

DOMINIQUE NEUMAN

AVOCAT

1535, RUE SHERBROOKE OUEST
REZ-DE-CHAUSSÉE, LOCAL KWAVNICK
MONTRÉAL (QUÉ.) H3G 1L7
TÉL. 514 849 4007
TÉLÉCOPIE 514 849 2195
COURRIEL energie @ mlink.net

MEMBRE DU BARREAU DU QUÉBEC

Montréal, le 20 août 2020

M^e Véronique Dubois, Secrétaire de la Régie
Régie de l'énergie
800 Place Victoria
Bureau 255
Montréal (Qué.)
H4Z 1A2

Re: Dossier RDÉ R-4122-2020 - Phase 2.

Cause annuelle de *Gazifère inc.* : Phase 2 – Rapport annuel 2019.

Demande de renseignement no.2 à *Gazifère inc.* par l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et *Stratégies Énergétiques (S.É.)*.

Chère Consœur,

Il nous fait plaisir de déposer ci-après la demande de renseignements no. 2 à *Gazifère inc.* de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) au présent dossier.

Espérant le tout à votre entière satisfaction, nous vous prions, Chère Consœur, de recevoir l'expression de notre plus haute considération.



Dominique Neuman, LL.B.

Procureur de *Stratégies Énergétiques (S.É.)* et de l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)

c.c. La demanderesse et les intervenants, par le *Système de dépôt électronique (SDÉ)* de la Régie.

**RÉGIE DE L'ÉNERGIE
DOSSIER R-4032-2018, 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) ?
- 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.
- 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.

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

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

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.
- 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.
- 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.

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.

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

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

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>

- iii) **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-t-elle que le rendement de ses deux programmes est bas ? Veuillez expliquer.
- 2.7.2** Quelles sont les stratégies proposées pour améliorer ce rendement ?

- 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.
-