

GAZIFÈRE INC.

FERMETURE DES LIVRES 2018

Rapport annuel

PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE 2018

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
SOMMAIRE DES RÉSULTATS	3
SECTEUR RÉSIDENTIEL	5
SECTEUR COMMERCIAL	9
BUDGETS TRONC COMMUN, AUTRES FRAIS & ÉVALUATION	14
Tronc commun	14
Autres frais.....	15
Évaluation	16
CONCLUSION.....	16

INTRODUCTION

Ce rapport annuel présente les résultats de l'année 2018. Plus précisément, ce rapport compare et justifie les écarts importants (volumétriques et monétaires) entre les données prévisionnelles approuvées par la Régie de l'énergie (la « Régie ») et les résultats réels obtenus dans le cadre des programmes composant le **Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ) 2018** de Gazifère présenté dans le cadre du dossier R-4003-2017, aux pièces GI-19, documents 1 et 2.

Les données prévisionnelles, tant au niveau volumétrique que monétaire, correspondent aux données établies à la suite de la décision D-2017-133.

Les économies volumétriques réelles correspondent aux conclusions de l'exercice d'évaluation des économies réelles, lequel inclut également une révision des coûts incrémentaux. Cet exercice a été réalisé par la firme Dunsky Expertise en énergie (« Dunsky »), et est présenté à la pièce GI-63, document 2.

Afin de faciliter la compréhension des écarts exposés ci-après, Gazifère propose les définitions suivantes :

- **Les économies nettes annuelles totales prévues** (*multiplication des participants et des économies prévues selon le cas-type établis à la suite de la décision D-2017-133*);
- **Les économies nettes annuelles totales réelles calculées par Dunsky** (*multiplication du nombre de participants réels aux économies réelles déterminées par la firme Dunsky*).

SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Au 31 décembre 2018, le PGEÉ 2018 a atteint, au net, 11 % des objectifs volumétriques prévus. Les économies d'énergie réelles révisées par Dunsky se chiffrent à 44 438 m³ par rapport à des prévisions de 388 706 m³. Les dépenses associées au PGEÉ 2018 totalisent 252 343 \$, ce qui correspond à 46 % du budget total.

Ces économies d'énergie réelles se sont traduites par des réductions de 83 943 tonnes de CO₂.

Les résultats du PGEÉ 2018 sont principalement explicables par l'absence de participants dans plusieurs programmes, dont le programme **Appui aux initiatives**, composé de deux volets (*Optimisation énergétique et Aide à l'implantation*), représentant à lui seul plus de 35 % des économies d'énergie nettes annuelles prévues.

Secteur	Économies nettes annuelles totales prévues (m3) ¹	Économies nettes annuelles totales réelles calculées par Dunsky
Résidentiel	31 516	15 628
C&I	357 189	28 809
Total	388 706	44 438

Par ailleurs, au 31 décembre 2018, 46 demandes de préadmission avaient été approuvées. Ces demandes n'ont pas été comptabilisées dans les résultats de l'année 2018 puisque l'étape de la préadmission ne constitue pas une obligation de réaliser les travaux ni de satisfaire aux critères d'admission de Gazifère. Le tableau suivant présente le détail associé à ces demandes de préadmission.

Programme	Nombre de participants	Nombre d'appareils	Budget
Chauffe-eau sans réservoir à condensation	39	39	19 500\$
Chaudière à condensation	6	8	21 777\$
Combo hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation	1	1	10 000 \$
Total	46	48	51 277 \$

¹ Correspond aux économies nettes annuelles totales prévues pour l'ensemble des programmes approuvés dans le cadre de la décision D-2017-133.

SECTEUR RÉSIDENTIEL

Dans le secteur résidentiel, Gazifère a atteint 50 % de l'objectif d'économie d'énergie prévu pour l'année, via la participation de la clientèle aux programmes **Abaissement de la température des chauffe-eau** et **Chauffe-eau sans réservoir à condensation**.

Les dépenses d'aide financière du secteur résidentiel s'élèvent donc à 17 500 \$, soit 40% du budget total autorisé de 44 075 \$ pour ce secteur de marché. L'absence de participants aux programmes **Éconologis** et **Échangeur d'air récupérateur de chaleur** explique ce résultat.

En 2018, le portefeuille de 4 programmes destinés à la clientèle résidentielle se composait de deux nouveaux programmes soit **Chauffe-eau sans réservoir à condensation** et **Échangeur d'air récupérateur de chaleur**. Ces deux programmes ont tous deux été introduits à la clientèle au mois de juin 2018.

Chauffe-eau sans réservoir à condensation

Gazifère a atteint 61 % des objectifs de participation de ce programme représentant 2 781 m³, soit 63% des économies nettes annuelles prévues.

En 2018, l'exercice de révision des économies réelles réalisé par Dunsky aura mené à une légère augmentation des économies unitaires pour ce programme. Les détails de cette révision sont présentés à la pièce GI-63, document 2.

De nombreux efforts ont été investis pour assurer le succès de ce programme. En effet, Gazifère a mis sur pied un processus de participation et de gestion associé à ce programme. Des outils de communication ont été conçus et le personnel a été formé afin de traiter les demandes de participation et de répondre aux questions de la clientèle. Une campagne promotionnelle a par ailleurs été initiée pour ce programme :

Campagne promotionnelle 2018 – Chauffe-eau sans réservoir à condensation
Introduction et promotion du programme sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT : https://www.gazifere.com/fr/gazifere-vert/chauffe-eau-sans-reservoir-condensation/
Rencontres d'information avec différents installateurs et remise d'un cartable compilant les programmes d'efficacité énergétique offerts par Gazifère, dont le programme Chauffe-eau sans réservoir à condensation .
Campagne promotionnelle sur les médias sociaux via la page Facebook de l'entreprise.
Distribution postale de l'encart promotionnel à des clients qui ont un chauffe-eau à réservoir âgé de plus de 10 ans.

VOTRE CHAUFFE-EAU
EN LOCATION
A PLUS DE 10 ANS!

Planifiez dès maintenant
le remplacement de votre
vieux chauffe-eau

Le programme global en efficacité énergétique de
Gazifère accorde un rabais substantiel à la location
d'un chauffe-eau sans réservoir à condensation.

FAITES VITE!
SEULEMENT
63 APPAREILS
SONT ENCORE
ADMISSIBLES AU
PROGRAMME
EN 2018

Un chauffe-eau sans réservoir à condensation, pour des économies d'énergie, de possibles économies
sur votre facture et de nombreux avantages!

- Un chauffe-eau sans réservoir chauffe l'eau «à la demande», et ce, autant que vous en voulez! Vous ne manquerez plus jamais d'eau chaude!
- Avec une efficacité de 96 %, un chauffe-eau sans réservoir vous permettra de réaliser des économies d'énergie au quotidien.
- Un chauffe-eau sans réservoir s'accroche à un mur et libère donc de l'espace dans votre résidence.
- Vous continuez de profiter de tous les avantages du programme de location de Gazifère.

Pour plus de détails, communiquez avec un représentant de Gazifère au 819 771-8321.

gazifere.com **Gazifère**
Une société SCHNEIDER

Gazifère a également investi des efforts dans la mise en place d'un processus d'adhésion et d'installation simple et efficace de sorte à éliminer, en amont, certaines barrières d'adhésion (par exemple, l'installation d'un chauffe-eau sans réservoir requiert l'installation d'un 2e tuyau d'évacuation et pour ce faire, il est parfois nécessaire d'ouvrir les plafonds du sous-sol). Le programme **Chauffe-eau sans réservoir à condensation** a donc rapidement récolté du succès, principalement en raison du fait que Gazifère dispose d'un programme locatif d'appareils à gaz naturel facilitant l'adoption, par sa clientèle, d'appareils plus efficaces.

Malgré l'intérêt certain de la clientèle à l'égard de ce programme, Gazifère n'a pas réussi à atteindre l'objectif visé en raison notamment de contraintes associées aux limites budgétaires. En effet, au mois de décembre 2018, Gazifère mentionnait dans le cadre du dossier R-4043-2018, être en bonne position pour atteindre, voire dépasser les objectifs de participation de ce programme². Or, l'obligation de respecter les règles mises en place concernant les dépassements budgétaires aura contraint le personnel à réduire la cadence des démarches promotionnelles et aura affecté l'atteinte des résultats au final. Afin de pallier à cette problématique, Gazifère proposait, dans le cadre du dossier R-4043-2018, d'éliminer les limites budgétaires actuellement en vigueur. Dans sa décision D-

² Dossier R-4043-2018, GI-8, document 1, réponse 3.3

2019-088, « *La Régie accorde à Gazifère une marge de dépassement budgétaire de 100% limitée aux aides financières par catégorie de la clientèle.* » Ce faisant, Gazifère estime que cette modification lui octroie une meilleure marge de manœuvre et évitera que le même genre de situation se reproduise dans l'avenir.

Par ailleurs, des clients pré-admis ont malheureusement choisi de repousser à une année ultérieure la réalisation des travaux d'installation de leur nouvel appareil ou de ne plus réaliser les travaux d'installation en raison de certaines contraintes d'installation (par exemple, l'obligation d'ouvrir le plafond du sous-sol pour accéder à la tuyauterie) ou en raison du prix de location d'un chauffe-eau sans réservoir à condensation, plus élevé qu'un modèle à réservoir. Cela a eu pour incidence d'amoindrir la performance de ce programme.

Ces conclusions préliminaires permettent de confirmer l'importance du soutien financier requis par Gazifère pour mettre de l'avant ce type de mesures. En effet, à titre de distributeur, mais également de locateur d'appareils, Gazifère occupe une place de choix pour encourager l'adoption de ce type de d'appareil qui autrement, n'atteigne qu'un niveau de pénétration très marginal. En effet, avant l'introduction de ce programme, aucun client, dans le marché existant, n'avait opté pour la location d'un chauffe-eau sans réservoir, en remplacement d'un chauffe-eau à réservoir. L'effet de ce programme est donc important puisqu'il permet à la clientèle d'adopter des appareils plus efficaces et moins conventionnels.

Échangeur d'air récupérateur de chaleur

En 2018, aucun participant n'a été admis, et ce, malgré les nombreux efforts de Gazifère pour solliciter une participation à ce programme.

En effet, tout comme pour le programme **Chauffe-eau sans réservoir à condensation**, Gazifère a mis sur pied un processus de participation et de gestion associé à ce programme. Des outils de communication ont été conçus et le personnel a été formé afin de traiter les demandes de participation et de répondre aux questions de la clientèle. Ce programme a également fait l'objet d'une campagne promotionnelle :

Campagne promotionnelle 2018 – Échangeur d'air récupérateur de chaleur
Introduction et promotion du programme sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT : https://www.gazifere.com/fr/gazifere-vert/echangeur-dair-avec-recuperation-de-chaleur/ .
Rencontres d'information différents installateurs et remise d'un cartable compilant les programmes d'efficacité énergétique offerts par Gazifère dont le programme Échangeur d'air récupérateur de chaleur .
Envoi postal d'une douzaine d'encarts promotionnels aux 18 entrepreneurs en chauffage et climatisation de la région, identifiés dans le site de la CMMTQ. Une

lettre accompagnait l'envoi leur expliquant les avantages d'offrir cette aide financière à leurs clients potentiels.

Distribution postale de l'encart promotionnel à des clients qui ont un appareil de chauffage en location, installé avant 2000.



**MINIMISER
LES PERTES
DE CHALEUR!**

Installez un échangeur d'air à récupérateur de chaleur et recevez une aide financière de 350 \$ de Gazifère.

Une façon efficace et plus économique de ventiler votre maison!
Ce nouveau type d'échangeur d'air est muni d'une technologie permettant de récupérer et de transférer la chaleur de l'air sortant vers l'air frais entrant, et ce, sans que l'air sortant et l'air frais entrant ne soient jamais en contact.

→ Pour être éligible, l'échangeur d'air actuel ne doit pas être muni d'un système de récupération de la chaleur.

→ Pour participer, remplissez le formulaire de préadmission dans la section Gazifère VERT au gazifere.com.

FAITES VITE!
Nombre d'aides financières limité.

Pour faire l'achat d'un nouvel échangeur d'air à récupérateur de chaleur, communiquez avec l'entrepreneur spécialisé en chauffage, ventilation et climatisation de votre choix. La liste des équipements éligibles peut être consultée au www.tvi.org.

gazifere.com **Gazifère**
the green alternative

Les efforts investis dans ce programme en 2018 n'auront pas permis d'atteindre les objectifs de participation de l'année en cours, mais constituent néanmoins un premier pas dans la bonne direction. En effet, Gazifère estime qu'à terme, c'est l'accumulation de ces efforts qui permettra au programme de bénéficier d'une meilleure notoriété et d'atteindre des résultats. L'absence de résultats immédiats n'est pas un gage de l'avenir de ce programme.

Éconologis

L'entente à intervenir entre Gazifère et TEQ a été conclue en décembre 2018. Conséquemment, aucune demande de participation n'a été administrée avant le début de l'année 2019.

Abaissement de la température des chauffe-eau

Gazifère a cessé d'offrir ce programme au mois de septembre 2018 en raison de l'exigence du Code du bâtiment de maintenir la température des chauffe-eau à 60°C. Conséquemment, les économies réalisées dans ce programme ont été réalisées sur une période de huit mois.

SECTEUR COMMERCIAL

Dans le secteur commercial, les économies totales réelles nettes atteignent 8 % de l'objectif initial, représentant 28 809 m³. Les programmes **Chaudière à condensation** et **Aérotherme à condensation** sont les seuls programmes à avoir généré des économies d'énergie dans le secteur commercial, représentant 65 % des économies totales réelles du PGEÉ 2018.

Les dépenses d'aide financière pour ces programmes s'élèvent à 42 104 \$ soit 16 % du budget total autorisé de 261 488 \$ pour ce secteur de marché.

En 2018, le portefeuille de 9 programmes destinés à la clientèle commerciale se composait de trois nouveaux programmes soit **Équipements de cuisine commerciale**, **Combo hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation** et **Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière**. Les programmes **Combo hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation** et **Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière** ont été introduits à la clientèle en juin 2018, tandis que le programme **Équipements de cuisine commerciale** n'a pas été lancé en 2018.

En effet, ce programme se compose d'un ensemble de mesures et comme une approche de type « installation directe » avait été préconisée et qu'elle nécessitait la mise en place d'un partenariat avec un entrepreneur en plomberie et conséquemment, l'implication de différents services de l'entreprise de même qu'un soutien légal pour l'élaboration d'une entente, Gazifère n'a pu amorcer le travail qu'en 2018.

Chaudière à condensation

Gazifère a atteint 76 % des objectifs de participation de ce programme représentant 27 863 m³, soit 45% des économies nettes annuelles prévues. En 2018, l'exercice de révision des économies réelles réalisé par Dunsky a mené à une réduction globale des économies pour ce programme. Les détails de cette révision sont présentés à la pièce GI-63, document 2.

Quant à la stratégie promotionnelle adoptée pour ce programme, elle est présentée sous la section intitulée « *Autres programmes* » du présent rapport.

Aérotherme à condensation

Gazifère a atteint 80 % des objectifs de participation de ce programme représentant seulement 946 m³, soit 23% des économies nettes annuelles prévues. En 2018, l'exercice de révision des économies réelles réalisé par Dunsky a mené à une réduction importante des économies pour ce programme. Les détails de cette révision sont présentés à la pièce GI-63, document 2.

Quant à la stratégie promotionnelle adoptée pour ce programme, elle est présentée sous la section intitulée « *Autres programmes* » du présent rapport.

Appui aux initiatives et Étude de faisabilité

En 2018, aucun participant n'a été admis, et ce, malgré les nombreux efforts de Gazifère pour solliciter une participation à ces programmes. Ceux-ci ont également fait l'objet d'une campagne promotionnelle :

Campagne promotionnelle 2018 – Appui aux initiatives et Étude de faisabilité
Promotion des programmes sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT : https://www.gazifere.com/fr/gazifere-vert/appui-aux-initiatives/ et https://www.gazifere.com/fr/gazifere-vert/etude-de-faisabilite/
Diffusion d'une bannière à la page d'accueil du site Web de Gazifère
Rencontres d'information avec différents installateurs et remise d'un cartable compilant les programmes d'efficacité énergétique offerts par Gazifère dont Appui aux initiatives et Étude de faisabilité.
Lettre promotionnelle postée à 48 professionnels en bâtiment et en efficacité énergétique.
Campagne dans LinkedIn.
Achat de publicités dans LinkedIn

La participation de la clientèle à ces programmes dépend principalement des opportunités portées à l'attention de Gazifère. Ainsi, bien que le service de développement de marché inclue l'efficacité énergétique dans ses échanges avec les entrepreneurs en construction, les installateurs et les firmes de génie-conseil, aucun projet ne s'est concrétisé en 2018. Afin d'améliorer ses chances de succès, l'entreprise formera des membres du personnel relevant du service des opérations afin que ceux-ci soient également outillés pour accompagner les professionnels impliqués dans les projets de construction et de rénovation, susceptibles d'être admissibles à ces programmes.

Par ailleurs, l'évaluation de processus du programme **Appui aux initiatives** a 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. Il est donc plausible que l'absence de participants à ce programme s'explique en partie par ce manque de confiance. La mise sur pied

d'une étape obligatoire visant la préadmission des participants et garantissant le budget pour une période de 90 jours ouvrables, l'accroissement des limites de dépassement du budget d'aide financière, ainsi que l'approbation pluriannuelle du PGEÉ de Gazifère, sont tous des éléments qui contribueront à rassurer les acteurs du marché.

Supplément MFR

En 2018, aucun participant n'a été admis dans ce programme.

À de nombreuses reprises, Gazifère a reconnu l'importance d'offrir des programmes d'efficacité énergétique aux ménages à faible revenu. Toutefois, jusqu'à ce jour, les programmes offerts spécifiquement à cette clientèle n'ont pas eu le succès escompté.

Gazifère estime que pour favoriser la participation de la clientèle à ce programme, elle devrait revoir le mode de gestion du PGEÉ, puisque celui-ci ne favorise pas la réalisation de gains dans le cadre du programme **Supplément MFR**. En effet, Gazifère juge que l'atteinte de résultats escomptés nécessiterait de nombreux efforts additionnels et une ressource dédiée exclusivement à ce programme (pour une certaine période temps). Ce dernier s'adresse à une clientèle très spécifique et exige du démarchage ainsi qu'un accompagnement spécifique et soutenu tout au long du processus d'adhésion.

Ce constat, combiné à la volonté de TEQ de jouer un rôle prépondérant dans la livraison de programmes destinés aux ménages à faible revenu, a conduit Gazifère à proposer l'abandon de ce programme.

Autres programmes

En 2018, aucun participant n'a été admis dans les programmes **Unité de chauffage infrarouge**, **Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière** et **Combo Hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation**, et ce malgré l'investissement de nombreux efforts dans la promotion des programmes favorisant l'adoption d'équipements plus efficaces :

Campagne promotionnelle 2018 – Équipements efficaces
Promotion des programmes sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT : https://www.gazifere.com/fr/gazifere-vert/unite-de-chauffage-infrarouge/ , https://www.gazifere.com/fr/gazifere-vert/regulateur-interieurexterieur-de-chaudiere/ et https://www.gazifere.com/fr/gazifere-vert/combo-hotte-debit-variable-et-generateur-dair-tempere-condensation/
Diffusion d'une bannière à la page d'accueil du site Web de Gazifère
Rencontres d'information avec différents installateurs et remise d'un cartable compilant les programmes d'efficacité énergétique de Gazifère dont Unité de

chauffage infrarouge, Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière et Combo Hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation
Insertion d'une lettre-encart avec la facture de tous les clients commerciaux de Gazifère
Campagne dans LinkedIn
Achat de publicités dans LinkedIn
Campagne Facebook ciblant les propriétaires d'entreprise
Achat de publicités dans Google Display
Campagnes promotionnelles à la radio 104,7 fm
Conception d'un encart promotionnel à être distribué au début de l'année 2019



Gazifère offre à ses clients commerciaux des aides financières au remplacement ou à l'installation de nouveaux appareils à haut rendement énergétique.

Quelques étapes simples vers des économies d'énergie et la diminution des factures de gaz naturel!

AIDES FINANCIÈRES ACCORDÉES

RÉNOVATION ET CONSTRUCTION

- Optimisation énergétique ➔ recevez jusqu'à 20 000 \$ **NOUVEAUX CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ**
- Aide à l'implantation ➔ recevez jusqu'à 10 000 \$ **NOUVEAUX CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ**
- Étude de faisabilité ➔ recevez 2 000 \$

ÉQUIPEMENT

- Chaudière à condensation ➔ recevez jusqu'à 10 000 \$
- Aérotherme à condensation ➔ recevez 1 700 \$
- Régulateur intérieur/extérieur de chaudière ➔ recevez 250 \$ **NOUVEAUX**
- Unité de chauffage à infrarouge ➔ recevez jusqu'à 250 \$
- Combo hotte à débit variable et générateur d'air ➔ recevez 3 350 \$ + 0,95 \$/pcm **NOUVEAUX**

D'AUTRES PROGRAMMES DISPONIBLES

- Cuiseur vapeur Energy Star
- Lave-vaisselle Energy Star (HT-ST et BT-CM)
- Pulvérisateur de prérinçage à faible-débit

ÉCONOMIQUE!
Le gaz naturel est présentement **71 % moins cher que le mazout**
et **42 % moins cher que l'électricité.**

Pour plus d'information, consultez le gazifere.com ou communiquez avec M. Dominique Lefebvre à dominique.lefebvre@gazifere.com ou au 819 776-7499.

Gazifère
Une société ENBRIDGE

Gazifère offre à ses clients commerciaux des aides financières au remplacement ou à l'installation de nouveaux appareils à haut rendement énergétique. Quelques étapes simples vers des économies d'énergie et la diminution de vos factures de gaz naturel.

AIDES FINANCIÈRES ACCORDÉES

Espaces commerciaux, garages, entrepôts, etc.

Chaudière à condensation*	Aérotherme à condensation	Régulateur intérieur/ extérieur de chaudière	Unité de chauffage infrarouge
Jusqu'à 10 000 \$ à l'installation d'une chaudière à rendement énergétique de 90 % ou plus.	1 700 \$ à l'achat d'un aérotherme à condensation offrant un rendement énergétique égal ou supérieur à 90 %.	250 \$ à l'achat et l'installation d'un régulateur intérieur/ extérieur de chaudière (sonde de contrôle de la température)	100 \$ pour une unité de moins de 100 000 BTU 250 \$ pour une unité de 100 000 BTU ou plus.

*Note: Reçu requis montrant l'achat ou le location de l'appareil.

AIDES FINANCIÈRES ACCORDÉES

Restaurants et cuisines commerciales

Combo, hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation → Obtenez 3 350 \$ + 0,95 \$/pcm à l'installation ou le remplacement de la hotte et du générateur d'air

D'autres programmes touchent le calorifère vapeur Energy Star, le lave-vaisselle Energy Star (HT, ST et BT-CM) et le pulvérisateur de pré-échauffage à faible-débit. Informez-vous!

Pour plus d'information, visitez le gazifere.com

Les efforts investis dans ces programmes en 2018 n'auront pas permis d'atteindre les objectifs de participation de l'année en cours, mais constituent néanmoins un premier pas dans la bonne direction. Les programmes **Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière** et **Combo Hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation** ont été lancés au cours de l'année 2018. C'est l'accumulation des efforts investis qui permettra à ces nouveaux programmes de bénéficier d'une meilleure notoriété et d'atteindre des résultats. L'absence de résultats immédiats n'est pas un gage de l'avenir de ces programmes.

Quant au programme **Unité de chauffage infrarouge**, mis à part le fait que cette technologie s'adresse à une clientèle plus limitée (des grands espaces ou encore des espaces avec des ouvertures fréquentes de portes), Gazifère s'explique difficilement la contre-performance répétée de ce programme et tentera de mieux cibler son approche.

BUDGETS TRONC COMMUN, AUTRES FRAIS & ÉVALUATION

Dans la décision D-2017-133, la Régie accordait un budget de 549 527 \$³ pour le PGEÉ 2018.

Dans son ensemble, l'enveloppe budgétaire accordée à Gazifère pour le PGEÉ 2018 a été utilisée à 46 %. Le montant de 252 343 \$ utilisé par Gazifère est composé d'un montant de 59 604 \$ (24 %) en aide financière, de 22 291 \$ (9 %) en frais d'évaluation, et de 170 448 \$ (67%) en frais de gestion. Le tableau suivant démontre l'évolution du coût par mètre cube économisé.

Ratio \$/m ³ net prévu	Ratio \$/m ³ net calculé par Dunsky
1,41 \$/m ³	5,67 \$/m ³

Tout au long de l'année, Gazifère accorde une très grande importance à l'administration des fonds qui lui sont accordés. Le souci du détail dans le suivi de ses dépenses lui permet d'assurer, au moindre coût, la bonne gestion de son PGEÉ. L'accroissement du coût par mètre cube économisé n'est donc pas attribuable à l'augmentation des coûts de gestion, mais à la réalisation d'économies d'énergie moindres qu'anticipées.

Tronc commun

Le tronc commun est composé des salaires des employés dédiés à la gestion des programmes, des frais générés par le travail effectué par les consultants, des dépenses liées au plan de communication, des frais engendrés par les déplacements à l'extérieur de la ville et des frais associés à la collaboration de Gazifère dans le cadre de la stratégie énergétique du Québec.

En 2018, Gazifère a utilisé 87 % du budget prévu pour ce poste budgétaire. Gazifère rappelle que les dépenses effectuées dans ce poste de dépense ne sont pas directement liées aux économies réalisées, mais plutôt tributaires des efforts requis pour assurer la gestion des nombreux programmes du PGEÉ 2018.

Pour obtenir une appréciation sommaire du travail associé à ce poste budgétaire, Gazifère présente une liste sommaire des tâches accomplies en 2018 :

³ D-2017-133, R-4003-2017, Phase 2, page 35

Sommaires des tâches accomplies- Tronc commun
Traitement des demandes de préadmission
Traitement des demandes de participation
Traitement des dossiers soumis à la Régie
Conception d'outils promotionnels
Mise à jour du site web
Coordination de campagne promotionnelle
Rencontre des installateurs
Achat de publicités
Coordination des activités d'évaluation
Gestion et suivi du budget
Représentation de Gazifère lors d'événements à caractère environnemental
Optimisation et mise à jour des systèmes informatiques servant au traitement des demandes de participation et à la comptabilisation des résultats
Conception et mise à jour des processus de gestion des programmes
Préparation des données pour l'exercice de prévision de la demande
Traitement des demandes d'information des clients
Formation du personnel
Compilation et suivi des résultats
Conception du PGEÉ 2019-2020
Collaboration avec TEQ
Participation au dossier R-4043-2018

Autres frais

Un montant de 400 \$ aurait dû être inclus, en 2018, dans la section « *Autres frais* », relativement à l'installation de 4 aérothermes à condensation, au mois de décembre 2018, par un seul et même installateur. Toutefois, une erreur de comptabilisation s'est produite et ce montant n'a pas été inclus au cours de fin d'année. Conséquemment, Gazifère a dû reconduire cette dépense en 2019. Ce faisant, dans les résultats de l'année 2019, un montant de 400 \$ sera intégré dans la section « *Autres frais* » et correspondra aux ristournes octroyées à l'installateur pour l'installation des 4 aérothermes à condensation en 2018.

Par ailleurs, dans sa décision D-2017-133, à la page 36, la Régie demande à Gazifère de présenter, lors de la fermeture réglementaire des livres 2018, les résultats des sondages effectués auprès des installateurs ayant bénéficié d'un incitatif. En 2018, il s'avère que l'installateur mentionné précédemment était également le participant. En effet, l'installateur a fait l'acquisition et l'installation des aérothermes à l'intérieur de son commerce. Considérant la difficulté que pose cette situation, Gazifère propose plutôt d'effectuer un suivi de cette question dans le cadre du dossier de fermeture des livres 2019.

Évaluation

À la pièce GI-19, document 1, page 16, Gazifère prévoyait un budget d'évaluation des programmes de 29 640\$. Au 31 décembre 2018, Gazifère avait dépensé 22 291 \$, soit 75 % du budget prévu. Les dépenses d'évaluation de l'année 2018 se détaillent donc comme suit :

Programme	Prévu ⁴	Réel
Évaluation des économies réelles, révision des coûts incrémentaux et révision du calcul du TCTR du PGEÉ 2017	6 500 \$	6 545 \$
Évaluation de processus – Appui aux initiatives	12 500 \$	9 896 \$
Élaboration des questionnaires pour la collecte d'informations dans le cadre des évaluations de processus – Nouveaux programmes	6 080 \$	2 050 \$
Collecte de données pour évaluation de processus – Tous les programmes	4 560 \$	3 800 \$
Total	29 640 \$	22 291

CONCLUSION

Les nombreux changements entrepris au cours des dernières années n'ont pas encore engendré la réalisation d'économies d'énergie à la hauteur des attentes de Gazifère, mais contribuent néanmoins à encourager la consommation responsable de l'énergie et à atteindre les objectifs de la Politique énergétique du Québec. Il demeure donc essentiel d'évaluer les résultats de Gazifère dans une perspective de changements et d'évolution, et à ce titre, l'entreprise aimerait souligner quelques-unes des réussites de l'année 2018 :

⁴ Dossier R-4003-2017, GI-19, document 1, page 16

- Mise en marché de 4 nouveaux programmes (**Chauffe-eau sans réservoir à condensation, Échangeur d'air récupérateur de chaleur, Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière, Combo Hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation**) ;
- Nouvelle structure de gestion à responsabilité partagée effective ;
- Reprise des activités de promotion ;
- Amélioration de la visibilité des programmes d'efficacité énergétique (à titre d'exemple, si l'on compare le nombre de visites de la page *Gazifère Vert – Clientèle affaire* de l'année 2017 à l'année 2018, pour la période du 1^{er} juillet au 31 décembre, l'on constate une augmentation de 2 090 % des visites, soit 186 visites en 2017 versus 4 075 visites en 2018);
- Élaboration du PGEÉ 2019-2020;
- Participation au dossier R-4043-2018 de TEQ;
- Mise en place d'un tarif de location modifié dans le cadre du programme **Chauffe-eau sans réservoir à condensation**⁵;
- Élaboration d'un plan de travail pour la mise en œuvre de l'approche de type « installation directe » préconisée pour l'installation des **Pulvérisateurs de pré-rinçage à faible débit**.

Le travail entrepris pour assurer la relance de l'offre en efficacité énergétique de Gazifère constitue un travail de longue haleine et se traduit par une amélioration constante des actions en termes d'élaboration des programmes, de livraison et d'évaluation de la part du distributeur. Ainsi, bien que les résultats tardent à se concrétiser, Gazifère demeure optimiste pour l'avenir et continue d'identifier des pistes d'amélioration telles que : s'inspirer des pratiques de commercialisation des autres distributeurs, poursuivre les efforts de formation visant à sensibiliser les installateurs, créer des liens d'affaires plus étroits sur la question de l'efficacité énergétique avec les fournisseurs et firmes de génie-conseil actives dans la région, intégrer les objectifs du PGEÉ dans les objectifs de performance de certains employés-clés, piloter un comité de réalisation des objectifs d'efficacité énergétique (multi-services) et compter sur l'appui du *chargé de projet – développement des affaires* pour atteindre les résultats escomptés.

Au final, Gazifère considère que le PGEÉ 2018 constitue encore un PGEÉ en mode transition, et que cette transition se poursuivra en 2019. Dans les prochains mois, la vitesse de croisière du PGEÉ devrait s'accroître puisque le PGEÉ a été autorisé dans le cadre du dossier R-4043-2018⁶ pour plusieurs années, que davantage de programmes ciblés seront offerts à la clientèle et que Gazifère disposera d'une flexibilité accrue pour l'octroi d'aides financières à sa clientèle.

⁵ Dans sa décision D-2017-133, à la page 40, la Régie demande que le montant d'aide financière autorisé de 500 \$ par appareil soit ramené à une mensualité établie pour la durée du contrat de location du chauffe-eau.

⁶ D-2019-088, Dossier R-4043-2018.