

Offre de consommation de GNR à la clientèle résidentielle

Trois fois le prix pour du gaz imaginaire : Énergir trompe sa clientèle

Montréal - 30 mai 2023— Scandalisés par l'offre trompeuse d'Énergir qui donne l'impression à sa clientèle actuelle qu'elle pourrait être alimentée à 10 %, 30 % ou 100 % en gaz naturel renouvelable (GNR), des membres de la coalition *Sortons le gaz!* alertent la population afin qu'elle ne tombe pas dans le panneau. Cette offre laisse croire qu'Énergir peut alimenter de façon personnalisée une résidence, alors que son réseau est incapable d'acheminer séparément les deux types de gaz (le gaz fossile et le gaz renouvelable). Reconnue du bout des lèvres ici et là par Énergir, cette réalité ne se reflète pourtant pas dans ses campagnes publicitaires, ce qui représente un manque de transparence selon la coalition¹.

De plus, Énergir facture au client un tarif beaucoup plus élevé pour chaque mètre cube (m³) de la prétendue consommation de GNR. Ainsi, un client paie presque trois fois plus cher pour chaque m³ de GNR qu'Énergir prétend lui livrer². Cette information trompeuse fait l'objet d'une campagne de publicité et de marketing majeure d'Énergir. Des membres de la coalition *Sortons le gaz!* considèrent qu'il s'agit d'un scandale : « Si une compagnie faisait payer beaucoup plus cher pour de l'aluminium prétendument recyclé à 100 % et que, dans les faits, on apprenait qu'il n'y avait que 1 % de produit recyclé, on n'accepterait jamais ça ». La Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ) - actionnaire à 80,9 % d'Énergir - ne devrait pas tolérer ce genre de pratiques commerciales trompeuses.

Dans un cas de figure réel³, une cliente qui a adhéré à l'offre de GNR s'est vu **confirmer** qu'elle « **consommer** » personnellement environ 391 m³ de GNR annuellement⁴, un volume pourtant impossible à livrer à son adresse par le réseau d'Énergir, considérant qu'il y a seulement 1 % de gaz renouvelable mélangé au 99 % de gaz fossile. En réalité, elle en recevra tout au plus 13 m³ annuellement soit 1% de sa consommation. Pourtant, sur sa première facture, Énergir mentionne explicitement « Gaz naturel renouvelable **fourni** ». Comment Énergir peut-elle affirmer **fournir** tout ce GNR alors qu'elle arrive à peine à en diluer 1% dans son réseau?

« Je n'en reviens pas qu'une compagnie comme Énergir m'induisse en erreur comme ça. C'est clair que je vais me désabonner et demander à me faire rembourser » s'insurge cette cliente qui avait adhéré à l'offre de gaz naturel renouvelable, étant convaincue qu'elle consommait elle-même le produit pour lequel elle payait.

¹ Voir le dernier paragraphe de cet article

<https://www.lapresse.ca/affaires/entreprises/2023-04-04/fini-le-gaz-fossile-pour-les-nouveaux-clients-d-energir.php>

² Consulter [la facture](#) de la cliente pour constater la différence de prix.

³ Les informations présentées en annexe illustrent bien le cheminement de sélection des profils suggérés et la facture engendrée. Elles sont tirées du site internet client d'Énergir et d'un échange de courriels entre Énergir et un client ayant adhéré à l'offre 30% de GNR.

⁴ Voir [la saisie d'écran 5](#) qui confirme ce volume.

Selon les groupes, « on savait déjà qu'Énergir cherchait par tous les moyens à « verdir » son image, mais ici, l'entreprise franchit une ligne rouge en faisant payer sa clientèle pour un produit qu'elle ne lui livre pas ». Cette situation est qualifiée d'inacceptable par la coalition, qui considère que si la clientèle était informée adéquatement, elle n'accepterait pas de payer plus cher pour une consommation imaginaire de GNR.

-30-

Pour information

Marie-Noëlle Foschini, coordonnatrice de la coalition Sortons le gaz!
514 241-7999 | info@sortonslegaz.com

À propos de la coalition Sortons le gaz :

La coalition Sortons le gaz! réunit des organisations environnementales, citoyennes et syndicales qui se sont donné pour but de promouvoir la sobriété et l'efficacité énergétique dans le secteur du bâtiment tout en accélérant le passage de la totalité du parc immobilier du Québec à des sources d'énergie 100 % renouvelables. Elle s'emploie à faire connaître les vrais impacts du gaz naturel sur notre santé et notre environnement, à promouvoir les avantages de le remplacer et à faire connaître les façons d'y arriver en informant la population ainsi que les décideuses et décideurs publics de tous les paliers.

Les membres de la coalition qui appuient ce communiqué sont : l'Association québécoise des médecins pour l'environnement (AQME), la Coalition Sortons la caisse du carbone, Environnement Vert plus, Équiterre, Imagine Lachine-Est, la Fondation Coule pas chez nous, la Fondation David Suzuki, Greenpeace Canada, Nature Québec, Pour nos enfants - For Our Kids Montréal, Mobilisation environnement Ahuntsic-Cartierville (MEAC), le Regroupement des organismes environnementaux en Énergie (ROÉE), le Regroupement vigilance hydrocarbures Québec et le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP-Québec).

Annexe

Captures d'écran du site d'Énergir - client ayant acheté du GNR

Profils proposés aux clients en date du 16 mars 2023

08:22 Jeu. 16 mars energir.my.site.com 93%

Intégrer le gaz naturel renouvelable à votre consommation

Sélectionnez un profil ou personnalisez un ratio à convertir en gaz naturel renouvelable (GNR).

CONSCIENT 10% de GNR ✓

ACTIF 30% de GNR

ADEPTE 100% de GNR

Ratio à convertir
 %

Date d'entrée en vigueur
Choisir le mois

Aucune modification à vos équipements ou visite de technicien nécessaire.

L'impact de votre geste

-0,25 tonne
de gaz à effet de serre annuellement

+3,76\$/mois
Ceci est un coût estimé. Si vous êtes inscrit au mode de paiement égaux (MPÉ), son ajustement sera effectué lors de la prochaine révision.

En soumettant ma demande je comprends que :
- J'accepte les [termes et conditions](#) d'achat dont le prix en vigueur de la fourniture de gaz naturel renouvelable.
- Qu'aucune modification à mes équipements ou visite de technicien est nécessaire.

Soumettre

08:22 Jeu. 16 mars energir.my.site.com 93%

Intégrer le gaz naturel renouvelable à votre consommation

Sélectionnez un profil ou personnalisez un ratio à convertir en gaz naturel renouvelable (GNR).

CONSCIENT 10% de GNR

ACTIF 30% de GNR ✓

ADEPTE 100% de GNR

Ratio à convertir
 %

Date d'entrée en vigueur
Choisir le mois

Aucune modification à vos équipements ou visite de technicien nécessaire.

L'impact de votre geste

-0,75 tonne
de gaz à effet de serre annuellement

+11,29\$/mois
Ceci est un coût estimé. Si vous êtes inscrit au mode de paiement égaux (MPÉ), son ajustement sera effectué lors de la prochaine révision.

En soumettant ma demande je comprends que :
- J'accepte les [termes et conditions](#) d'achat dont le prix en vigueur de la fourniture de gaz naturel renouvelable.
- Qu'aucune modification à mes équipements ou visite de technicien est nécessaire.

Soumettre

Intégrer le gaz naturel renouvelable à votre consommation

Sélectionnez un profil ou personnalisez un ratio à convertir en gaz naturel renouvelable (GNR).

CONSCIENT

10% de GNR

ACTIF

30% de GNR

ADEPTE

100% de GNR

Ratio à convertir

100 %

Date d'entrée en vigueur

Choisir le mois ⓘ

Aucune modification à vos équipements ou
visite de technicien nécessaire.

L'impact de votre geste

 **-2,50 tonnes**

de gaz à effet de serre annuellement ⓘ

 **+37,62\$/mois** ⓘ

Ceci est un coût estimé. Si vous êtes inscrit
au mode de paiement égaux (MPÉ), son
ajustement sera effectué lors de la prochaine
révision.

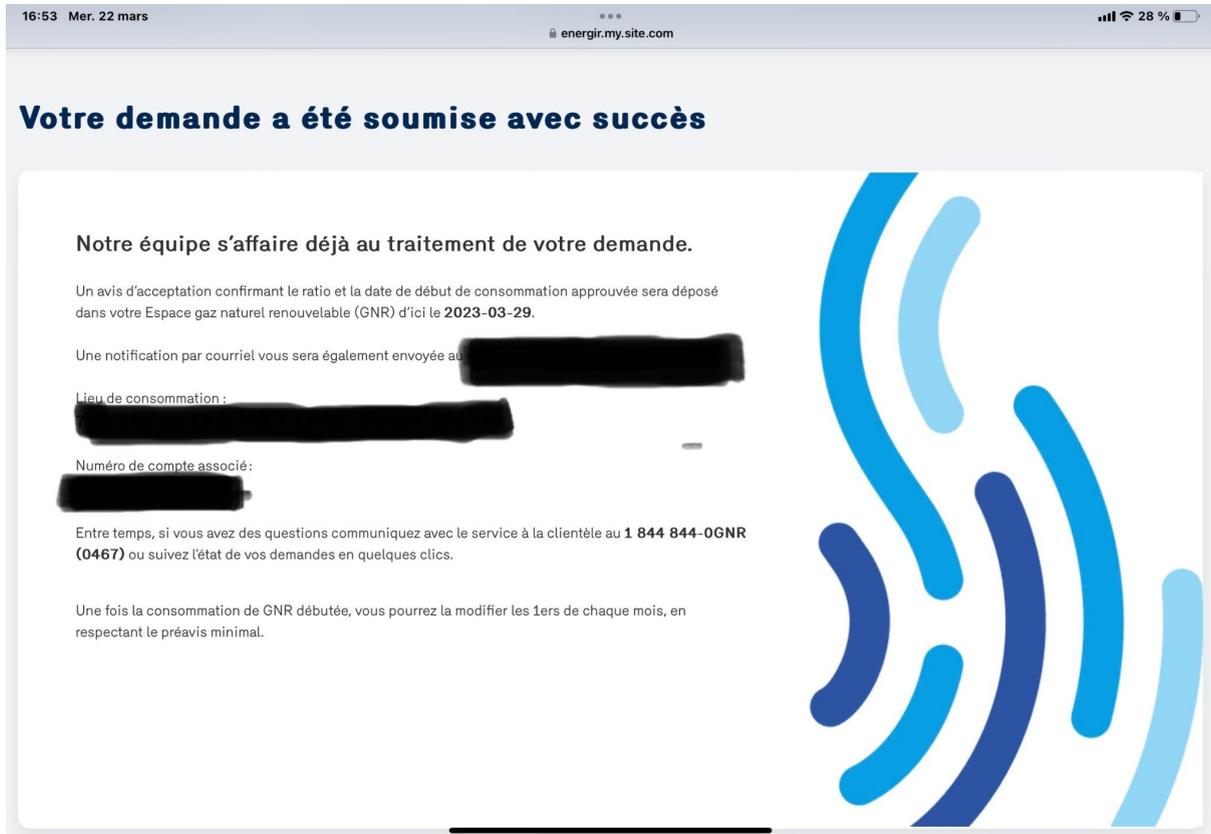
- En soumettant ma demande je comprends que :
- J'accepte les [termes et conditions](#) d'achat dont le prix en vigueur de la fourniture de gaz naturel renouvelable.
 - Qu'aucune modification à mes équipements ou visite de technicien est nécessaire.

[Soumettre](#)

Exemple pour l'achat de 30% de GNR le 22 mars 2023

Écran 1: Demande soumise (16:53)

(En ligne)



The screenshot shows a mobile application interface with a grey header bar. On the left, it displays the time '16:53', the date 'Mer. 22 mars', and the URL 'energir.my.site.com'. On the right, it shows signal strength, Wi-Fi, and a 28% battery level. The main content area has a light grey background with the heading 'Votre demande a été soumise avec succès' in bold blue text. Below this, a white card contains the following text: 'Notre équipe s'affaire déjà au traitement de votre demande.' followed by 'Un avis d'acceptation confirmant le ratio et la date de début de consommation approuvée sera déposé dans votre Espace gaz naturel renouvelable (GNR) d'ici le 2023-03-29.' The next line says 'Une notification par courriel vous sera également envoyée au' followed by a blacked-out email address. Below that is 'Lieu de consommation :' followed by a blacked-out address. Then 'Numéro de compte associé:' followed by a blacked-out number. The text continues: 'Entre temps, si vous avez des questions communiquez avec le service à la clientèle au 1 844 844-0GNR (0467) ou suivez l'état de vos demandes en quelques clics.' The final line reads: 'Une fois la consommation de GNR débutée, vous pourrez la modifier les 1ers de chaque mois, en respectant le préavis minimal.' To the right of the text is a decorative graphic of several curved, overlapping lines in various shades of blue.

16:53 Mer. 22 mars energir.my.site.com 28%

Votre demande a été soumise avec succès

Notre équipe s'affaire déjà au traitement de votre demande.

Un avis d'acceptation confirmant le ratio et la date de début de consommation approuvée sera déposé dans votre Espace gaz naturel renouvelable (GNR) d'ici le **2023-03-29**.

Une notification par courriel vous sera également envoyée au [REDACTED]

Lieu de consommation : [REDACTED]

Numéro de compte associé: [REDACTED]

Entre temps, si vous avez des questions communiquez avec le service à la clientèle au **1 844 844-0GNR (0467)** ou suivez l'état de vos demandes en quelques clics.

Une fois la consommation de GNR débutée, vous pourrez la modifier les 1ers de chaque mois, en respectant le préavis minimal.

16:54 5G

< 11 Votre demande est en... >



Avis de réception d'une demande d'achat de gaz naturel renouvelable.

Notre équipe s'affaire déjà au traitement de votre demande soumise le 2023-03-22.

Numéro de référence de la demande [REDACTED]

Sommaire de la demande

Service	Numéro de compte	Date d'entrée en vigueur	Ratio souhaité de consommation GNR
[REDACTED]	[REDACTED]	2023-05-01	30%

Le prix actuel de la molécule de gaz naturel renouvelable* est de: 56.842¢/m³.

Et ensuite?

Une réponse vous sera transmise par courriel dans les 7 prochains jours. Suivez l'état de vos demandes en quelques clics.

[Ouvrir mon Espace client](#)

Pour toute autre question, communiquez avec le service à la clientèle au 1 844 844-0GNR (0467) ou auprès de notre équipe des ventes.

Vous n'avez pas soumis cette demande?

Si vous n'êtes pas l'auteur de cette demande, veuillez communiquer rapidement avec nous au 1 844 844-0GNR (0467).

Ensemble, pensons l'énergie autrement.

Contribuer à l'injection de gaz naturel renouvelable en modifiant votre profil de consommation, voilà un geste concret pour lutter contre les changements climatiques. Grâce à vous, nous bâtissons en ce moment un avenir énergétique plus durable.

* Selon les conditions fixées par la Régie de l'énergie, le tarif annuel de fourniture de GNR est actuellement de 56.842¢/m³ (15,005¢/GJ), auquel s'ajoutent les services rendus par Energir pour distribuer le GNR.
Vous recevez ce courriel car vous êtes un client d'Energir ou vous nous avez soumis une demande. Ce courriel est produit et envoyé automatiquement. Vous pouvez en tout temps consulter notre politique de [confidentialité](#).
© 2023 Energir. Tous droits réservés.
1717, rue du Havre, Montréal (Québec) H2K 2K3
[www.energir.com](#)

🗑️ 📁 ↩️ ✍️

Écran 3: Demande acceptée (17:09)

(En ligne)

(Après seulement quelques minutes, pas dans les sept jours)

17:09 Mer. 22 mars

energir.my.site.com

24 %



Votre demande est acceptée.

30% de votre consommation sera convertie en gaz naturel renouvelable dès le 1 mai 2023.

L'impact de votre geste

 **-0,75** tonne

de gaz à effet de serre annuellement

 **+11,29\$**/mois

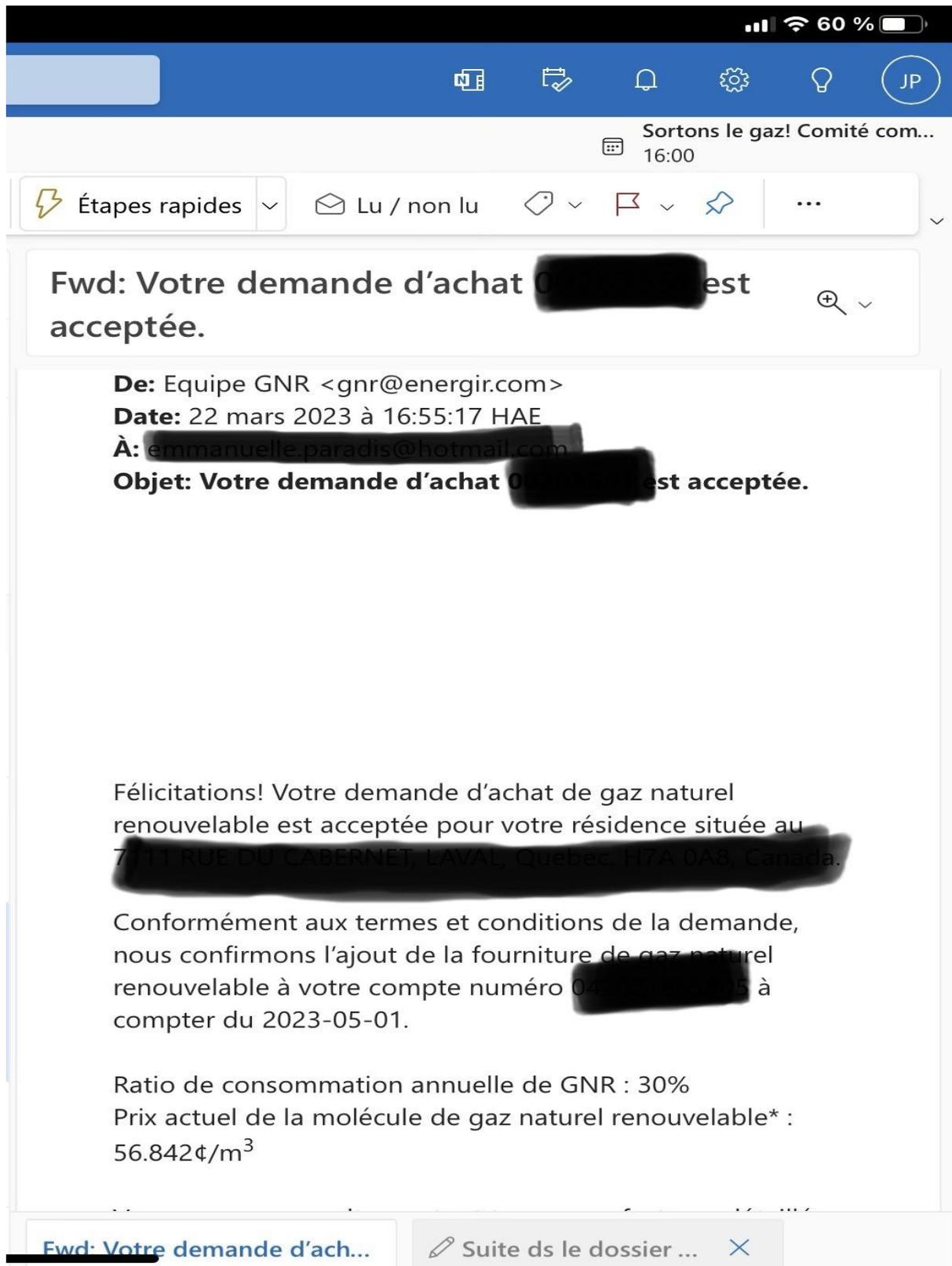
Ceci est un coût estimé. Si vous êtes inscrit au mode de paiement égaux (MPÉ), son ajustement sera effectué lors de la prochaine révision.

Historique de vos demandes

Date de la demande	État	Type de demande	Ratio	Date d'entrée en vigueur	Documents
22 mars 2023	Acceptée	Nouvelle demande GNR	30,00 %	1 mai 2023	 Avis d'acceptation

Écran 4: Courriel d'acceptation (16:55)

(Après seulement quelques minutes, avant l'acceptation en ligne)



Écran 5: Avis détaillé d'acceptation (En ligne)
(À remarquer le volume de GNR estimé 391 m³ - soit 30% du volume annuel moyen des trois dernières années, ce qui est très loin du pourcentage théorique de 1% dans le réseau)

17:16 Mer. 22 mars

Outlook Rechercher

GNR - Avis d'Acceptation numéro [redacted] Imprimer

Afficher le courriel [redacted] Comité com... main 16:00

Nom du client : [redacted]
Numéro de référence : [redacted]

Votre demande d'achat de gaz naturel renouvelable effectuée le 2023-03-22 est acceptée.
Nous confirmons l'ajout de la fourniture de gaz naturel renouvelable selon les modalités indiquées dans le tableau ci-dessous.

Adresse de service	Numéro de contrat	Date de livraison	Volume annuel m ³ (moyenne 3 ans)	Volume de GNR estimé	% facturé annuellement en GNR
[redacted]	[redacted]	2023-05-01	1 304	391	30
[redacted]	[redacted]				
[redacted]	[redacted]				

En date de cet avis, selon les conditions fixées par la Régie de l'énergie, le tarif annuel de fourniture de GNR est de 56,842 c/m3 (15,00 \$/GJ), auquel s'ajouteront les services rendus par Énergir pour distribuer le GNR.

Vous pourrez demander une modification de votre engagement de consommer du GNR à compter du 1er jour d'un mois donné (le « Mois demandé ») en autant qu'Énergir ait reçu, au plus tard le 20ième jour du mois précédent le Mois demandé, un préavis écrit de votre part indiquant le nouveau pourcentage de consommation de GNR souhaité. À défaut, la modification sera faite par Énergir le 1er jour du mois suivant le Mois demandé. Nonobstant ce qui précède, nous comprenons qu'Énergir peut décaler la date d'entrée en vigueur de cette modification pour des raisons opérationnelles.

Ensemble, pensons l'énergie autrement.

Contribuer à l'injection de gaz naturel renouvelable en modifiant votre profil de consommation, voilà un geste concret pour lutter contre les changements climatiques. Grâce à vous, nous bâtissons en ce moment un avenir énergétique plus durable.

Fin Debut du message transféré : De: Bruno ...

Écran 6: Première facture 8 mai 2023, début d'acceptation du profil 1/05/2023

19:09 Mar. 9 mai

espaceclient.energir.com

12 %

Numéro de compte : [REDACTED] Période : 12 AL 2023 au 08 MA 2023 27 jours

A Calcul du volume facturé

Selon le relevé réel au 08 MA 2023

N° de l'appareil de mesurage	Date relevé courant/précédent	Relevé courant/précédent	Volume	Facteur de conversion 100 pi³ → m³	Facteur de correction (pression)	Multiplicateur	Volume (m³)	Facteur de correction (pouvoir calorifique)	Volume facturé (m³)
[REDACTED]	08 MA 2023 / 12 AL 2023	9162 - 9146 =	16	X 2,826235	X 1,013965 X	1 =	46	X 38,670 / 37,890 =	47

B Détail du calcul du montant facturé

	Volume	Taux	Montant(s)
Gaz naturel fourni			
Gaz naturel destiné à alimenter les appareils à l'adresse de service	42 m³ X	15,16667 €/m³ =	6,37 \$
Gaz naturel renouvelable (g) fourni.			
Gaz naturel destiné à alimenter les appareils à l'adresse de service. (g) Tel que libellé dans nos Conditions de service et Tarif sous le terme de gaz de source renouvelable (GSR)	5 m³ X	56,84200 €/m³ =	2,84 \$
Transport			
Acheminement du gaz naturel jusqu'au territoire d'Énergir	47 m³ X	3,31500 €/m³ =	1,56 \$
Équilibrage			
Gestion des variations entre les volumes d'hiver et d'été	47 m³ X	4,94200 €/m³ =	2,32 \$
Système de plafonnement et d'échange de droit d'émission			
Coût de droit d'émission relatif à la combustion du gaz naturel	42 m³ X	7,19048 €/m³ =	3,02 \$
Distribution : Tarif D₁ - Service général décision D-2022-123			
Acheminement du gaz naturel dans le réseau d'Énergir jusqu'à l'adresse de service			
Frais de base pour 1 compteur(s)	27 jours	X 60,58200€/jour =	16,36 \$
Prix au volume facturé	47 m³ X	30,32800€/m³ =	14,25 \$
Total de la distribution			30,61 \$