

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER R-4199-2022

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

RAPPORT ANNUEL 2021
DE GAZIFÈRE INC.

GAZIFÈRE Inc.

Demanderesse

-et-

STRATÉGIES ÉNERGÉTIQUES (S.É.)

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LUTTE
CONTRE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE
(AQLPA)

Intervenantes

COMMENTAIRES DE SÉ-AQLPA SUR LE RAPPORT ANNUEL 2021 DE GAZIFÈRE INC.

Jean Schiettekatte, Consultant en énergie
André Bélisle
M^e Dominique Neuman, LL.B., Procureur

Stratégies Énergétiques (S.É.)
Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)

Le 13 septembre 2022

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION.....	1
1 - LES PROPOSITIONS D'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE SUPPLÉMENTAIRE DE GAZIFÈRE INC.	2
2 - LE RAPPORT 2021 DU PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DE GAZIFÈRE INC.	5
2.1 LA JURIDICTION DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE LORSQUE SAISIE DE L'EXAMEN D'UN RAPPORT ANNUEL D'UNE ENTITÉ ASSUJETTIE	5
2.2 LES RÉSULTATS DU RAPPORT 2021 DU PGEÉ DE GAZIFÈRE INC.	7
2.3 RECOMMANDATION QUANT AU RAPPORT 2021 DU PGEÉ DE GAZIFÈRE INC.....	16
3 - CONCLUSION	21

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

Les numéros réfèrent à la présente aux numéros des chapitres et de la recommandation.

RECOMMANDATION NO. 1-1

LES PROPOSITIONS D'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE SUPPLÉMENTAIRE DE GAZIFÈRE INC.

Bien que le partage de l'excédent de rendement ne soit plus tributaire (pour la présente année) du résultat des indices de performance, SÉ-AQLPA approuvent la position de Gazifère à l'effet qu'il demeure toujours pertinent de maintenir le suivi de ceux-ci et de continuer de réaliser un sondage de satisfaction de la clientèle.

SÉ-AQLPA recommandent cependant à la Régie de l'énergie de **rejeter la proposition de Gazifère visant l'autoriser à ne plus soumettre, à partir du dossier de son rapport annuel 2022, le rapport annuel sur le sondage de satisfaction de la clientèle.** Nous soumettons que cette information demeure utile notamment car elle peut toujours continuer de servir de base indispensable permettant de formuler au besoin des demandes de renseignement écrites (ce que Gazifère inc. ne nie pas), **d'autant plus que le sondage 2021 comportait de nouvelles questions visant à évaluer l'impact des efforts de Gazifère relativement à la transition énergétique.**

Quant à l'autre proposition d'allègement de Gazifère de ne plus soumettre, à partir de son rapport annuel 2022, le tableau d'amortissement présenté à la pièce GI-2, document 1.8 et de limiter la présentation de l'amortissement sur les actifs réglementés sur une base réelle annuelle, SÉ-AQLPA s'en remettent à la Régie.

RECOMMANDATION NO. 2-1**LE PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (PGEÉ) 2021 DE GAZIFÈRE INC.**

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de maintenir tels quels les résultats financiers du Rapport 2021 du PGEÉ de Gazifère, aux fins de l'application du mécanisme de partage.

En effet, il n'y a pas lieu de désavouer tout ou partie des coûts excédant le budget prévu ni de pénaliser Gazifère pour quelques programmes aux résultats nuls ou inférieurs aux prévisions. Le PGEÉ de Gazifère ne montre en effet pas de gaspillage qui puisse justifier la Régie de désavouer des coûts et des explications valables sont fournies à certaines sous-performances de programmes. Ainsi :

- **Les coûts du tronc commun et de l'évaluation** n'ont été que des deux-tiers de ceux prévus.
- Le dépassement de coût du PGEÉ provient plutôt d'**aides financières supérieures de 49% au budget prévu**, mais celles-ci se sont effectivement traduites, après révision par la firme Dunnsky, par un coût réel par mètre cube économisé se situant dans une fourchette similaire à l'année 2020 ([B-0028, GI-11, Doc.1](#), page 8 et Tableau 6). Et nous constatons aussi une croissance interannuelle marquée des économies d'énergie réalisées par Gazifère, ce qui mérite félicitations suite à plusieurs années antérieures pendant lesquelles les résultats des PGEÉ de Gazifère avaient été particulièrement décevants. Voir [B-0028, GI-11, Doc.1](#), page 57 et Tab. 8.
- Une partie du succès du PGEÉ 2021 de Gazifère tient à ses **efforts de commercialisation numérique**. Ce virage vers la commercialisation numérique constituait d'ailleurs une des propres recommandations de SÉ-AQLPA Gazifère au Dossier R-4122-2020, Phase 4. Notre [recommandation SÉ-AQLPA-4.1 sur le PGEÉ](#) visait alors à amener Gazifère à recourir davantage à la promotion à distance de ses programmes d'efficacité énergétique, ceci afin de palier aux difficultés de communication directe survenues au début de la pandémie en 2020 :
- Les évaluations des divers programmes fournissent des **explications satisfaisantes** aux divers écarts entre les coûts et gains prévus et réels.
- Certains des programmes, particulièrement ceux visant **entre autres les restaurateurs** (Cuiseur de vapeur, Cuiseur de vapeur ENERGY STAR, Lave-vaisselle ENERGY STAR HT-ST), ont été affectés par le contexte économique de la pandémie, comme Gazifère nous le souligne en réponse à notre demande de renseignement SÉ-AQLPA-1.2.3.
- La **pénurie d'équipements dans les chaînes d'approvisionnement** a aussi contribué à réduire les résultats de certains programmes du PGEÉ, comme Gazifère nous le souligne en réponse à notre demande de renseignement SÉ-AQLPA-1.3.1.

- Enfin, en réponse à notre demande SÉ-AQLPA-1.2.1, Gazifère nous confirme qu'elle devra harmoniser les aides de certains de ces programmes afin de les rendre plus attractifs à l'image des **aides plus généreuses** déjà offertes pour des programmes comparables par Hydro-Québec Distribution (HQD) et le gouvernement du Québec (anciennement par TÉQ):
- L'on peut par ailleurs envisager que, même si les programmes Régulateur extérieur de chaudière, Aérotherme à condensation et Unité de chauffage infrarouge n'ont amené aucun résultat en 2021, au point où Gazifère envisage de les supprimer (**GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0071, GI-15, Document 3 - Réponses de Gazifère à la demande de renseignements no 1 de SÉ-AQLPA](#)), celle-ci demeure proactive sur le marché et pourra ultérieurement offrir des programmes de remplacement adaptés aux nouvelles technologies..

PRÉSENTATION

1 - Gazifère inc. a logé le 30 juin 2021 une demande [B-0002](#) au présent Dossier R-4199-2021, relative à son rapport annuel 2021.

2 - La Régie de l'énergie a fixé le 6 juillet 2022 à la [Pièce A-0002](#) le traitement de cette demande par voie de consultation.

3 - La présente constitue le mémoire de l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et de Stratégies Énergétiques (S.É.), nous ne traitons toutefois que des aspects relatifs aux propositions d'allègement réglementaire de Gazifère et à son rapport annuel 2021 du PGEÉ.

1

LES PROPOSITIONS D'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE SUPPLÉMENTAIRE DE GAZIFÈRE INC.

4 - Gazifère inc., à sa [pièce B-0006, GI-1, Doc. 1](#), en page 3, lignes 26 et suiv., demande à la Régie de l'autoriser à ne plus soumettre, à partir du dossier de son rapport annuel 2022, le rapport annuel sur le sondage de satisfaction de la clientèle (présenté dans le cadre du présent dossier à la [pièce B-0018, GI-5, document 1.5.1](#)). Certes, bien que le partage de l'excédent de rendement ne soit plus tributaire (pour la présente année) du résultat des indices de performance, Gazifère soumet avec raison qu'il demeure toujours pertinent de maintenir le suivi de ceux-ci et de continuer de réaliser un sondage de satisfaction de la clientèle. Elle argumente avec raison que cet outil continue de s'avérer très utile pour l'amélioration de sa prestation de service. Mais Gazifère plaide que « *la présentation détaillée de l'information recueillie dans le cadre du sondage n'est pas nécessaire à l'appréciation de la qualité de son service* ». Elle estime à cet égard que « *les résultats de l'indice de performance « Satisfaction de la clientèle », présentés à la pièce B-0017, GI-5, document 1.5, « seraient suffisants à la compréhension du niveau de satisfaction de la clientèle, en plus d'être comparables au niveau de détail transmis pour les autres indices de qualité.* »

SÉ-AQLPA sont en désaccord avec la recommandation de Gazifère visant l'autoriser à ne plus soumettre, à partir du dossier de son rapport annuel 2022, le rapport annuel sur le sondage de satisfaction de la clientèle. Nous soumettons que cette information demeure utile notamment car elle peut toujours continuer de servir de base indispensable permettant de formuler au besoin des demandes de renseignement écrites (ce que Gazifère inc. ne nie pas, voir [pièce B-0006, GI-1, Doc. 1](#), en page 4, lignes 9-13).

Ainsi par exemple, nous notons avec satisfaction que Gazifère a posé des nouvelles questions dans le questionnaire pour l'année 2021 afin d'évaluer l'impact des efforts de Gazifère relativement à la transition énergétique. (Elle spécifie que ces questions sont posées à la clientèle seulement en période de campagne et que conséquemment, elles ont fait parties du questionnaire de Gazifère au cours du 2^e et 4^e trimestre de l'année 2021). Voir la [pièce B-0018, GI-5, Doc. 1.5.1](#), page 3, note infrapaginale 6 et, en page 8, les questions suivantes :

Section 6 - La campagne publicitaire sur la transition énergétique de Gazifère
QG1) De façon générale, sur une échelle de 1 à 10, comment qualifieriez-vous l'engagement de Gazifère dans la transition énergétique du Québec. Par transition énergétique, on parle de favoriser les énergies renouvelables, le développement durable, réduire l'impact environnemental, etc.?
QG2) Au cours des dernières semaines, vous souvenez-vous d'avoir vu ou entendu une publicité dont le slogan est le suivant : « L'énergie change, nous aussi »?
QG3) Plus concrètement, où vous souvenez vous d'avoir vu ou entendu cette publicité?

SÉ-AQLPA recommandent donc le maintien du dépôt par Gazifère, dans ses rapports annuels, du rapport annuel sur le sondage de satisfaction de la clientèle.

5 - Quant à l'autre proposition d'allègement de Gazifère de ne plus soumettre, à partir de son rapport annuel 2022, le tableau d'amortissement présenté à la pièce GI-2, document 1.8 et de limiter la présentation de l'amortissement sur les actifs réglementés sur une base réelle annuelle, SÉ-AQLPA s'en remettent à la Régie.

6 - Nous logeons donc la recommandation suivante :

RECOMMANDATION NO. 1-1

LES PROPOSITIONS D'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE SUPPLÉMENTAIRE DE GAZIFÈRE INC.

Bien que le partage de l'excédent de rendement ne soit plus tributaire (pour la présente année) du résultat des indices de performance, SÉ-AQLPA approuve la position de Gazifère à l'effet qu'il demeure toujours pertinent de maintenir le suivi de ceux-ci et de continuer de réaliser un sondage de satisfaction de la clientèle.

SÉ-AQLPA recommandent cependant à la Régie de l'énergie de **rejeter la proposition de Gazifère visant l'autoriser à ne plus soumettre, à partir du dossier de son rapport annuel 2022, le rapport annuel sur le sondage de satisfaction de la clientèle.** Nous soumettons que cette information demeure utile notamment car elle peut toujours continuer de servir de base indispensable permettant de formuler au besoin des demandes de renseignement écrites (ce que Gazifère inc. ne nie pas), **d'autant plus que le sondage 2021 comportait de nouvelles questions visant à évaluer l'impact des efforts de Gazifère relativement à la transition énergétique.**

Quant à l'autre proposition d'allègement de Gazifère de ne plus soumettre, à partir de son rapport annuel 2022, le tableau d'amortissement présenté à la pièce GI-2, document 1.8 et de limiter la présentation de l'amortissement sur les actifs réglementés sur une base réelle annuelle, SÉ-AQLPA s'en remettent à la Régie.

2

LE RAPPORT 2021 DU PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DE GAZIFÈRE INC.

2.1 LA JURIDICTION DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE LORSQUE SAISIE DE L'EXAMEN D'UN RAPPORT ANNUEL D'UNE ENTITÉ ASSUJETTIE

7 - L'examen d'un rapport annuel d'une entité assujettie (telle que Gazifère) constitue un démembrement de l'exercice par la Régie de l'énergie de sa juridiction tarifaire prévue aux articles 31 et 48 et suiv. de la Loi sur la Régie de l'énergie.

Cet examen continue d'être requis des distributeurs gaziers Énergir et Gazifère, par l'effet de l'article transitoire 159 de cette Loi, selon lequel « les décisions, ordonnances, règlements et résolutions adoptés par la Régie du gaz naturel, dans une matière visée par la présente loi, conservent leur effet jusqu'à leur abrogation, leur modification ou leur remplacement par une décision, une ordonnance, un règlement ou résolution pris en vertu de la présente loi. »

8 - Il existe un mécanisme de partage des manques à gagner ou des excédents de rendement (trop-perçus) de Gazifère constatés dans son rapport annuel, tel qu'établi par la décision D-2015-120, lequel a été prolongé pour l'année tarifaire 2018 aux termes de la décision D-2017-028, pour les années 2019 et 2020 aux termes de la décision D-2018-090 et pour les années 2021 et 2022 aux termes de la décision D-2020-104. Voir [Demande B-0002](#), parag. 4.

L'objet juridique d'un dossier de rapport annuel consiste à permettre à la Régie de l'énergie, avant l'application de ce mécanisme de partage, de déterminer si les résultats inscrits dans ce rapport doivent être maintenus tels quels ou au contraire s'ils, doivent de quelque

façon être altérés (préalablement à l'application du mécanisme de partage) au motif que certains coûts devraient, en tout ou en partie, être désavoués, par exemple au motif a) que des activités prévues n'auraient pas été réalisées sans explication valable ou b) que des dépenses non prévues auraient été réalisées sans explication valable.

9 - De façon incidente, si le rapport annuel révèle des difficultés survenues, la Régie peut prendre acte des correctifs qui auraient déjà été amorcés lors de l'année tarifaire suivante (et présumément approuvées par la formation de la Régie saisie de la cause tarifaire correspondante). La Régie peut également requérir des suivis quant à ces difficultés ou quant à d'éventuels correctifs, lesquels bénéficieront aux formations de la Régie saisies de causes tarifaires futures. Mais il n'entre pas du rôle d'un dossier de rapport annuel de se substituer à ces autres causes tarifaires subséquentes.

2.2 LES RÉSULTATS DU RAPPORT 2021 DU PGEÉ DE GAZIFÈRE INC.

10 - Gazifère inc. présente son rapport annuel 2021 de son Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ) à la [Pièce B-0028, GI-11, Doc.1 - son rapport Annuel sur le Plan d'efficacité énergétique 2021](#). Le Tableau 3 en page 6 de cette pièce montre le taux de réalisation en m³ des économies de gaz naturel qui avaient été prévues pour chacun des programmes du PGEÉ :

Tableau 3
Économies nettes par programme (m³)

Programme	Prévision 2021	Réel 2021	Taux de réalisation
Chauffe-eau sans réservoir à condensation (R)	10 972	11 244	102%
Thermostat intelligent (R)	17 395	77 588	446%
Échangeur d'air avec récupération de chaleur (R)	13 498	5 280	39%
Chaudière à condensation (moins de 300 KBTU/hr)	8 691	2 323	27%
Chaudière à condensation (plus de 300 KBTU/hr)	72 279	100 833	140 %
Chauffe-eau à condensation (accumulation) - Commercial	12 443	19 855	160%
Chauffe-eau sans réservoir à condensation (petite et grande capacité) - Commercial	15 877	58 816	370%
Unité de chauffage infrarouge	2 037	1 189	58%
Appui aux initiatives	74 541	0	0%
Étude de faisabilité	-	-	-
Combo hotte à débit variable et générateur d'air chaud	92 819	85 598	92%
Aérotherme à condensation	4 169	0	0%
Régulateur extérieur de chaudière	33 625	0	0%
Cuiseur à vapeur	2 348	0	0%
Lave-vaisselle Energy Star HT-ST	3 688	0	0%
Lave-vaisselle Energy Star BT-CM	1 802	0	0%
Pulvérisateur de pré-rinçage à faible débit	16 520	20 249	123%
Total	382 706	382 974	100%

11 - Nous notons donc d'abord que Gazifère a atteint son objectif global de réductions en m³ et nous la félicitons, l'ayant même dépassé de 2% après révision de ce résultat par la firme Dunsky ([B-0028, GI-11, Doc.1](#), page 4).

12 - Gazifère a toutefois dépassé de 49% ses aides financières par rapport au budget prévu. Lorsque l'on tient compte des coûts du tronc commun et des

Régie de l'énergie - Dossier R-4199-2022
 Rapport annuel 2021 de Gazifère inc.

évaluations (coûts qui furent d'environ les deux-tiers du budget prévu), le coût total du PGEÉ demeure encore de 14% supérieur au budget total prévu. Voir ci-après le tableau de la [pièce B-0030, GI-11, Doc. 2.1](#) :

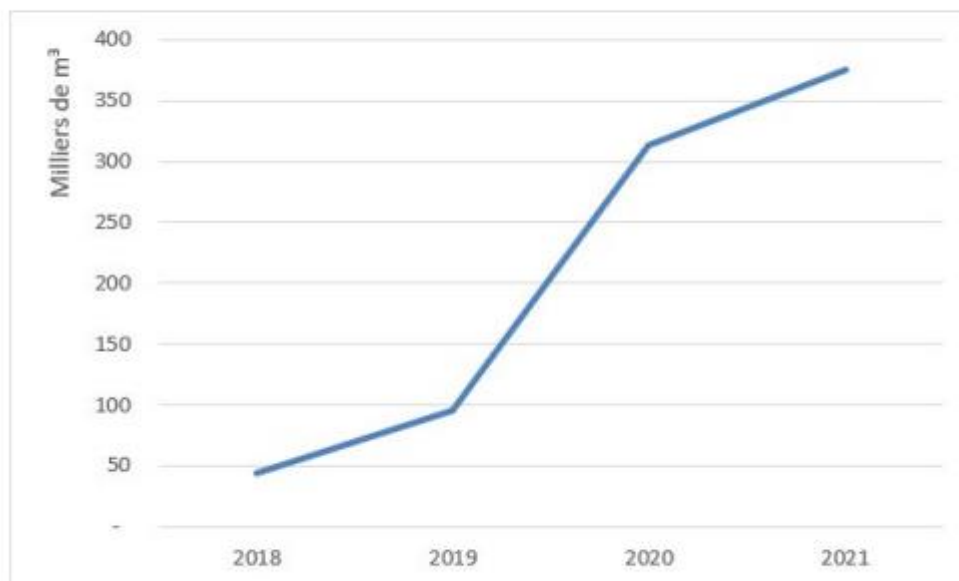
Programmes	Taux Opé.		Écon. Unitaires		Taux Opé.		Écon. Unitaires		Nombres de participants		Économies totales (M\$)						Aides Financières (\$)		Autres Prêts (\$)		Budget total (\$)	
	Plan	Réal	Plan	Réal	Plan	Réal	Plan	Réal	7-8	9	10-11	12-13	14-15	16-17	18-19	20-21	22-23	24-25	26-27	28-29	30-31	
	1	2	3	4	5	6	7	8	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
SECTEUR RÉSIDENTIEL																						
Échangeur d'air avec régulation de chaleur (R)	5%	338	13%	338	42	18	43%															
Chauffe-eau à condensation sans réservoir (R)	58%	206	27%	211	127	73	57%															
Thermostat intelligent (R)	17%	130	17%	82	37%	1 340	631%															
Sous-total résid.																						
SECTEUR COMMERCIAL ET INSTITUTIONNEL (C&I)																						
Appui aux initiatives - Optimisation énergétique (C) - Programme 2020	27%	14 429	27%	14 429	2	0	0%															
Appui aux initiatives - Aide à l'implantation (C)	25%	23 787	29%	23 787	0	0	0%															
Sous-Total Appui aux initiatives					5	0	0%															
Éclairage intelligent (C)	13%	0	13%	0	4	0	0%															
Chaudières à condensation (C) < 300 kWh/h	30%	1 152	37%	1 229	8	3	38%															
Chaudières > 300 kWh/h	30%	7 943	37%	5 163	13	31	238%															
Chaudières à condensation					21	34	162%															
Aérotherme à condensation (C)	22%	1 089	22%	1 089	5	0	0%															
Unité de chauffage à radiance (C)	23%	800	23%	1 265	3	1	33%															
Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière (C)	20%	2 002	20%	2 002	21	0	0%															
Canalisations ENERGY STAR (C)	20%	2 935	20%	2 935	1	0	0%															
Lave-vaisselle ENERGY STAR (C) HT Stationnaire	20%	922	20%	922	5	0	0%															
Lave-vaisselle ENERGY STAR (C) HT Conception multiple	21%	2 469	20%	2 469	1	0	0%															
Publication de pré-résumé à faible débit (C)		472	29%	472	35	60	173%															
Sous-Total Canalisations					42	60	143%															
Combo - Horne et Générateur Condensation (C)	(1)	10%	25 783	17%	20 626	4	5	125%														
Chauffe-eau à condensation (C) à accumulation	10%	1 975	10%	1 975	7	7	100%															
Chauffe-eau à condensation (C) Instantané	10%	1 528	10%	1 854	5	8	160%															
Chauffe-eau à condensation (C) Instantané < 75 kWh/h	58%	206	10%	211	0	200	inf															
Sous-total C&I					117	118	98%															
Total prog.					461	1 946	335%															
Taux commun																						
Évaluation																						
Taux de financement																						
Grand total																						
Taux actualisation																						

(1) Un installateur a financé le programme Combo - Horne et Générateur à Condensation à été versé en 2022. Un montant de 2005 pour cet équipement installé en 2022 sera imputé au tronc commun en 2022.

13 - Malgré ce dépassement, il demeure globalement qu'après révision par la firme Dunnsky, la réalisation des économies d'énergie prévues a permis de conserver le coût réel par mètre cube économisé dans une fourchette similaire à l'année 2020 ([B-0028, GI-11, Doc.1](#), page 8 et Tableau 6).

Nous constatons ainsi une croissance interannuelle marquée des économies d'énergie réalisées par Gzaifère, ce qui mérite félicitations suite à plusieurs années antérieures pendant lesquelles les résultats des PGEÉ de Gazifère avaient été particulièrement décevants. Voir [B-0028, GI-11, Doc.1](#), page 57 et Tableau 8 :

Tableau 8
Évolution des économies d'énergie – 2018 à 2021



14 - De façon toute particulière, nous désirons souligner que, malgré la pandémie et les difficultés de communication directe, une partie du succès du PGEÉ 2021 de Gazifère tient à ses efforts de commercialisation numérique. À cet égard, ce virage vers la commercialisation numérique constituait une des propres recommandations de SÉ-AQLPA Gazifère au Dossier R-4122-2020, Phase 4. Notre [recommandation SÉ-AQLPA-4.1 sur le](#)

PGEÉ visait à amener Gazifère à recourir davantage à la promotion à distance de ses programmes d'efficacité énergétique, ceci afin de palier aux difficultés de communication ditrecte survenues au début de la pandémie en 2020 : Notre recommandation d'alors se lisait comme suit :

RECOMMANDATION NO. 4-1

LES RÉSULTATS 2020 DU PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (PGEÉ) DE GAZIFÈRE INC.

Nous invitons la Régie de l'énergie à constater que la non-atteinte par Gazifère de ses prévisions de volumes d'économie de gaz naturel (382 706 m³ prévus à son PGEÉ pour l'année 2020), par un manque d'environ 18 % (ou 68 741 m³), est en grande partie attribuable aux contraintes de la pandémie de COVID-19. Gazifère a tenté de réduire cette non-réalisation en développant les moyens de promotion à distance de ses programmes d'efficacité énergétique (ce dont la félicitons et que nous l'encourageons à poursuivre), mais cela a été insuffisant à empêcher cette non atteinte des prévisions.

Nous concluons y a lieu pour la Régie d'accepter ces résultats et donc de ne pas invoquer cette non-atteinte des prévisions aux fins de réduire le bénéfice net ([Pièce B-0286, GI-52, Doc. 1](#)) considéré aux fins du calcul du partage de l'excédent de rendement entre le distributeur et le remboursement à sa clientèle ([Pièce B-0296, GI-56, Doc. 1](#)).

En réponse à notre demande 1.1.3 (**GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0071, GI-15, Document 3 - Réponses de Gazifère à la demande de renseignements no 1 de SÉ-AQLPA](#)), Gazifère nous confirme le succès de son programme de marketing numérique et plus particulièrement de celui des thermostats intelligents :

QUESTION 1.1.3 DE SÉ-AQLPA À GAZIFÈRE :

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 DE GAZIFÈRE INC. À SÉ-AQLPA:

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.

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%.

[Souligné en caractère gras par nous]







Nous constatons ainsi le succès de ce programme au tableau 3 présenté auparavant et nous encourageons Gazifère à continuer l'utilisation de ces outils de promotions à distance tels que nous l'avions recommandé antérieurement.

* * *

15 - Le tableau 3 de la [Pièce B-0028, GI-11, Doc.1](#) et celui de la [pièce B-0030, GI-11, Doc. 2.1](#), tous deux reproduits plus haut, montrent toutefois une répartition très inégale des succès ou insuccès des différents programmes.

Plusieurs programmes n'ont ainsi généré aucune économie en 2021 alors que d'autres ont amené des économies beaucoup plus importantes que prévues.

Nous avons essayé d'identifier les causes de ces différences importantes pour chacun des programmes et d'évaluer les solutions énoncées par Gazifère à son présent rapport annuel, en tenant compte également des évaluations déposées :

- B-0031 [GI-11, Document 3 - Évaluation du programme Chauffe-eau sans réservoir - résidentiel](#) 
- B-0032 [GI-11, Document 4 - Évaluation du programme Régulateur extérieur de chaudière](#) 
- B-0033 [GI-11, Document 5 - Évaluation du programme Équipement de cuisine commerciale](#) 
- B-0034 [GI-11, Document 6 - Évaluation du programme Pulvérisateur à faible débit](#) 
- B-0035 [GI-11, Document 7 - Évaluation du programme Échangeur d'air avec récupération de chaleur - résidentiel](#) 
- B-0036 [GI-11, Document 8 - Évaluation du programme Appui aux initiatives](#) 

16 - Nous notons ainsi que pour certains programmes, la non-réalisation d'économies semble davantage conjoncturelle, étant liée plus particulièrement aux effets économiques de la pandémie.

Ainsi, en réponse à notre demande 1.2.3 (**GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0071, GI-15, Document 3 - Réponses de Gazifère à la demande de renseignements no 1 de SÉ-AQLPA](#)), Gazifère nous confirme que certains des programmes, **particulièrement ceux visant entre autres les restaurateurs** (Cuiseur de vapeur, Cuiseur de vapeur ENERGY STAR, Lave-vaisselle ENERGY STAR HT-ST), ont été affectés par le contexte économique de la pandémie :

QUESTION 1.2.3 DE SÉ-AQLPA À GAZIFÈRE :

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 DE GAZIFÈRE INC. À SÉ-AQLPA:

*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.***

[Souligné en caractère gras par nous]

17 - La pénurie d'équipements dans les chaînes d'approvisionnement a aussi contribué à réduire les résultats de certains programmes du PGEÉ, comme Gazifère nous le souligne en réponse à notre demande 1.3.1 (**GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0071, GI-15, Document 3 - Réponses de Gazifère à la demande de renseignements no 1 de SÉ-AQLPA](#) :

QUESTION 1.3.1 DE SÉ-AQLPA À GAZIFÈRE :

Veillez 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 DE GAZIFÈRE INC. À SÉ-AQLPA:

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.

[Souligné en caractère gras par nous]

18 - Enfin, en réponse à notre demande 1.2.1 (**GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0071, GI-15, Document 3 - Réponses de Gazifère à la demande de renseignements no 1 de SÉ-AQLPA](#)), Gazifère nous confirme qu'elle devra harmoniser les aides de certains de ces programmes afin de les rendre plus attractifs à l'image des aides plus généreuses déjà offertes pour des programmes comparables par Hydro-Québec Distribution (HQD) et le gouvernement du Québec (anciennement par TÉQ):

QUESTION 1.2.1 DE SÉ-AQLPA À GAZIFÈRE :

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 1.1.3 DE GAZIFÈRE INC. À SÉ-AQLPA:

*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 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.

[Souligné en caractère gras par nous]

19 - L'on peut par ailleurs envisager que, même si les programmes Régulateur extérieur de chaudière, Aérotherme à condensation et Unité de chauffage infrarouge n'ont amené aucun résultat en 2021, au point où Gazifère envisage de les supprimer (**GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0071, GI-15, Document 3 - Réponses de Gazifère à la demande de renseignements no 1 de SÉ-AQLPA](#)), celle-ci demeure proactive sur le marché et pourra ultérieurement offrir des programmes de remplacement adaptés aux nouvelles technologies.

2.3 RECOMMANDATION QUANT AU RAPPORT 2021 DU PGEÉ DE GAZIFÈRE INC.

20 - Tel que mentionné en section 2.1 du présent rapport, l'objet juridique d'un dossier de rapport annuel consiste à permettre à la Régie de l'énergie, avant l'application de ce mécanisme de partage, **de déterminer si les résultats inscrits dans ce rapport doivent être maintenus tels quels** ou au contraire s'ils, doivent de quelque façon être altérés (préalablement à l'application du mécanisme de partage) au motif que certains coûts devraient, en tout ou en partie, être désavoués, par exemple au motif a) que des activités prévues n'auraient pas été réalisées sans explication valable ou b) que des dépenses non prévues auraient été réalisées sans explication valable.

Nous avons aussi souligné que, de façon incidente, si le rapport annuel révèle des difficultés survenues, la Régie peut prendre acte des correctifs qui auraient déjà été amorcés lors de l'année tarifaire suivante (et présumément approuvées par la formation de la Régie saisie de la cause tarifaire correspondante). La Régie peut également requérir des suivis quant à ces difficultés ou quant à d'éventuels correctifs, lesquels bénéficieront aux formations de la Régie saisies de causes tarifaires futures.

Mais il n'entre pas du rôle d'un dossier de rapport annuel de se substituer à ces autres causes tarifaires subséquentes.

21 - Pour l'ensemble des motifs énoncés à la section 2.2 du présent chapitre, nous recommandons à la Régie de l'énergie de maintenir tels quels les résultats financiers du Rapport 2021 du PGEÉ de Gazifère, aux fins de l'application du mécanisme de partage.

En effet, il n'y a pas lieu de désavouer tout ou partie des coûts excédant le budget prévu ni de pénaliser Gazifère pour quelques programmes aux résultats nuls ou inférieurs aux prévisions. Le PGEÉ de Gazifère ne montre en effet pas de gaspillage qui puisse justifier la Régie de désavouer des coûts et des explications valables sont fournies à certaines sous-performances de programmes. Ainsi :

- **Les coûts du tronc commun et de l'évaluation** n'ont été que des deux-tiers de ceux prévus.
- Le dépassement de coût du PGEÉ provient plutôt d'**aides financières supérieures de 49% au budget prévu**, mais celles-ci se sont effectivement traduites, après révision par la firme Dunnsky, par un coût réel par mètre cube économisé se situant dans une fourchette similaire à l'année 2020 ([B-0028, GI-11, Doc.1](#), page 8 et Tableau 6). Et nous constatons aussi une croissance interannuelle marquée des économies d'énergie réalisées par Gazifère, ce qui mérite félicitations suite à plusieurs années antérieures pendant lesquelles les résultats des PGEÉ de Gazifère avaient été particulièrement décevants. Voir [B-0028, GI-11, Doc.1](#), page 57 et Tab. 8.
- Une partie du succès du PGEÉ 2021 de Gazifère tient à ses **efforts de commercialisation numérique**. Ce virage vers la commercialisation numérique constituait d'ailleurs une des propres recommandations de SÉ-AQLPA Gazifère au Dossier R-4122-2020, Phase 4. Notre [recommandation SÉ-AQLPA-4.1 sur le PGEÉ](#) visait alors à amener Gazifère à recourir davantage à la promotion à distance de ses programmes d'efficacité énergétique, ceci afin de palier aux difficultés de communication directe survenues au début de la pandémie en 2020 :
- Les évaluations des divers programmes fournissent des **explications satisfaisantes** aux divers écarts entre les coûts et gains prévus et réels.
- Certains des programmes, particulièrement ceux visant **entre autres les restaurateurs** (Cuiseur de vapeur, Cuiseur de vapeur ENERGY STAR, Lave-vaisselle ENERGY STAR HT-ST), ont été affectés par le contexte économique de la pandémie, comme Gazifère nous le souligne en réponse à notre demande de renseignement SÉ-AQLPA-1.2.3.

- La **pénurie d'équipements dans les chaînes d'approvisionnement** a aussi contribué à réduire les résultats de certains programmes du PGEÉ, comme Gazifère nous le souligne en réponse à notre demande de renseignement SÉ-AQLPA-1.3.1.
- Enfin, en réponse à notre demande SÉ-AQLPA-1.2.1, Gazifère nous confirme qu'elle devra harmoniser les aides de certains de ces programmes afin de les rendre plus attractifs à l'image des **aides plus généreuses** déjà offertes pour des programmes comparables par Hydro-Québec Distribution (HQD) et le gouvernement du Québec (anciennement par TÉQ):
- L'on peut par ailleurs envisager que, même si les programmes Régulateur extérieur de chaudière, Aérotherme à condensation et Unité de chauffage infrarouge n'ont amené aucun résultat en 2021, au point où Gazifère envisage de les supprimer (**GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0071, GI-15, Document 3 - Réponses de Gazifère à la demande de renseignements no 1 de SÉ-AQLPA](#)), celle-ci demeure proactive sur le marché et pourra ultérieurement offrir des programmes de remplacement adaptés aux nouvelles technologies.

22 - Nous logeons donc la recommandation suivante :

RECOMMANDATION NO. 2-1

LE PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (PGEÉ) 2021 DE GAZIFÈRE INC.

Nous recommandons à la Régie de l'énergie de maintenir tels quels les résultats financiers du Rapport 2021 du PGEÉ de Gazifère, aux fins de l'application du mécanisme de partage.

En effet, il n'y a pas lieu de désavouer tout ou partie des coûts excédant le budget prévu ni de pénaliser Gazifère pour quelques programmes aux résultats nuls ou inférieurs aux prévisions. Le PGEÉ de Gazifère ne montre en effet pas de gaspillage qui puisse justifier la Régie de désavouer des coûts et des explications valables sont fournies à certaines sous-performances de programmes. Ainsi :

- **Les coûts du tronc commun et de l'évaluation** n'ont été que des deux-tiers de ceux prévus.
- Le dépassement de coût du PGEÉ provient plutôt d'**aides financières supérieures de 49% au budget prévu**, mais celles-ci se sont effectivement traduites, après révision par la firme Dunnsky, par un coût réel par mètre cube économisé se situant dans une fourchette similaire à l'année 2020 ([B-0028, GI-11, Doc.1](#), page 8 et Tableau 6). Et nous constatons aussi une croissance interannuelle marquée des économies d'énergie réalisées par Gazifère, ce qui mérite félicitations suite à plusieurs années antérieures pendant lesquelles les résultats des PGEÉ de Gazifère avaient été particulièrement décevants. Voir [B-0028, GI-11, Doc.1](#), page 57 et Tab. 8.
- Une partie du succès du PGEÉ 2021 de Gazifère tient à ses **efforts de commercialisation numérique**. Ce virage vers la commercialisation numérique constituait d'ailleurs une des propres recommandations de SÉ-AQLPA Gazifère au Dossier R-4122-2020, Phase 4. Notre [recommandation SÉ-AQLPA-4.1 sur le PGEÉ](#) visait alors à amener Gazifère à recourir davantage à la promotion à distance de ses programmes d'efficacité énergétique, ceci afin de palier aux difficultés de communication directe survenues au début de la pandémie en 2020 :
- Les évaluations des divers programmes fournissent des **explications satisfaisantes** aux divers écarts entre les coûts et gains prévus et réels.
- Certains des programmes, particulièrement ceux visant **entre autres les restaurateurs** (Cuiseur de vapeur, Cuiseur de vapeur ENERGY STAR, Lave-vaisselle ENERGY STAR HT-ST), ont été affectés par le contexte économique de la pandémie, comme Gazifère nous le souligne en réponse à notre demande de renseignement SÉ-AQLPA-1.2.3.
- La **pénurie d'équipements dans les chaînes d'approvisionnement** a aussi contribué à réduire les résultats de certains programmes du PGEÉ, comme Gazifère nous le souligne en réponse à notre demande de renseignement SÉ-AQLPA-1.3.1.

- Enfin, en réponse à notre demande SÉ-AQLPA-1.2.1, Gazifère nous confirme qu'elle devra harmoniser les aides de certains de ces programmes afin de les rendre plus attractifs à l'image des **aides plus généreuses** déjà offertes pour des programmes comparables par Hydro-Québec Distribution (HQD) et le gouvernement du Québec (anciennement par TÉQ):
- L'on peut par ailleurs envisager que, même si les programmes Régulateur extérieur de chaudière, Aérotherme à condensation et Unité de chauffage infrarouge n'ont amené aucun résultat en 2021, au point où Gazifère envisage de les supprimer (**GAZIFÈRE INC.** Dossier R-4122-2020, [Pièce B-0071, GI-15, Document 3 - Réponses de Gazifère à la demande de renseignements no 1 de SÉ-AQLPA](#)), celle-ci demeure proactive sur le marché et pourra ultérieurement offrir des programmes de remplacement adaptés aux nouvelles technologies..

3

CONCLUSION

23 - Pour l'ensemble de ces motifs, nous invitons la Régie à accueillir les recommandations exprimées au présent mémoire.

24 - Le tout, respectueusement soumis.
