

**RÉGIE DE L'ÉNERGIE
DOSSIER R-4199-2022 - GAZIFÈRE INC.**

RÉPONSES DE GAZIFÈRE À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO. 1

**DU
REGROUPEMENT POUR LA TRANSITION,
L'INNOVATION ET L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUES
(RTIÉÉ)**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-1-1

Référence(s) :

- (i) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4199-2022, Rapport annuel et fiches programmes – Plan global en efficacité énergétique 2021, [Pièce B-0058, GI-11, Document 1, révisé](#) Page 9, Section Tronc Commun :

2.1 Tronc commun

*Les dépenses comptabilisées dans le tronc commun pour l'année 2021 **sont essentiellement liées aux salaires des employés dédiés à la gestion des programmes du PGEÉ, aux frais associés au travail du consultant et aux dépenses relatives à la promotion des programmes.** Ces dépenses ne sont pas directement liées aux économies réalisées, mais plutôt tributaires des efforts requis pour assurer l'élaboration, **la gestion et la promotion des programmes du PGEÉ.***

*En 2021, Gazifère a utilisé 64 % du budget prévu pour ce poste budgétaire. Cela s'explique notamment par le fait que **les frais associés au travail du consultant ont été moins élevés que prévu puisque les dépenses associées à l'élaboration du prochain PGEÉ, qui sera applicable à compter du 1er janvier 2023 et soumis pour approbation dans le cadre de la phase 2 du dossier R-4194-2022, se sont étalées à la fois sur l'année 2021 et 2022.***

[Souligné en caractère gras par nous]

- (ii) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4199-2022, Rapport annuel et fiches programmes – Plan global en efficacité énergétique 2021, [Pièce B-0058, GI-11, Document 1, révisé](#) Page 53, Section Stratégie Promotionnelle :

*En 2021, **Gazifère a poursuivi le virage numérique des activités promotionnelles** pour les programmes en efficacités énergétiques en misant sur les concepts développés en 2020.*

Demande(s) :

1.1.1 Veuillez confirmer que dans la référence (i) aucunes dépenses liées aux employés ne concernent le prochain PGEÉ.

Réponse 1.1.1:

La part de salaire attribuée au PGEÉ est associée à une part du salaire de certains employés qui contribuent au PGEÉ via le traitement des demandes de participation ou via la réalisation d'activités de démarchage auprès de la clientèle. Or, en réalité, le PGEÉ constitue une responsabilité partagée de différents services de l'entreprise et nécessite la contribution d'un nombre d'employés plus important que la part de salaire attribuable au tronc commun.

En 2021, Gazifère a mis sur pied un comité de travail pour entamer les réflexions sur sa prochaine offre de programmes en efficacité énergétique. Les employés dont le salaire est en partie dédié au tronc commun du PGEÉ, des employés d'autres services et même des membres de la direction de Gazifère ont contribué aux travaux du comité, lesquels se sont poursuivis également en 2022.

1.1.2 Veuillez présenter le détail des coûts de promotion de la référence (ii) qui font partie du tronc commun de la référence (i).

Réponse 1.1.2:

Les coûts associés aux activités promotionnelles numériques s'élèvent à environ 9 000 \$.

1.1.3 Dans les campagnes numériques de la référence (ii) visant les utilisateurs résidentiels, quelle a été le taux de réponses par type d'outil numérique ?

Réponse 1.1.3:

Les activités de marketing numérique ont été déployées à différents moments au courant de l'année. L'objectif de ces campagnes est la génération de formulaires de préadmission. Tout au long de l'année, l'équipe de communication de Gazifère a testé et optimisé les campagnes afin de maximiser les résultats.

En considérant tous les canaux utilisés (*Facebook, Google – Display et Google Search*), le taux de succès¹ de ces campagnes pour le programme *Thermostat intelligent* se situait à 13.07% au dernier trimestre.

¹ Le taux de succès est basé sur le nombre de formulaires de préadmissions complétés divisé par le nombre de clics générés par l'activité.

Pour le programme *Échangeur d'air à récupération de chaleur*, en considérant tous les canaux utilisés, le taux de succès se maintient autour de 0.52% et ce taux est principalement attribuable à la complexité du produit.

Pour le programme *Chauffe-eau sans réservoir à condensation*, en considérant tous les canaux utilisés, le taux de succès se situe en moyenne à 2.29%.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-1-2

Référence(s) :

- (i) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4199-2022, Rapport annuel et fiches programmes – Plan global en efficacité énergétique 2021, [Pièce B-0058, GI-11, Document 1, révisé](#), Page 24, Section 4.1.2 Appui aux initiatives – Aide à l'implantation, Explication des écarts :

Il n'y a eu aucun participant à ce programme en 2021. Tel que mentionné précédemment, Gazifère compte trois demandes de préadmission dans l'un ou l'autre des volets du programme « Appui » qui pourraient possiblement se réaliser en 2022. Gazifère entend par ailleurs proposer de nouveaux paramètres pour ce programme dans le cadre du prochain PGEÉ qui viseront à favoriser la participation de sa clientèle commerciale à ce programme et la réalisation d'économies d'énergie. Les paramètres du programme ont été appliqués au nombre de participants réels au programme pour déterminer les économies brutes et nettes totales, les aides financières et les autres frais. Les écarts obtenus pour les données de programme, coûts de programme et résultats des tests de rentabilité sont attribuables à une combinaison des effets suivants : l'absence de participants, et la répartition des frais d'exploitation entre les programmes au prorata des économies d'énergie réalisées.

[Souligné en caractère gras par nous]

- (ii) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4199-2022, Rapport annuel et fiches programmes – Plan global en efficacité énergétique 2021, [Pièce B-0058, GI-11, Document 1, révisé](#), Page 30, Section 4.3 Étude de faisabilité, Explication des écarts :

Aucun participant n'a bénéficié de ce programme en 2021 et Gazifère cumule trois demandes de préadmission à ce programme qui pourraient possiblement se réaliser en 2022. Les paramètres du programme ont été appliqués au nombre de participants réels au programme pour déterminer les économies brutes et nettes totales, les aides financières et les autres frais. Les écarts obtenus pour les données de programme, coûts de programme et résultats des tests de rentabilité sont attribuables à une combinaison des effets suivants : l'absence de participants, et la répartition des frais d'exploitation entre les programmes au prorata des économies d'énergie réalisées.

[Souligné en caractère gras par nous]

- (iii) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4199-2022, Rapport annuel et fiches programmes – Plan global en efficacité énergétique 2021, [Pièce B-0058, GI-11, Document 1, révisé](#), Page 42, Section 4.3 Étude de faisabilité, Explication des écarts :

Aucun participant n'a bénéficié de ce programme en 2021. *Tel qu'indiqué à la section 2.3.1, **Gazifère entend mettre fin à ce programme à compter du 31 décembre 2022.** Les paramètres du programme ont été appliqués au nombre de participants réels au programme pour déterminer les économies brutes et nettes totales, les aides financières et les autres frais. Les écarts obtenus pour les données de programme, coûts de programme et résultats des tests de rentabilité sont attribuables à une combinaison des effets suivants : l'absence de participants, et la répartition des frais d'exploitation entre les programmes au prorata des économies d'énergie réalisées.*

[Souligné en caractère gras par nous]

- (iv) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4199-2022, Rapport annuel et fiches programmes – Plan global en efficacité énergétique 2021, [Pièce B-0058, GI-11, Document 1, révisé](#), Page 42, Section 4.7 Régulateur extérieur de chaudière, Explication des écarts :

Aucun participant n'a bénéficié de ce programme en 2021. *Tel qu'indiqué à la section 2.3.1, **Gazifère entend mettre fin à ce programme à compter du 31 décembre 2022.***

Les paramètres du programme ont été appliqués au nombre de participants réels au programme pour déterminer les économies brutes et nettes totales, les aides financières et les autres frais. Les écarts obtenus pour les données du programme, coûts de programme et résultats des tests de rentabilité sont attribuables à une combinaison des effets suivants : l'absence de participants, et la répartition des frais d'exploitation entre les programmes au prorata des économies d'énergie réalisées.

[Souligné en caractère gras par nous]

- (v) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4199-2022, Rapport annuel et fiches programmes – Plan global en efficacité énergétique 2021, [Pièce B-0058, GI-11, Document 1, révisé](#), Page 44, Section 4.8.1 Cuiseur de vapeur, Explication des écarts :

Aucun participant n'a bénéficié de ce programme en 2021. Tel que mentionné précédemment, l'année 2021 a été, encore une fois, particulièrement difficile pour les restaurateurs en raison de la pandémie de la Covid-19. Les restaurateurs ont subi des impacts économiques négatifs et ceux-ci ne souhaitent pas prioriser, à court terme, des travaux d'amélioration dans leur cuisine. *Les paramètres du programme ont été appliqués au nombre de participants réels au programme pour déterminer les économies brutes et nettes totales, les aides financières et les autres frais.*

Les écarts obtenus pour les données de programme, coûts de programme et résultats des tests de rentabilité sont attribuables à une combinaison des effets suivants : l'absence de participants, et la répartition des frais d'exploitation entre les programmes au prorata des économies d'énergie réalisées.

[Souligné en caractère gras par nous]

- (vi) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4199-2022, Rapport annuel et fiches programmes – Plan global en efficacité énergétique 2021, [Pièce B-0058, GI-11, Document 1, révisé](#), Page 44, 4.8.1. Cuiseur de vapeur ENERGY STAR, Explication des écarts :

Aucun participant n'a bénéficié de ce programme en 2021. Tel que mentionné précédemment, l'année 2021 a été, encore une fois, particulièrement difficile pour les restaurateurs en raison de la pandémie de la Covid-19. Les restaurateurs ont subi des impacts économiques négatifs et ceux-ci ne souhaitent pas prioriser, à court terme, des travaux d'amélioration dans leur cuisine. Les paramètres du programme ont été appliqués au nombre de participants réels au programme pour déterminer les économies brutes et nettes totales, les aides financières et les autres frais. Les écarts obtenus pour les données de programme, coûts de programme et résultats des tests de rentabilité sont attribuables à une combinaison des effets suivants : l'absence de participants, et la répartition des frais d'exploitation entre les programmes au prorata des économies d'énergie réalisées.

[Souligné en caractère gras par nous]

- (vii) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4199-2022, Rapport annuel et fiches programmes – Plan global en efficacité énergétique 2021, [Pièce B-0058, GI-11, Document 1, révisé](#), Page 46, Section 4.8.2 Lave-vaisselle ENERGY STAR HT-ST, Explication des écarts :

Il n'y a eu aucun participant à ce programme en 2021. Tel que mentionné précédemment, les conséquences économiques de la pandémie sur les restaurateurs expliquent fort possiblement le manque d'enquouement pour les programmes d'efficacité énergétique destinés à cette clientèle. Les paramètres du programme ont été appliqués au nombre de participants réels au programme pour déterminer les économies brutes et nettes totales, les aides financières et les autres frais. Les écarts obtenus pour les données de programme, coûts de programme et résultats des tests de rentabilité sont attribuables à une combinaison des effets suivants : l'absence de participants, et la répartition des frais d'exploitation entre les programmes au prorata des économies d'énergie réalisées.

[Souligné en caractère gras par nous]

- (viii) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4199-2022, Rapport annuel et fiches programmes – Plan global en efficacité énergétique 2021, [Pièce B-0058, GI-11, Document 1, révisé](#), Page 48, Section 4.8.3. Lave-vaisselle ENERGY STAR HT-ST, Explication des écarts :

Il n'y a eu aucun participant à ce programme en 2021. Tel que mentionné précédemment, les conséquences économiques de la pandémie sur les restaurateurs expliquent fort possiblement le manque d'engouement pour les programmes d'efficacité énergétique destinés à cette clientèle. Les paramètres du programme ont été appliqués au nombre de participants réels au programme pour déterminer les économies brutes et nettes totales, les aides financières et les autres frais. Les écarts obtenus pour les données de programme, coûts de programme et résultats des tests de rentabilité sont attribuables à une combinaison des effets suivants : l'absence de participants, et la répartition des frais d'exploitation entre les programmes au prorata des économies d'énergie réalisées.

[Souligné en caractère gras par nous]

Demande(s) :

- 1.2.1** Aux références (i) et (ii) , quels sont les autres programmes d'aide (autre que Gazifère) qui semblent en compétition avec ce programme (et plus intéressant pour les participants potentiels) ? Des exemples de projets ont-ils été présenté dans le cadre de la promotion du programme ?

Réponse 1.2.1 :

Gazifère a connaissance d'autres programmes similaires offerts au Québec notamment le programme Solutions efficaces d'Hydro-Québec et le programme ÉcoPerformance de TEQ. Selon la compréhension de Gazifère, ces programmes semblent plus généreux en termes d'aide financière que les programmes qu'elle offre. À ce propos, Gazifère réfère l'intervenant au rapport d'évaluation du programme *Appui aux initiatives*² dans lequel l'évaluateur indique que le programme actuel de Gazifère est moins généreux que d'autres initiatives dans le marché.

En 2021, Gazifère n'a pas présenté d'exemple de projet dans le cadre de sa démarche promotionnelle et estime que les enjeux de ces programmes ne relèvent pas de la manière dont ceux-ci sont promus.

Dans le cadre de la phase 2 du dossier R-4194-2022, Gazifère présentera une nouvelle offre de programmes d'efficacité énergétique et proposera des modifications aux programmes *Appui aux initiatives* et *Étude de faisabilité* en vue d'encourager la participation de sa clientèle.

² Dossier R-4199-2022, B-0036, [GI-11, document 8](#), page 8 de 11.

1.2.2 Aux références (iii) et (iv) , confirmer que Gazifère entend mettre fin à ces programmes ?

Réponse 1.2.2 :

Gazifère confirme qu'elle entend mettre fin aux programmes *Régulateur extérieur de chaudière, Aérotherme à condensation et Unité de chauffage infrarouge.*

1.2.3 Aux références (v) (vi) et (vii) , on note que ces programmes ont été affectés par les conséquences économiques de la pandémie sur les restaurateurs. Une amélioration des conditions économiques temporaire de ces programmes qui visent les restaurateurs aurait-elle permis d'obtenir des résultats différents ?

Réponse 1.2.3 :

Gazifère ne peut se prononcer précisément sur l'effet de l'amélioration des conditions économiques sur la participation des restaurateurs à ces programmes. Toutefois, il est plausible de croire que dans un contexte économique différent, les restaurateurs auraient été plus enclins à prioriser la mise en place de mesures d'efficacité énergétique.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SÉ-AQLPA-1-3

Référence(s) :

- (i) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4199-2022, Rapport annuel et fiches programmes – Plan global en efficacité énergétique 2021, [Pièce B-0058, GI-11, Document 1, révisé](#), Page 18, Chauffe-eau sans réservoir à condensation, Explication des écarts :

Au total, 73 participants ont pu bénéficier de ce programme, ce qui représente un taux de participation de 57%. Le taux de réalisation des économies nettes a été de 102%. Gazifère est d'avis que le taux de participation de ce programme a été particulièrement affecté à la baisse en raison de la pandémie de la COVID-19. À cet égard, au cours de l'année 2021, Gazifère et les installateurs ont été encore une fois confrontés à une pénurie d'appareils, ce qui a impacté leur capacité à installer notamment des chauffe-eaux sans réservoir. De plus, en conséquence de la pénurie d'appareils, les activités promotionnelles pour ce programme ont été interrompues dans le dernier trimestre de l'année 2021 puisque Gazifère n'était pas en mesure de se procurer ce type d'appareil pour répondre à la demande des clients.

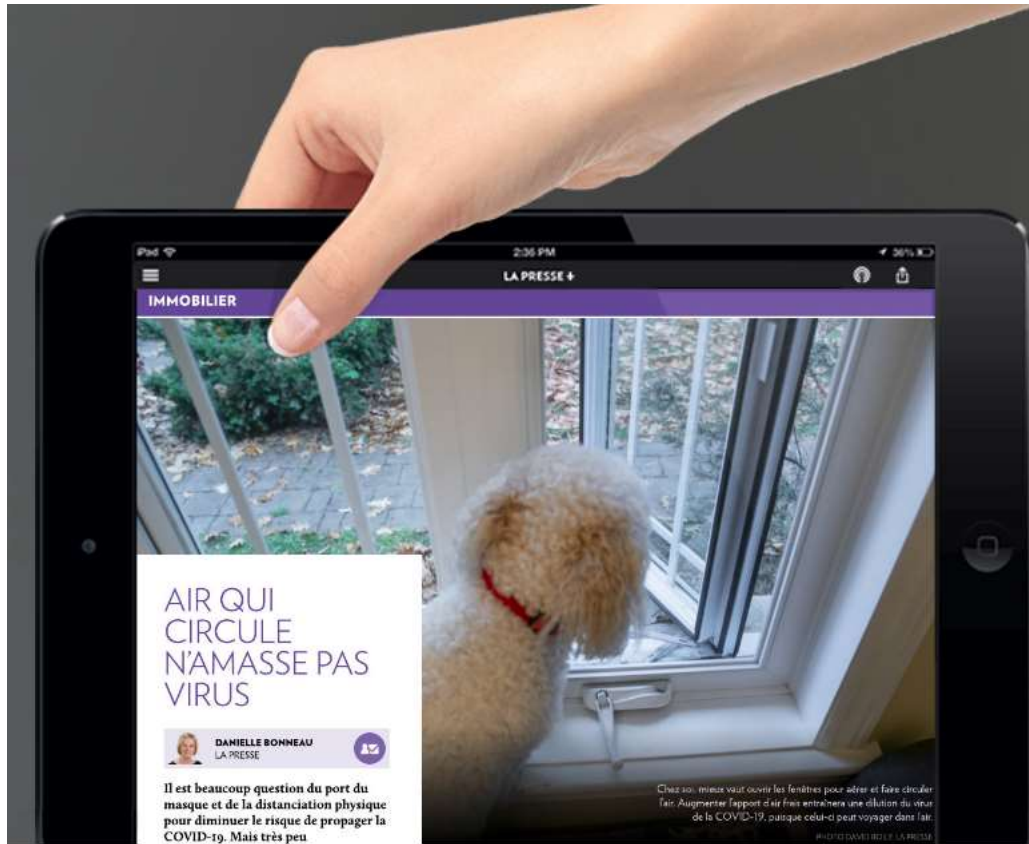
[Souligné en caractère gras par nous]

- (ii) **GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4199-2022, Rapport annuel et fiches programmes – Plan global en efficacité énergétique 2021, [Pièce B-0058, GI-11, Document 1, révisé](#), Page 20, Section 3.3 Échangeur d'air avec récupération de chaleur, Explication des écarts :

Au total, 18 participants ont bénéficié de ce programme, ce qui représente un taux de participation de 43 %. Le taux de réalisation des économies nettes est de 39 %. Les résultats pour ce programme sont en croissance depuis l'année 2019. **D'ailleurs, Gazifère dénote un certain accroissement de l'intérêt de la clientèle pour ce programme suivant une nouvelle stratégie de communication.** D'ailleurs, tel qu'indiqué au tableau 2, quinze demandes de préadmission ont été acceptées pour ce programme, ce qui démontre l'intérêt de la clientèle pour cette technologie. Les paramètres du programme ont été appliqués au nombre de participants réels au programme pour déterminer les économies brutes et nettes totales, les aides financières et les autres frais. Les écarts obtenus pour les données de programme, coûts de programme et résultats des tests de rentabilité sont attribuables à un nombre plus faible de participants et la répartition des frais d'exploitation entre les programmes au prorata des économies d'énergie réalisées.

[Souligné en caractère gras par nous]

- (iii) **Danielle BONNEAU**, [Air qui circule n'amasse pas virus](#), La Presse+, 7 novembre 2020 :



Il est beaucoup question du port du masque et de la distanciation physique pour diminuer le risque de propager la COVID-19. Mais très peu d'information circule sur ce qui peut être fait chez soi pour se protéger, déplore l'ingénieur Daniel Robert, vice-président du comité de transfert technologique de l'American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers (ASHRAE), qui, par ses recherches, ses normes et ses publications, promeut notamment la qualité de l'air intérieur.

Pour mettre toutes les chances de son côté, certaines précautions assez simples peuvent être prises, indique celui qui est également vice-président de l'entreprise Kolostat, spécialisée dans la conception et la fabrication de systèmes de chauffage et de climatisation.

Y a-t-il un principe de base à respecter dans le domaine résidentiel ?

Il faut augmenter l'apport d'air frais pour entraîner une dilution du virus, puisque celui-ci peut voyager dans l'air.

...

L'échangeur d'air devrait quant à lui fonctionner en mode « air frais ».

[Souligné en caractère gras par nous]

Demande (s) :

- 1.3.1 Veuillez confirmer que sans les conséquences économiques de la pandémie sur les chaînes d'approvisionnement des équipements le programme aurait connu un taux de succès encore plus élevé ?

Réponse 1.3.1:

Gazifère n'a pas été confrontée à une pénurie d'échangeurs d'air à récupération de chaleur dans sa franchise.

Gazifère estime effectivement qu'elle aurait obtenu de meilleurs résultats pour le programme résidentiel de *Chauffe-eau sans réservoir à condensation* si elle n'avait pas subi une pénurie d'équipements. En 2021, en raison du manque d'appareils, Gazifère a dû interrompre certaines démarches promotionnelles liées au remplacement de chauffe-eau par un modèle sans réservoir.

- 1.3.2 Gazifère note que sa nouvelle stratégie de communication permet **de dénoter un certain accroissement de l'intérêt de la clientèle** pour le programme de la référence (ii). Veuillez confirmer si l'augmentation de l'apport d'air frais cités dans la référence (iii) diminue leurs attraits pour les clients potentiels pour ce programme ? Veuillez confirmer si de telles recommandations ont pu affecter ce programme et que celui est sensible aux recommandations pour diminuer les risques liés à la pandémie?

Réponse 1.3.2 :

Gazifère n'est pas en mesure d'indiquer si les recommandations auxquelles réfère l'intervenant ont eu un effet sur les résultats du programme.

Par ailleurs, selon la compréhension de Gazifère, tous les échangeurs d'air, à récupération de chaleur ou non, peuvent fonctionner en mode « air frais ».