

C A N A D A

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
DOSSIER R-4032-2018, Phase 5

Gazifère inc. - Demande pour la
fermeture réglementaire des livres de
Gazifère inc. pour la période du 1er
janvier 2017 au 31 décembre 2017,
demande d'approbation du plan
d'approvisionnement et demandes de
modification des tarifs de Gazifère
Inc. à compter du 1er janvier 2019 et
du 1er janvier 2020

Résultats du Plan global en efficacité énergétique 2018
et justification des écarts par rapport aux prévisions

Préparé par

Nicole Moreau
Analyste environnement et énergie
EnviroConstats

Pour le
Groupe de recommandations et
d'actions pour un meilleur environnement (GRAME)

DÉPOSÉ À LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Le 7 octobre 2019

Mandat

Le GRAME a retenu les services de sa consultante externe madame Nicole Moreau, analyste en énergie et environnement. Madame Moreau possède une formation de premier cycle en administration et comptabilité de l'école des Hautes études commerciales de l'Université de Montréal, de même qu'une maîtrise en sciences de l'Environnement de l'UQAM. Par ailleurs, elle a participé à la rédaction de mémoires du GRAME aux dossiers précédents de distributeurs portant notamment sur les demandes d'approbation des tarifs de gaz naturel.

Table des matières

Résultats du Plan global en efficacité énergétique 2018 et justification des écarts par rapport aux prévisions.....	4
I. SECTEUR RÉSIDENTIEL.....	4
Mise en contexte	4
Chauffe-eau sans réservoir à condensation : nouveau programme en 2018.....	4
Échangeur d'air récupérateur de chaleur : nouveau programme en 2018	5
II. SECTEUR COMMERCIAL.....	7
Appui aux initiatives et Étude de faisabilité	7
Autres programmes : Unité de chauffage infrarouge, Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière (nouveau programme) et Combo Hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation (nouveau programme).....	10
Programme équipements de cuisine commerciale.....	11
III. Résultats de participation aux programmes en efficacité énergétique.....	12
Résumé des résultats pour le secteur résidentiel.....	12
Résumé des résultats pour le secteur commercial.....	12
Conclusions et recommandations	13

RÉSULTATS DU PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE 2018 ET JUSTIFICATION DES ÉCARTS PAR RAPPORT AUX PRÉVISIONS

I. SECTEUR RÉSIDENTIEL

Mise en contexte

La preuve de Gazifère indique sur les 4 programmes destinés au marché résidentiel, que les deux nouveaux programmes, Chauffe-eau sans réservoir à condensation et Échangeur d'air récupérateur de chaleur ont été introduit en juin 2018¹, soit tardivement en 2018. Dans cette section, le GRAME recherche à déterminer les causes des écarts entre les prévisions de participations et les résultats de l'année 2018.

Chauffe-eau sans réservoir à condensation : nouveau programme en 2018

Gazifère a atteint 61 % de son objectif participation. Cependant, en décembre 2018, Gazifère indiquait être en bonne position pour dépasser ses objectifs².

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 programme. 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. (Notre souligné)

Le programme Chauffe-eau sans réservoir étant un nouveau programme introduit en 2018, en réponse à une demande du GRAME, Gazifère précise les démarches effectuées pour le promouvoir, et les dates de réalisation, au tableau suivant :

Réponse 1.2.

	Chauffe-eau sans réservoir à condensation
Promotion des programmes sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT	Juin 2018
Rencontre d'information avec installateurs et remise d'un cartable sur les programmes	Octobre 2018
Campagne promotionnelle sur les médias sociaux via la page Facebook de l'entreprise	Septembre et Octobre 2018
Distribution postale de l'encart promotionnel à des clients ayant un chauffe-eau âgé de plus de 10 ans	Septembre et Octobre 2018

Tel que demandé, les dates de réalisation des activités promotionnelles, pour chacun des items identifiés, sont les suivantes.

Référence : R-4032-2018, Phase 5, [B-0564](#), Réponses à la demande de renseignements no 4 du GRAME, RDDR no 1.2

¹ R-4032-2018, Phase 5, [B-0457](#), p. 5

² R-4032-2018, Phase 5, [B-0457](#), p. 5-6

Les prévisions de la colonne Plan indiquent une prévision de 57 participants au programme Chauffe-eau sans réservoir à condensation (B-0459³), soit 22 participants de plus. **Gazifère indique au GRAME pourquoi elle a ralenti la promotion du programme alors que la cible était loin d’être atteinte :**

Réponse 1.3.

Au moment où Gazifère a réduit la cadence des démarches promotionnelles pour ce programme, l’objectif de 57 participants était en voie d’être atteint, voire même dépassé. Par souci de préserver la qualité de l’expérience, Gazifère a jugé préférable de ralentir ses efforts de sollicitation et de revenir en force lorsque des places au programme seraient à nouveau disponibles.

Or, tel qu’expliqué dans le cadre du Rapport annuel du PGEÉ 2018¹, **des clients préadmis ont malheureusement choisi, en fin d’année, de repousser à une année ultérieure la réalisation des travaux d’installation de leur nouvel appareil ou de ne plus réaliser les travaux en raison de contraintes d’installation ou 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’amoinrir la performance du programme. (Notre surligné)

Référence : R-4032-2018, Phase 5, [B-0564](#), Réponses à la demande de renseignements no 4 du GRAME, RDDR no 1.3

Échangeur d’air récupérateur de chaleur : nouveau programme en 2018

Le programme Échangeur d’air récupérateur de chaleur n’a admis aucun participant en 2018. Gazifère indique dans sa preuve avoir fait de nombreux efforts pour solliciter la participation de sa clientèle à ce programme. Elle précise également avoir procédé à des rencontres d’information avec des installateurs dans le but de promouvoir les programmes d’efficacité énergétique offerts par Gazifère :

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

³ R-4032-2018, Phase 5, [B-0459](#), Résultats des programmes du PGEÉ 2018 – résultats nets

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.

Référence : R-4032-2018, Phase 5, [B-0457](#), p. 7

Le programme Échangeur d'air récupérateur de chaleur étant un nouveau programme introduit en 2018, Gazifère, en réponse à une demande du GRAME, précise au tableau suivant à quelle date en 2018 (mois) a débuté chacun des items du tableau Campagne promotionnelle 2018- Échangeur d'air récupérateur de chaleur :

Réponse 1.1.

Parmi les premières étapes entourant la mise en marché d'un programme se retrouvent l'élaboration d'un processus de participation, la conception du texte et des formulaires de participation destinés au site Internet de l'entreprise, ainsi que la formation du personnel qui traitera les demandes de participation et répondra aux questions de la clientèle. Les étapes ultérieures sont associées à la conception des outils de communication et à la réalisation d'activités promotionnelles. Ces étapes sont appliquées à la fois lors de la mise en marché de nouveaux programmes que, dans une moindre mesure, lorsqu'un programme existant est modifié.

Tel que demandé, les dates de réalisation des activités promotionnelles, pour chacun des items identifiés, sont les suivantes.

	Échangeur d'air récupérateur de chaleur
Promotion des programmes sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT	Juin 2018
Rencontre d'information avec installateurs et remise d'un cartable sur les programmes	Octobre 2018
Envoi postal d'encarts promotionnels	Décembre 2018 à février 2019
Distribution postale de l'encart promotionnel à des clients avec appareil de chauffage en location installé avant 2000	

Référence : R-4032-2018, Phase 5, [B-0564](#), Réponses à la demande de renseignements no 4 du GRAME, RDDR no 1.1

Le GRAME constate que les premières étapes de la mise en marché (élaboration d'un processus de participation, conception du texte et des formulaires de participation destinés au site Internet de l'entreprise et formation du personnel) ont été réalisés sur la période précédant l'offre de ce programme sur le site web de Gazifère. La période promotionnelle débutant seulement en juin et plus spécifiquement d'octobre à décembre 2018, limitant ainsi la période où le programme a fait l'objet d'une promotion. L'absence de participant découle directement d'une offre trop tardive par Gazifère en 2018. Le GRAME est d'avis que Gazifère devrait faire plus de prudence lors de l'évaluation des prévisions de participation.

II. SECTEUR COMMERCIAL

On note que trois nouveaux programmes étaient offerts pour le secteur commercial, soit 1) Équipements de cuisine commerciale, 2) Combo hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation et 3) Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière. Le GRAME s'est penché plus particulièrement sur les démarches de démarrage et de promotion de ces trois programmes, lesquels ont connu un départ tardif en 2018 pour les programmes Combo hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation et Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière, tandis que le programme Équipements de cuisine commerciale n'a pas été lancé en 2018 :

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. (Nos soulignés)

Référence : R-4032-2018, Phase 5, [B-0457](#), p. 9

Appui aux initiatives et Étude de faisabilité

Concernant les programmes Appui aux initiatives et Étude de faisabilité, aucun participant n'a été admis. Gazifère indique avoir fait de nombreux efforts de sollicitation de participation à ce programme.

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 PGEE de Gazifère, sont tous des éléments qui contribueront à rassurer les acteurs du marché.

Référence : R-4032-2018, Phase 5, [B-0457](#), p. 10-11

En réponse à une demande du GRAME, Gazifère précise à quel moment (mois) en 2018 ces activités de promotion ont été réalisées, via le tableau suivant :

Réponse 2.3. : Tel que demandé, les dates de réalisation des activités promotionnelles, pour chacun des items identifiés, sont les suivantes.

	Appui aux initiatives et Étude de faisabilité
Promotion des programmes sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT	Ces programmes sont sur le site Internet de Gazifère depuis leur année d'introduction.
Diffusion d'une bannière à la page d'accueil du site Web de Gazifère	Septembre 2018
Rencontres d'information avec différents installateurs et remise d'un cartable compilant les programmes d'efficacité énergétique de Gazifère	Octobre 2018
Lettre promotionnelle postée à 48 professionnels en bâtiment et efficacité énergétique	Octobre 2018
Campagne dans LinkedIn	Septembre et Octobre 2018
Achat de publicités dans LinkedIn	Septembre et Octobre 2018

Référence : R-4032-2018, Phase 5, [B-0564](#), Réponses à la demande de renseignements no 4 du GRAME, RDDR no 2.3

Le GRAME constate que les efforts de sollicitation personnalisés (rencontre d'information avec les installateurs et lettre promotionnelle) ont été faits très tardivement en 2018, soit en octobre 2018. Les résultats ne sont donc pas surprenants.

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.

Compte tenu du processus de préadmission qui garantit le budget pour une période de 90 jours, le GRAME demandait à Gazifère si la garantie de la disponibilité des aides financières lors de ces activités promotionnelles a été mise de l'avant lors des efforts de sollicitation. Gazifère nous indique que les campagnes promotionnelles ne mettent pas de l'avant les conditions ou les détails associés aux aides financières. Cependant, elle est d'avis que l'accroissement des limites de dépassement du budget d'aide financière contribuera à rassurer les acteurs du marché :

Réponse 2.2.

Gazifère est d'avis que trois éléments contribueront principalement à rassurer les acteurs du marché :

1. la mise sur pied d'une étape obligatoire visant la préadmission des participants et garantissant la disponibilité de l'aide financière pour une période de 90 jours ouvrables;
2. l'accroissement des limites de dépassement du budget d'aide financière;
3. l'approbation pluriannuelle du PGEÉ de Gazifère (stabilité de l'offre de programmes à travers le temps).

De manière générale, les outils de communication (publicités) visent à promouvoir les offres de manière très simplifiée. Ainsi, bien que les campagnes promotionnelles ne mettent pas de l'avant les conditions ou les détails associés aux aides financières, le personnel chargé de promouvoir les programmes ou de répondre aux questions des clients veille à transmettre toutes les informations pertinentes, incluant les avantages associés au processus de préadmission.

Par ailleurs, la nouvelle structure de gestion à responsabilité partagée mise en place chez Gazifère offre l'avantage de générer un plus grand nombre d'occasions pour échanger sur ces questions avec les firmes de génie-conseil, les installateurs et les entrepreneurs en construction. En effet, dans le cadre de cette nouvelle structure de gestion, plusieurs membres du personnel, provenant de différents services, sont habilités à promouvoir les programmes offerts par Gazifère ayant ainsi pour incidence de multiplier les occasions d'échanges et de présentation des programmes.

À la pièce GI-63, document 1, page 12, Gazifère présente un exemple d'outil promotionnel, utilisé notamment pour promouvoir le programme Appui aux initiatives.

Référence : R-4032-2018, Phase 5, [B-0564](#), Réponses à la demande de renseignements no 4 du GRAME, RDDR no 2.2

Le GRAME remarque que les programmes Appui aux initiatives et Étude de faisabilité constituaient, à eux seuls, 38 % des aides financières prévisionnelles, pour des prévisions de 6 participants pour les deux programmes.

Autres programmes : Unité de chauffage infrarouge, Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière (nouveau programme) et Combo Hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation (nouveau programme)

Pour ces trois programmes, aucun participant n'a été admis en 2018. Gazifère indique avoir fait de nombreux efforts de promotion.

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 : (Nos soulignés)

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

Référence : R-4032-2018, Phase 5, [B-0457](#), p. 11

Gazifère précise en réponse à une demande du GRAME, à quel moment (mois) en 2018 ces activités de promotion ont été réalisées pour chacun des trois programmes. On peut constater que les efforts promotionnels ont été enclenchés très tardivement en 2018 :

Réponse 2.4. : Tel que demandé, les dates de réalisation des activités promotionnelles, pour chacun des items identifiés, sont les suivantes.

	Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière	Combo Hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation	Unité de chauffage infrarouge
Promotion des programmes sur le site web de Gazifère dans la section Gazifère VERT	Juin 2018	Juin 2018	Depuis 2010
Diffusion d'une bannière à la page d'accueil du site Web de Gazifère – Programmes commerciaux	Septembre 2018		
Rencontres d'information avec différents installateurs et remise d'un cartable compilant les programmes d'efficacité énergétique de Gazifère	Octobre 2018		
Insertion d'une lettre-encart avec la facture de tous les clients commerciaux de Gazifère	Septembre 2018		
Campagne dans LinkedIn	Septembre et octobre 2018		
Achat de publicités dans LinkedIn	Septembre et octobre 2018		
Campagne Facebook ciblant les propriétaires d'entreprise	Septembre et octobre 2018		
Achat de publicités dans Google Display	Septembre et octobre 2018		
Campagnes promotionnelles à la radio 104,7 fm	27 août au 19 octobre 2018		
Conception d'un encart promotionnel à être distribué au début de l'année 2019	Août 2018		

Référence : R-4032-2018, Phase 5, [B-0564](#), Réponses à la demande de renseignements no 4 du GRAME, RDDR no 2.4

Programme équipements de cuisine commerciale

Le programme équipements de cuisine commerciale n'a pas été lancé en 2018 par Gazifère. Lors des audiences du dossier R-4043-2018, le témoin de Gazifère indiquait que le site web sera mis à jour à la fin d'avril deux mille dix-neuf (2019) et qu'une entente avec l'installateur en plomberie est prévue pour septembre.

R. Il reste que le site web sera mis à jour justement à la fin d'avril deux mille dix-neuf (2019). On prévoit avoir conclu également notre entente avec l'installateur en plomberie pour septembre. Les formulaires sont en train de se créer, la procédure, l'offre de service, et tout ça. C'est une offre clé en main. Donc, c'est un programme qui est... « équipements de cuisine commerciale », il fonctionne un petit peu différemment des autres programmes. C'est pour ça que ça nous a pris un petit peu plus de temps à le placer. Mais ça avance très bien. Puis on est tout à fait confiant d'atteindre nos objectifs. (Nos soulignés)

Q. [221] Juste pour m'assurer d'avoir bien compris. Vous avez dit que, dans un complément de preuve, vous avez ajusté la prévision pour ces programmes pour deux mille dix-huit (2018) ou pour deux mille dix-neuf (2019) que vous l'avez ajustée à zéro?

R. Pour deux mille dix-huit (2018).

Référence : R-4043-2018, [A-0135](#), NS du 22 mars 2019 – Vol. 8, p. 226, lignes 6 à 9

Malgré le retard dans le lancement du programme, le GRAME demandait à Gazifère de confirmer qu'il est disponible ou d'indiquer à quel moment il le sera :

Réponse 2.1.

Conformément à l'engagement pris par Gazifère dans le cadre du dossier R-4043-20182, les mesures Lave-vaisselle Energy Star HT-ST et BT-CM et Cuiseur à vapeur Energy Star ont été offertes sur le site Internet de Gazifère dès la fin du mois d'avril 2019.

Le démarchage entourant le programme Pulvérisateur de pré-rinçage a pour sa part été entrepris au mois juillet 2019. Un premier participant a d'ailleurs adhéré au programme.

Référence : R-4032-2018, Phase 5, [B-0564](#), Réponses à la demande de renseignements no 4 du GRAME, RDDR no 2.1

III. Résultats de participation aux programmes en efficacité énergétique

Résumé des résultats pour le secteur résidentiel

Le GRAME a comparé les prévisions de participation du secteur résidentiel selon les prévisions énoncées par Gazifère au dossier R-4043-2018, en les comparant aux résultats réels du présent dossier, selon le tableau suivant :

Programmes clientèle résidentielle	Nombre de participants bruts *	Nombre de participants
	2018-2019 P	2018-2019 R
Chauffe-eau sans réservoir à condensation	57	35
Échangeur d'air avec récupération de chaleur	42	0
Abaissement de la température	280	274

* Données provenant des tableaux, pièce [C-GI-0034](#), R-4043-2018

** Données provenant de la pièce [B-0459, R-4032-2018, phase 5](#)

On constate que globalement le secteur résidentiel a une meilleure performance que celui du secteur commercial, sauf pour le programme Échangeur d'air avec récupération de chaleur, dont l'absence de participant découle directement d'une offre trop tardive par Gazifère en 2018.

Cependant, on constate que la méconnaissance du taux de concrétisation en participants réels, des clients pré-admis, lesquels peuvent en fin d'année repousser à une année ultérieure la réalisation des travaux d'installation de leur nouvel appareil ou ne plus réaliser les travaux en raison de contraintes d'installation, est une problématique nécessitant amélioration.

Résumé des résultats pour le secteur commercial

Le GRAME a comparé les prévisions de participation du secteur commercial selon les prévisions énoncées par Gazifère au dossier R-4043-2018, en les comparant aux résultats réels du présent dossier, selon le tableau suivant :

Programmes commerciaux	Nombre de participants bruts *	Nombre de participants **
	2018-2019 P	2018-2019 R

Régulateur extérieur de mise en marche de chaudière	21	0
Cuiseur à vapeur Energy Star	1	0
Lave-vaisselle Energy Star HT-ST & BT-CM	6	0
Pulvérisateur de pré-rinçage à faible débit	35	0
Combo hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation	4	0
Appui aux initiatives - Optimisation énergétique des bâtiments	3	0
Appui aux initiatives - Aide à l'implantation	3	0
Étude de faisabilité	4	0
Chaudière à condensation	21	16
Unité de chauffage infrarouge	3	0
Aérotherme à condensation	2	4

* Données provenant des tableaux, pièce [C-GI-0034](#), R-4043-2018

**Données provenant de la pièce [B-0459, R-4032-2018, phase 5](#)

On constate la contre-performance pour l'ensemble des programmes offerts au secteur commercial.

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

La Régie a accordé une limite de dépassement budgétaire de 100% par catégorie de clientèle, laquelle était auparavant de 10% pour les programmes offrant une aide financière fixe :

[317] La Régie approuve le dépassement budgétaire pour les programmes offrant une aide financière fixe de 10 %, par catégorie de clients. ([D-2016-014](#), page 74)

[470] La Régie accorde à Gazifère une marge de dépassement budgétaire de 100% limitée aux aides financières par catégorie de la clientèle. ([D-2019-088](#), page 131)

Cependant, pour le cas des programmes n'ayant que peu de participants prévus, il est prévisible que Gazifère limite la promotion de ces programmes, sans une connaissance plus précise du nombre de participants qui sont pré-admis et payés dans la même année, comme pour ceux-ci :

- Cuiseur à vapeur Energy Star
- Combo hotte à débit variable et générateur d'air tempéré à condensation
- Lave-vaisselle Energy Star HT-ST & BT-CM
- Pulvérisateur de pré-rinçage à faible débit
- Unité de chauffage infrarouge
- Aérotherme à condensation
- Appui aux initiatives - Optimisation énergétique des bâtiments
- Appui aux initiatives - Aide à l'implantation et
- Étude de faisabilité

Compte tenu de la contre-performance de l'ensemble des résultats de participation aux programmes en efficacité énergétique, le GRAME demandait à Gazifère si elle prévoit corriger ses prévisions de participation et demandes de budgets pour l'année 2020 et les

suivantes. Gazifère indique que ses projections pour l'année 2020 sont atteignables et que le PGEÉ 2018 constituait un PGEÉ en mode transition :

Réponse 2.5. : Non, Gazifère ne prévoit pas revoir ses prévisions de participation et ses budgets associés au PGEÉ 2020. Gazifère considère d'ailleurs que les projections pour l'année 2020 sont toujours atteignables. De plus, dans le cadre du dossier R-4043-2018, la Régie a approuvé les programmes et les mesures sous la responsabilité de Gazifère pour toute la période couverte par le Plan directeur³ (période se terminant le 31 mars 2023).

Gazifère estime que le PGEÉ 2018 constituait un PGEÉ en mode transition et que la performance de l'année 2018 n'est pas un bon indicateur des succès à venir. Bien que les résultats tardent à se concrétiser, le PGEÉ 2018 témoigne de plusieurs réussites⁴ qui contribueront aux succès des prochaines années tels que : la mise en marché de 4 nouveaux programmes, la nouvelle structure de gestion à responsabilité partagée qui est désormais effective et la reprise des activités de promotion.

Référence : R-4032-2018, Phase 5, [B-0564](#), Réponses à la demande de renseignements no 4 du GRAME, RDDR no 2.5

Il apparaît clairement que Gazifère a une méconnaissance du taux de concrétisation en participants réels des clients pré-admis, lesquels diffèrent pour chaque programme. Cette méconnaissance est à la source des problèmes de prévision de participations de Gazifère. Cette problématique pourrait être corrigée pour permettre que soient présentées des prévisions réalistes par Gazifère.

Le GRAME recommande que soit compilé, sous forme de tableau, comme c'était le cas pour Énergir, le sommaire des montants engagés et payés selon l'année, comprenant plus précisément le nombre de participants bruts d'une année, comparativement au nombre de participants engagés et payés dans la même année.

Tableau F3 : Montants engagés et payés selon l'année

Programme/volet	Nombre total de participants bruts 2017-2018	Aide financière totale versée 2017-2018	Nombre de participants bruts engagés avant 2017-2018	Montants engagés avant 2017-2018	%	Nombre de participants bruts engagés en 2017-2018	Montants engagés et payés en 2017-2018	%
Appareils efficaces - résidentiel	4 035	1 090 814 \$	1 946	531 190 \$	49%	2 089	569 624 \$	51%
Thermostat programmable et intelligent	2 642	110 814 \$	1 210	40 040 \$	40%	1 424	70 774 \$	60%
Chaudières efficaces	702	632 000 \$	277	249 500 \$	39%	425	382 500 \$	61%
Chauffe-eau sans réservoir Energy Star	144	50 850 \$	53	16 850 \$	33%	91	34 000 \$	67%
Combo à condensation (projet pilote)	547	289 150 \$	398	216 800 \$	75%	149	72 350 \$	25%
Soutien MFR	441	40 535 \$	373	29 036 \$	72%	68	11 499 \$	26%
Supplément MFR - résidentiel	7	3 580 \$	4	2 240 \$	63%	3	1 340 \$	37%
Supplément MFR - CII	434	36 955 \$	369	25 796 \$	73%	65	10 159 \$	27%
Appareils efficaces - Affaires	1 971	5 602 551 \$	1 010	3 075 071 \$	55%	961	2 527 480 \$	45%
Chaudières à efficacité intermédiaire	50	178 500 \$	32	123 250 \$	69%	18	55 250 \$	31%
Chaudières à condensation	879	3 604 100 \$	467	2 118 200 \$	69%	412	1 485 900 \$	41%
Chauffe-eau à condensation	439	1 122 500 \$	202	570 500 \$	51%	237	552 000 \$	45%
Infrarouge	437	201 200 \$	223	100 200 \$	50%	214	101 000 \$	50%
Hotte à débit variable	44	288 851 \$	5	25 221 \$	9%	39	263 630 \$	91%
Aérotherme à condensation (projet pilote)	122	207 400 \$	81	137 700 \$	66%	41	69 700 \$	34%
Construction et rénovation efficaces	42	2 276 482 \$	40	2 272 781 \$	100%	2	3 681 \$	0%
Rénovation	27	490 023 \$	25	486 342 \$	95%	2	3 681 \$	1%
Nouvelle construction	15	1 786 439 \$	15	1 786 439 \$	100%	0	0 \$	0%
Diagnostique et mise en œuvre efficaces	230	5 602 793 \$	206	4 890 474 \$	87%	24	712 320 \$	13%
Étude et implantation CII	133	1 711 885 \$	119	1 507 585 \$	88%	14	204 301 \$	12%
Étude de faisabilité CII	71	156 113 \$	64	127 463 \$	82%	7	28 650 \$	18%
Encouragement à l'implantation (CII)	62	1 555 773 \$	55	1 360 122 \$	89%	7	175 651 \$	11%
Remise au point des systèmes mécaniques des bâtiments ou «Recommissioning» (projet pilote)	28	625 453 \$	28	625 453 \$	100%	0	0 \$	0%
Étude et implantation VGE	69	3 265 455 \$	59	2 757 436 \$	84%	10	508 019 \$	16%
Étude de faisabilité VGE	39	463 568 \$	33	400 173 \$	86%	6	63 395 \$	14%
Encouragement à l'implantation (Industriel)	26	2 531 978 \$	22	2 087 354 \$	82%	4	444 624 \$	15%
Encouragement à l'implantation (Institutionnel)	4	269 909 \$	4	269 909 \$	100%	0	0 \$	0%
Énergie renouvelable	7	408 190 \$	7	408 190 \$	100%	0	0 \$	0%
Pré-Chauffage solaire	7	408 190 \$	7	408 190 \$	100%	0	0 \$	0%
Innovation efficace	2	79 000 \$	2	79 000 \$	100%	0	0 \$	0%
Innovation	2	79 000 \$	2	79 000 \$	100%	0	0 \$	0%
Sensibilisation	0	0 \$	0	0 \$		0	0 \$	
Sensibilisation résidentielle	-	0 \$	-	0 \$		-	0 \$	
Sensibilisation CII	-	0 \$	-	0 \$		-	0 \$	
Sensibilisation VGE	-	0 \$	-	0 \$		-	0 \$	
TOTAL	6 728	15 100 346 \$	3 584	11 285 741 \$	75%	3 144	3 814 604 \$	25%

Référence : R-4079-2018, [B-0085](#), Annexe F – Page 6

Une connaissance plus détaillée de ses programmes permettrait à Gazifère d'évoluer avec confiance avec le nombre de dossiers engagés dans une année, sans avoir à stopper ses démarches de développement et de promotion de ses programmes en efficacité énergétique et ce, malgré un assouplissement des règles de dépassement budgétaire autorisées par la décision [D-2019-088](#), par. 470.

De la compréhension du GRAME, ce ne sont pas toutes les demandes de participation qui se traduiront par la réalisation de projets. Par une compilation annuelle de ses résultats par programme, Gazifère serait à même d'acquiescer de l'information propre à assurer dans l'avenir, une gestion saine des budgets qui lui sont octroyés pour la réalisation de ses programmes en efficacité énergétique et d'ajuster ses prévisions de participation à son PGEÉ afin de faire en sorte de réduire les écarts entre le prévisionnel et le réel.