifère de déterminer quelle proportion de l'ajout de volumes est attribuable à chaque appareil. Lorsque la somme des volumes additionnels de consommation pour les périphériques est plus ou moins importante que l'hypothèse volumétrique, il devient complexe et inéquitable d'attribuer aléatoirement des volumes à chacun des appareils installés;
- Dans le cas de l'installation d'un seul appareil, il est possible de présumer que l'ajout de charge est attribuable au nouveau périphérique et d'identifier plus facilement une tendance;
- Les participants peuvent installer les appareils de leur choix, créant ainsi différentes combinaisons afin de répondre à leurs besoins. Plusieurs combinaisons d'appareils ne permettent pas, et ne permettront probablement jamais à Gazifère d'accumuler suffisamment de données pour qu'il soit possible de tirer des conclusions sur les hypothèses;

¹⁰ Décision D-2016-014, Dossier R-3924-2015, Phase 3, paragraphes 226, 229 et 230.

¹¹ Tel qu'il est plus amplement expliqué à la pièce B-0297, GI-58, Document 1, pages 12 à 16 de 51.

¹² Par exemple, en prenant deux familles (la première ayant 2 enfants et la seconde composée d'un parent et son enfant), la famille plus nombreuse pourrait utiliser beaucoup d'eau chaude, ce qui crée une variation à la hausse de la consommation attribuable au chauffe-eau par rapport à la famille composée que de deux personnes.

- Pour certaines combinaisons d'appareils, les participants ont été retirés systématiquement de l'analyse puisqu'ils ont le statut de nouveau client, ce qui rend actuellement l'analyse des consommations impossible¹³.

À la lumière de ces constats, Gazifère conclut qu'il est plus facile d'analyser les données en provenance de participants ayant procédé à l'installation d'un seul appareil que celles provenant de participants ayant installé une combinaison de périphériques. De plus, Gazifère est d'avis qu'il est raisonnable de conclure que tous les constats effectués dans le cadre des analyses de consommation des appareils installés individuellement sont valables et applicables aux appareils jumelés avec un autre périphérique (par exemple lorsque Gazifère a révisé l'hypothèse de consommation du chauffe-piscine, elle a également appliqué la nouvelle hypothèse de consommation aux combinaisons d'appareils qui incluaient un chauffe-piscine). En effet, l'effet volumétrique de l'ajout de charge devrait être le même, que l'appareil soit installé individuellement ou en combinaison.

Quant à la deuxième demande de Gazifère, citée en référence i), soit celle de mettre fin au suivi des analyses de rentabilité et au calcul de l'impact tarifaire pour les participants au programme dédié à la diversification de l'utilisation du gaz naturel dans le secteur commercial, Gazifère estime que la manière dont le programme a été bâti permet d'avoir une assurance que l'analyse de rentabilité et le calcul de l'impact tarifaire des participants au programme présenteront toujours des résultats positifs. En effet, comme l'expliquait Gazifère à la pièce B-0297, GI-58, Document 1¹⁴, l'aide financière est établie selon la consommation additionnelle estimée associée à l'ajout de charge. La pénalité prévue au contrat permet à Gazifère de récupérer, en partie ou en totalité, l'aide financière remise si le participant n'a pas une consommation additionnelle égale à celle estimée initialement. Ainsi, si le participant respecte son obligation de consommation minimale, l'analyse de rentabilité et le calcul de l'impact tarifaire seront toujours positifs. Toutefois, dans le cas du non-respect de l'obligation de consommation minimale, le paiement d'une pénalité est prévu et permet d'éviter un impact tarifaire négatif sur le reste de la clientèle.

Gazifère ne voit donc pas de valeur ajoutée à poursuivre l'analyse de consommation des combinaisons d'appareils dans le cas du programme dédié au secteur résidentiel ni à effectuer des analyses de rentabilité relatives à la consommation des participants au programme dédié au secteur commercial. Gazifère est également d'avis que le statut de projet pilote d'un programme ne devrait pas empêcher que soient proposées des améliorations qui contribuent à l'objectif d'allègement réglementaire. La valeur des informations compilées, communiquées et expliquées doit être évaluée en prenant notamment en considération sa contribution aux objectifs. Ainsi, l'analyse de consommation menée par le distributeur vise à confirmer ou à modifier les hypothèses de consommation des appareils admis dans le programme. Or, le suivi des données de consommation des combinaisons d'appareils ne

¹³ Par exemple, « Foyer et cuisinière », « Chauffe-eau sans réservoir et foyer », « Foyer, BBQ et cuisinière », « Chauffe-eau 50 gallons « power vent », BBQ et cuisinière », « Fournaise, foyer, cuisinière et BBQ » et « Cuisinière et fournaise ».

¹⁴ Dossier R-4122-2020, pièce B-0297, GI-58, Document 1, pages 48-49 de 51.

permet pas d'atteindre cet objectif. La proposition visant à utiliser les données de consommation associées aux appareils installés en mode individuel constitue une solution de choix et ne mène pas, de l'avis de Gazifère, vers une perte d'informations utiles à l'examen de la Régie. De plus, Gazifère considère qu'il n'est pas nécessaire de procéder à une analyse de rentabilité des données de consommation pour les participants du programme du secteur commercial afin de confirmer l'absence d'un impact tarifaire négatif, puisque le programme a été conçu de manière à récupérer le montant d'aide financière si l'obligation de consommation minimale n'est pas respectée par le participant. Cet exercice n'apporte donc, de l'avis de Gazifère, aucun éclairage additionnel.