

RÉGIE DE L'ÉNERGIE
DOSSIER R-4122-2020 – PHASE 4 - GAZIFÈRE INC.

RÉPONSES DE GAZIFÈRE À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO. 4
DE
STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)
L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE
(AQLPA)

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-4-1

Référence(s) :

- i) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0288, GI-52, Doc. 1.5.3](#), page 1 :

GAZIFÈRE INC. SUIVI DU COMPTE D'ÉCART ET DE REPORT RELATIF AU GNR FERMETURE DES LIVRES ANNÉE DE RÉFÉRENCE: 2020													
	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Total
Solde d'ouverture	-	99 907,19	194 038,26	294 850,42	395 892,88	501 118,37	604 002,91	710 827,55	818 330,24	922 271,15	1 027 816,59	1 130 923,65	
Surcoût du GNR	112 915,71	105 913,45	113 090,96	112 865,03	117 112,35	113 963,22	117 965,54	118 262,90	113 889,06	114 860,15	111 661,13	114 887,26	1 367 386,73
(Moins) Coût évité - droit d'émission de Carbone	(6 863,23)	(6 420,39)	(6 863,23)	(6 641,83)	(6 863,18)	(6 641,83)	(6 863,18)	(6 863,23)	(6 641,79)	(6 863,18)	(6 641,79)	(6 863,23)	(81 030,09)
(Moins) Coût évité - Transport	(6 482,77)	(6 064,50)	(6 482,78)	(6 612,36)	(6 832,77)	(6 612,37)	(6 832,76)	(6 832,77)	(6 612,35)	(6 132,74)	(5 934,90)	(6 132,75)	(77 565,81)
(Moins) Surcoûts reliés aux ventes de GNR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(23,07)	(1 341,22)	(1 364,29)
Intérêts (Taux de la Dette CT : 3,95%)	337,48	702,51	1 067,20	1 431,62	1 809,09	2 175,53	2 555,05	2 935,79	3 305,98	3 681,21	4 045,69	4 053,60	28 100,77
Solde de fin	99 907,19	194 038,26	294 850,42	395 892,88	501 118,37	604 002,91	710 827,55	818 330,24	922 271,15	1 027 816,59	1 130 923,65	1 235 527,31	1 235 527,31 ⁽¹⁾

Note : (1) Gazifère a constaté des écarts entre le solde du compte différé selon la comptabilité comparativement à la conciliation de ce compte en fin d'année dans le cadre du dossier de Fermeture des livres 2020. Le solde concilié se chiffre à 1 262 894,14 \$, ce qui représente un écart de 27 367,135. Ces écarts se composent des éléments suivants:

Détails des écarts	
1. Écart de conversion	33 646,45 \$
2. Reclassement de l'achat de GNR par Gazifère	(3 159,57) \$
3. Transfert des 1529 m ³ acheté en trop de GNR en 2021	(1 047,53) \$
4. Écart dans le calcul des intérêts	(2 072,22) \$
Coûts à transférer au CER 2021	27 367,13 \$

En ce qui concerne le reclassement de l'achat de GNR par Gazifère, il appert que la facturation des volumes de GNR attribuables à ses propres besoins (siège social et la station Gatineau) n'avait pas été effectuée dans le compte différé. L'écart dans le calcul des intérêts est attribuable au fait que Gazifère a effectuée les écritures pour certaines composantes en fin d'année au lieu des avoir effectuées mensuellement. En 2020, Gazifère comptabilisait le GNR pour une première fois et n'a constaté ces erreurs que quelques jours avant le dépôt du dossier de fermeture réglementaire des livres. Considérant la faible matérialité du montant et les difficultés de mettre à jour le dossier sans en retarder davantage le dépôt, Gazifère propose d'effectuer la correction relative à ces écarts en 2021. Un montant de 27 367,135 sera donc ajouté au CER de l'année 2021 et récupéré via le processus de socialisation de l'année 2021.

- ii) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0299, GI-58, Doc. 2](#), Page 2 et Page 5.

Demande(s) :

- 4.1.1** Dans la référence i) quel est le taux du droit d'émission de carbone (SPEDE) utilisé en \$ / GJ et \$ / m³ ?

Réponse 4.1.1 :

<

4.1.2 Veuillez confirmer le surcoût du GNR dans la référence i) de bien de \$ 1 367 386.73 et que le volume d'achat de GNR au tableau 1 de la référence ii) de 1 796 675 m³.

Réponse 4.1.2 :

Gazifère confirme que le montant de 1 367 386.73 \$ représente le coût d'achat du GNR moins le coût de la molécule de gaz naturel, ce qui représente le surcoût du GNR. Gazifère confirme avoir acheté 1 796 675 m³ pour l'année 2020 et propose de transférer 1 529 m³ à l'année 2021.

4.1.3 Veuillez confirmer que le surcoût du GNR serait donc de 0.7610 \$/m³ ou 20.086 \$/GJ.

Réponse 4.1.3 :

Gazifère confirme que le surcoût du GNR, avant la soustraction des coûts évités reliés au SPEDE et au transport, est de 0.7610 \$/m³ ou 20.086 \$/GJ.

4.1.4 Veuillez confirmer qu'au 31 décembre 2021, plus de 99% du GNR acheté devra être socialisé en 2022 selon le taux à définir dans la phase 5 du présent dossier ?

Réponse 4.1.4 :

Gazifère confirme que seule une petite part du GNR acheté en 2020 a été vendue en 2020. Gazifère rappelle que l'adhésion volontaire au tarif GNR n'est possible que depuis le 24 septembre 2020 et que le délai entre la signature des contrats et la première facturation est de six à dix semaines¹. Par ailleurs, l'adhésion d'une plus grande partie de la clientèle au tarif GNR nécessitera un certain temps et va requérir des efforts soutenus d'éducation, de promotion et de démarchage. Les résultats de l'année 2020 ne sont donc pas représentatifs de l'intérêt futur de la clientèle à l'égard de cette nouvelle option énergétique.

Gazifère maintient sa proposition de socialiser en 2022 le solde du CER de l'année 2020, soit 1 235 527.31 \$, au taux qui sera présenté dans la phase 5 du présent dossier.

¹ Dossier R-4122-2020, phase 4, pièce B-0299, GI-58, document 2, page 5 de 10.

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

Référence(s) :

- i) **GAZIFIÈRE INC.**, Site [Énergie Inspirante](#) de, page Hydrogène 101 :



- ii) **GAZIFIÈRE INC.**, Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0299, GI-58, Doc. 2.](#), Page 4 et Tableau 5 en Page 6.

Demande(s) :

- 4.2.1** Est-ce que vous avez fait un suivi auprès des clients contactés sur l'efficacité de chacun des moyens de promotion cités au tableau 5 au de la référence ii) ?

Réponse 4.2.1 :

Les appels effectués par le service à la clientèle de Gazifère ne visaient pas à évaluer l'efficacité des moyens de promotion de Gazifère, mais à fournir toutes les informations nécessaires pour permettre aux clients de prendre une décision éclairée à l'égard de l'adhésion au tarif GNR.

L'efficacité des stratégies de communication est toutefois mesurée par des critères de performance. Le service des communications de l'entreprise évalue les retombées de chacun de ses efforts promotionnels en analysant certains indicateurs, tels que le nombre de clics, le nombre d'adhésions ou le nombre de fois qu'une page Internet a été visitée.

4.2.2 La référence ii) indique que des 819 clients qui ont été contactés à la suite d'avoir franchi la première étape de demande d'alimentation en GNR, environ 25% ou 204 clients ont souscrit à un abonnement de GNR. Combien de ceux-ci ont jugé le prix ou / et la disponibilité locale comme raison pour ne pas compléter un abonnement ? Veuillez présenter un tableau avec le détail. Est-ce que Gazifère recontactera et effectuera de nouvelles démarches de commercialisation auprès de ces clients si un approvisionnement local en GNR est disponible un jour ?

Réponse 4.2.2 :

Tel que mentionné à la pièce B-0299, GI-58, document 2², les deux principales raisons invoquées par la clientèle n'ayant pas adhéré au GNR sont :

- Le surcoût relié au GNR (principale raison) et;
- Le fait de n'avoir aucune garantie que le GNR acquit sera consommé par elle.

L'approvisionnement local en GNR, bien qu'invoqué par quelques clients, ne constitue pas l'une des principales raisons de refus. Gazifère est cependant d'avis que lorsque des projets régionaux seront lancés, ceux-ci favoriseront une plus grande adhésion au GNR, d'une part en raison de l'aspect local de l'approvisionnement, mais surtout parce que ces projets permettront d'acquérir du GNR à moindre coût, ce qui permettra d'atténuer l'impact sur la facture du client.

Lorsque Gazifère pourra s'approvisionner en GNR localement, elle veillera à mettre en place une nouvelle stratégie de commercialisation.

4.2.3 On note la présence d'une page sur l'hydrogène dans la référence i). Est-ce que les frais de promotion de l'Hydrogène sont inclus dans ceux du GNR ? Quelle que soit votre réponse, veuillez expliquer.

Réponse 4.2.3 :

Tel qu'il appert de la preuve initiale³, Gazifère n'a pas demandé de budget spécifique afin d'assurer la réalisation des activités de mise en marché du GNR. Par ailleurs, dans le cadre de sa stratégie, l'entreprise accorde une grande importance à la sensibilisation et l'éducation de sa clientèle à l'égard des énergies renouvelables, dont l'hydrogène.

² Dossier R-4122-2020, phase 4, pièce B-0299, GI-58, document 2, pages 4 et 5 de 10.

³ Dossier R-4113-2019, pièce B-0005, GI-1, document 1, page 33 de 33.

- 4.2.4** Est-ce qu'une présentation sur les enjeux de disponibilité locale pourrait être ajoutée à la référence i) ou/et des photos et vidéos du site du fournisseur actuel en GNR afin d'essayer de convaincre les clients de compléter leur abonnement ?

Réponse 4.2.4 :

L'approvisionnement local en GNR, bien qu'invoqué par quelques clients, ne constitue pas l'une des principales raisons de refus d'adhésion. Gazifère souligne toutefois que lors des échanges avec les clients intéressés à adhérer au GNR, les représentants du service à la clientèle mentionnent que le GNR provient du Québec.

Lorsque Gazifère pourra s'approvisionner en GNR localement, elle veillera à adapter sa stratégie de commercialisation.

- 4.2.5** Sur le site de la référence i), est-ce qu'une projection du prix du GNR intégrant l'augmentation du SPEDE (et donc une diminution du prix du GNR) aiderait à convaincre les clients qui semblent hésiter à cause d'une question de prix ?

Réponse 4.2.5 :

Le Tarif GNR dépend de plusieurs éléments, dont le SPEDE. Gazifère ne considère pas souhaitable de promouvoir le GNR en s'appuyant sur des hypothèses de prix puisque cet exercice pourrait induire les clients en erreur. À titre d'exemple, le prix d'une composante, telle que le prix d'achat du GNR, peut augmenter en flèche pour une année donnée, ce qui contrebalancerait l'économie reliée à l'augmentation du SPEDE.

Gazifère estime que le développement de projets locaux à des prix plus compétitifs aura un impact positif plus significatif pour convaincre les clients à adhérer au GNR.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS S.É.-AQLPA-4-3

Référence(s) :

(i) **GAZIFÈRE INC.**, Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0305, GI-61, Document 2.1](#), page 1:

Résultats des programmes du PGEÉ 2020 - Résultats nets

Programmes	Taux Op. Écon. Unitaires		Taux Op. Écon. Unitaires		Nombre de participants			Economies totales (m\$)						Aides Financières (\$)			Autres Frais (\$)			Budget total (\$)		
	Plan	Réel	Plan	Réel	5	6	7 = 6/5	8	9	10	11	12=10/8	13=11/9	14	15	16=15/14	17	18	19=18/17	20=14+17	21=15+18	22=20/20
	1	2	3	4	Plan	Réel	% Participants	Plan	Plan	Réel	Réel	% Brut	% Net	Plan	Réel	%	Plan	Réel	%	Plan	Réel	%
SECTEUR RÉSIDUEL																						
Échangeur d'air avec récupération de chaleur (R)	5%	538	5%	538	42	8	19%	14 209	13 498	2 706	2 571	19%	19%	14 700	2 800	19%	0	0	-	14 700	2 800	19%
Chauffe-eau à condensation sans réservoir (R)	58%	206	52%	211	127	60	47%	26 124	10 922	12 660	6 077	48%	55%	63 500	30 000	47%	0	0	-	63 500	30 000	47%
Thermostat intelligent (R)	17%	120	17%	82	175	800	457%	20 958	17 395	65 469	54 339	312%	312%	17 500	80 000	457%	0	0	-	17 500	80 000	457%
Sous-total résid.					344	868	252%	61 291	41 855	80 835	62 987	132%	150%	95 700	112 800	118%	0	0	-	95 700	112 800	118%
SECTEUR COMMERCIAL ET INSTITUTIONNEL (CA)																						
Appui aux initiatives - Optimisation énergétique (CI) - Programme 2020	27%	14 429	27%	14 429	2	0	0%	28 859	21 067	0	0	0%	0%	8 732	0	0%	3 859	0	0%	12 591	0	0%
Appui aux initiatives - Aide à l'implantation (CI)	25%	23 767	25%	23 767	3	0	0%	71 300	53 475	0	0	0%	0%	21 390	0	0%	6 615	0	0%	28 005	0	0%
Sous-total Appui aux initiatives					5	0	0%	100 159	74 541	0	0	0%	0%	30 122	0	0%	10 474	0	0%	40 596	0	0%
Étude de faisabilité (CI)	13%	0	13%	0	4	1	25%	0	0	0	0	-	-	8 000	2 000	25%	4 410	1 036	23%	12 410	3 036	24%
Chaudières à condensation (CI) < 300 kbtu/h	30%	1 552	30%	1 448	8	14	175%	12 416	8 691	20 274	14 19											

pandémie, tels que les restaurants. Enfin, la pénurie d'appareils, attribuable principalement à la pandémie, a aussi eu un impact sur les résultats du PGEÉ.

Gazifère considère que le PGEÉ aurait donné de meilleurs résultats si la pandémie n'avait pas eu lieu. Bien que l'entreprise ne soit pas en mesure de chiffrer l'impact de cette crise sanitaire sur ses activités en efficacité énergétique, elle estime que les résultats du PGEÉ sont excellents.

4.3.2 Sinon, quels sont les autres facteurs qui seraient responsables des volumes non atteints ? Veuillez ventiler votre réponse.

Réponse 4.3.2 :

Gazifère réfère l'intervenant à la réponse 4.3.1 de la présente demande de renseignements, ainsi qu'à son rapport annuel⁷.

4.3.3 Est-ce que des mesures comme la vaccination des employés Gazifère et /ou des contracteurs qui installent les équipements, si elle avait été disponible, auraient pu éviter ces retards ? Veuillez élaborer.

Réponse 4.3.3 :

Tel qu'indiqué à la réponse 4.3.1 de la présente demande de renseignements, un nombre limité de retards dans la concrétisation des demandes de préadmission sont attribuables à la pandémie.

4.3.4 Durant cette période, combien d'employés de Gazifère ont été affectés par la COVID? Est-ce que la vaccination aurait pu aider aussi à réduire les surcouts reliés ?

Réponse 4.3.4 :

La question de l'intervenant dépasse le cadre des enjeux du présent dossier.

4.3.5 Dans le programme de Chauffe-eau sans réservoir à condensation, Gazifère est d'avis que le taux de participation de ce programme a été particulièrement affectée à la baisse en raison de la pandémie de la COVID-19. Divers enjeux comme la pénurie d'appareils et la priorisation des appels de services jugés essentiels limitant ainsi les possibilités de promouvoir ce programme auprès de la clientèle ont été identifiés comme les principaux enjeux pour un taux de réalisation des économies nettes de 55%. Est-ce que des mesures particulières comme des stocks d'équipements plus grands auraient pu réduire ces enjeux ? Ou d'autre type de mesure telles que des équipes de promotion en télétravail ?

⁷ Dossier R-4122-2020, phase 4, pièce B-0303, [GI-61, document 1](#).

Réponse 4.3.5 :

L'installation des appareils offerts en location par Gazifère s'effectue par des partenaires externes. Gazifère dispose donc d'un espace d'entreposage limité.

À compter de mars 2020, les employés de Gazifère ont effectué leurs tâches en télétravail et les employés dédiés à la promotion du PGEÉ ont poursuivi leurs efforts, malgré la pandémie.

4.3.6 Dans le programme d'échangeur d'air avec récupération de chaleur, est-ce que les recommandations de la santé publique d'aérer les espaces directement de l'extérieur ne vont pas à l'encontre d'un tel équipement ? Veuillez élaborer sur la pertinence de cet équipement à la suite des recommandations de la santé publique.

Réponse 4.3.6 :

La question de l'intervenant dépasse le cadre des enjeux du présent dossier. Néanmoins, Gazifère considère que l'installation d'un échangeur d'air avec récupération de chaleur, lequel assure l'absence de contact entre l'air vicié et l'air neuf, offre les avantages de l'aération directe tout en réduisant la consommation d'énergie liée au chauffage de l'air.

4.3.7 Serait-il possible de déposer les statistiques d'achalandage de la page web du programme Gazifère Vert ?

Réponse 4.3.7 :

La refonte de la section Gazifère Vert du site Web de Gazifère a eu lieu en mai 2020⁸. Entre le 1^{er} mai et le 31 décembre 2020, il y a eu 42 924 vues des diverses pages de Gazifère Vert. À titre comparatif, les pages de l'ancienne section Gazifère Vert avaient engendré 3 714 vues pour la période du 1^{er} janvier au 30 avril 2020.

4.3.8 Gazifère a procédé à une refonte de l'image de la marque programme Gazifère Vert avec un virage numérique. Est-ce qu'une option de clavardage avec un représentant de Gazifère permettrait d'accélérer la promotion des programmes, surtout dans le contexte d'une pandémie ?

Réponse 4.3.8 :

Bien que pour des raisons techniques, le clavardage en ligne ne soit pas encore possible, Gazifère s'intéresse à cette fonction et en étudie les différentes options.

⁸ Dossier R-4122-2020, phase 4, B-0303, GI-61, document 1, page 52 de 61.

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

Référence(s) :

- (i) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0287, GI-52, Document 1.2.1](#). Page 1.

Demande(s) :

- 4.4.1** Veuillez déposer un tableau indiquant, pour chacune des catégories tarifaires, l'état réel des coûts et revenus de la catégorie et de leur ratio, ceci pour chacune des années réelles 2015 à 2020.

Translation:

Please submit a table indicating, for each of the tariff categories, the actual state of costs and revenues of the category and their ratio, for each of the actual years 2015 to 2020.

Réponse 4.4.1 :

Gazifere does not update the allocation of costs and the revenue to cost ratios for each of the tariff categories on an actual basis.

Gazifere, in its annual rate case application, prepares cost allocation for each tariff class on a forecast basis based on an updated forecast of revenue and cost inputs using the Regie's approved methodologies. Therefore, revenue to cost ratios for each of the tariff categories can only be prepared on a forecast basis at the time of the annual rate case application.