
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO 1 DE LA FCEI À TEQ

DOSSIER R-4043-2018

Participation des petits clients commerciaux aux programmes d'efficacité énergétique

Question 1

Références :

- (i) https://aceee.org/files/proceedings/2016/data/papers/4_727.pdf
- (ii) D-2011-028

Préambule :

(i)
“Small businesses are an elusive target for many commercial energy efficiency programs. This segment represents the inverse of the 80/20 Pareto principle – small businesses use a small percentage of energy but represent a large percentage of commercial accounts. A range of barriers prevents small businesses from engaging in energy efficiency. Their heterogeneity complicates the choice of targeting and messaging approaches. Yet, as energy efficiency programs mature, the potential of small businesses is an increasingly attractive savings opportunity. But how do we find customers with the greatest program potential and target them with most relevant offerings?”

(ii)

« [458] Compte tenu d'un taux de participation d'à peine 1 % pour les petits clients d'affaires, le Distributeur s'est engagé, dans le dossier tarifaire R-3708-2010, à mettre en marché un programme adapté à cette clientèle.

[459] L'Approche clés en main, destinée aux clients d'affaires du tarif G, a ainsi été lancée à la fin du mois de septembre 2010. Ce programme offre l'installation, sans frais pour le participant, de mesures d'efficacité énergétique rentables. Ces mesures visent l'éclairage (60 %), les contrôles (24 %) et un ensemble d'autres usages (16 %) ¹⁹⁹. Le déploiement et l'exploitation du programme sont assurés par Lumen. » (Note omise)

Questions :

- 1.1 Veuillez indiquer si TEQ dispose de statistiques sur le profil des participants au programme EcoPerformance volet Analyse. Le cas échéant, veuillez présenter une ventilation des participants et des aides financières en fonction de leur niveau de consommation d'énergie, de leur tarif ou du niveau de leurs économies d'énergies selon les données disponibles de manière à identifier le niveau de participation des petits clients affaires.
- 1.2 Veuillez indiquer si TEQ dispose de statistiques sur le profil des participants au programme Remise au point des systèmes mécaniques. Le cas échéant, veuillez présenter une ventilation des participants en fonction de leur niveau de consommation d'énergie, de leur tarif ou du niveau de leurs économies d'énergies selon les données disponibles de manière à identifier le niveau de participation des petits clients affaires.

Mesures visant à favoriser la participation des petits clients affaires aux programmes d'efficacité énergétique

Question 2 :

Références:

- (i) B-0005, pp. 102 et 103
- (ii) B-0010, p. 39
- (iii) <https://enbridgesmartsavings.com/business-energy-management/energy-solutions-consultants/rocky-mancini>
- (iv) <https://enbridgesmartsavings.com/business-energy-management/retail>
- (v) <https://bgesmartenergy.com/business/small-business-energy-solutions>
- (vi) <http://www.ourenergypolicy.org/wp-content/uploads/2016/11/u1607.pdf>
- (vii) <https://www.mncee.org/getattachment/News/July-2017/One-Stop-Efficiency-Shop-2017-Annual-Program-Report/2017-One-Stop-Report-Final.pdf.aspx>
- (viii) R-374-2010, A-35-6, notes sténographiques du 14 décembre 2010
- (ix) D-2011-028

Préambule:

- (i) « Mettre en place des programmes de subvention pour la conversion et l'efficacité énergétique adaptés à la clientèle des petits bâtiments CI

Simplifier le processus de demande d'aide pour en faciliter l'accès aux petites entreprises. Des programmes d'aide à l'achat d'équipement ou des modèles de calcul préapprouvés pourraient faire partie des solutions.

[...]

Poursuivre et faire évoluer les programmes selon les besoins de la clientèle

Maintenir l'offre de programmes d'aide et l'améliorer en fonction des besoins de la clientèle et de la progression du Québec dans sa transition énergétique.»

(ii)

« ANALYSE

L'expérience tirée d'ailleurs illustre à la fois les bonnes pratiques à suivre et, au contraire, les pièges et erreurs à éviter. Certaines d'entre elles sont déjà largement utilisées et mises en œuvre par TEQ et ses partenaires, tandis que d'autres ajouteraient de la valeur aux programmes et initiatives contenues dans le plan directeur. Les éléments essentiels recommandés par la Table sont résumés ici :

Connaissance du marché

La première étape de l'élaboration d'un programme consiste à s'assurer de connaître et caractériser le marché visé (la clientèle cible, ses caractéristiques, les barrières de marché, les leviers de motivation, etc.). Cela passe, entre autres, par la réalisation d'études de marché et du potentiel technicoéconomique et réalisable, ainsi que par la caractérisation des mesures d'efficacité et transition énergétiques, incluant leurs coûts et bénéfices (généralement regroupées dans un manuel de référencement technique, utilisable par tous les administrateurs de programmes d'une même juridiction). Sans ces données de base, les programmes peuvent se révéler inefficaces et générer un important gaspillage de fonds.

Conception de programmes

Une fois le marché bien compris, il importe de personnaliser les programmes en fonction des besoins particuliers du marché.

Différents outils peuvent être utilisés, tels que la sensibilisation et l'éducation, l'offre de rabais (au consommateur ou par l'entremise des acteurs de marché en amont – distributeurs, détaillants, manufacturiers, etc.), la formation (technique ou commerciale), ou encore des initiatives d'installation directe visant certains segments de marché plus difficiles à rejoindre. » (Nous soulignons)

(iii)

“Rocky Mancini joined the Enbridge Gas Distribution DSM team in 2007 as an Energy Solutions Consultant (ESC) and currently leads the small commercial and small industrial team of ESCs.” (Nous soulignons)

(iv)

“Our Energy Solutions Consultant will work with you, free of charge, to identify energy efficiency opportunities that save natural gas and in return save you money. If you implement any of our recommendations, we will cover up to 50% of the project cost.” (Nous soulignons)

(v)

“Small Business Energy Solutions

If you're looking for an easy way to boost your bottom line, BGE's Small Business Energy Solutions Program can help. We offer a complimentary on-site energy analysis that includes easy-to-follow recommendations to help small businesses save energy and money.

Save up to 70% when you upgrade to energy-efficient lighting or refrigeration controls. BGE's prequalified contractors make the installation process fast and easy. After your upgrades are installed, you pay only your share of the project and we'll cover the rest!

Get Started Today!

1. **Get an on-site energy analysis.** Connect with your area's approved BGE participating contractor, who will visit your facility and conduct a detailed analysis of your energy use.
2. **Review the recommendations.** You'll receive a comprehensive evaluation of your energy efficiency, noting the costs, incentives and payback period for the recommended upgrades.
3. **Install the upgrades.** Have your participating contractor install the recommended measures.
4. **Enjoy the savings.** Watch your energy and maintenance cost savings grow over the lifetime of the installed products, leading to substantial long-term savings.

You'll also see a fast return on investment, thanks to financial incentives that cover up to 70% of retrofit project costs. And you have the ability to spread your 30% cost of qualifying projects over 12 monthly payments through a no-interest BGE Small Business Energy Advance.” (Nous soulignons)

(vi)

« RECOMMENDED SUCCESSFUL PRACTICES FOR SMALL BUSINESS ENERGY EFFICIENCY We interviewed experts and reviewed program reports and research literature in order to identify successful program design elements and effective practices for addressing barriers to participation. We recommend the following practices for utility small business programs.

Provide streamlined installation and lighting measures. Lighting delivers cost-effective savings through a small set of efficiency measures to a variety of businesses in most industries and customer subsegments. Use direct install or

another program delivery method that makes participation simple, easy, and convenient. Employing preferred or contracted vendors also reduces costs through volume replication of similar installations.

Segment the market. Classify the small business customer base into subsegments with common characteristics and energy needs, and then offer customized approaches tailored to each in order to improve participation, customer satisfaction, and depth of savings. Design program structure and services (measures, incentive levels, and delivery pathways) appropriate to each customer type.

Tailor and target marketing and communications to customer needs. In concert with segmentation, craft marketing messages for each industry subsector and present them in a customized, personalized way. Generic messages may not be perceived as relevant. Use customer and market data analytics to segment and target potential high-savings customers in order to increase participation and reduce marketing cost per business.

Offer financing to encourage comprehensive retrofits and deeper savings. Address the up-front cost barrier and provide needed project funds by offering loans to program participants. We found a high correlation between the largest, best-performing small business programs and those that offer financing, especially on-bill financing and on-bill repayment. The highest correlation was with programs that offer 0% financing. Participation drops off dramatically when any interest rate at all is charged. Zero-interest loans avoid numerous lending and credit law entanglements as, technically, these are not loans at all, but rather scheduled payments of the customer's copay over time. Pairing convenient low- or no-interest financing with high measure rebates can reduce customers' share of project costs and provide them with an instant positive cash flow. This can be important for businesses with low profit margins and high energy use.

Offer a wide set of eligible measures. For many industry segments, lighting is not the greatest user of energy, and for some it is less than one-quarter of the total. Deep savings are not possible unless programs offer non-lighting measures. Many programs offer programmable thermostats, refrigeration, and natural gas saving measures that are a natural fit for the direct install model. Effective advance market segmentation research will reveal appropriate measure packages by customer type.

Provide dedicated project process managers. Expand program participation by providing direct technical assistance and support on energy efficiency, perhaps in collaboration with local organizations. Conducting energy assessments and walking customers through the program and measure installation process can help reach underserved market segments.

Establish partnerships. Chambers of commerce, small business advocacy organizations, and community groups can provide access to more commercial customers and engage them as trusted local partners in ways that utilities on their own generally cannot. This paves the way for increased program awareness and participation.”

(vii)

“The One-Stop Efficiency Shop® is a full-service rebate program available to small businesses in Xcel Energy’s Minnesota service territory with an electric demand of 400 kW or less. The program is designed to save business owners energy and money through the installation of energy efficient lighting by specifically targeting barriers that prevent small businesses from investing in energy efficiency products: limited financial resources and time, limited knowledge of lighting products and lack of access to quality contractors. To address these issues the program offers:

Substantial incentives combined with convenient and attractive financing

Intensive marketing to bring the service to the customer, rather than relying on the customer to seek it out

Objective recommendations backed by the credibility of Xcel Energy service

A simple, one-stop service that holds customer time requirements to a minimum

A computerized audit/data communication and reporting system that generates all site-specific paperwork

Evaluation of customers’ eligibility for Xcel Energy’s Saver’s Switch™ for Business project and survey of customers’ motors, heating/air conditioning equipment and compressed air systems to determine if they are eligible for other Xcel Energy programs”

(viii)

« Je vous dirais que ce programme-là est bon pour trois raisons et que sur le terrain il est très, très bien accueilli et que les entrepreneurs n'hésitent pas à y recourir pour trois raisons principalement.

La première parce que l'équipement dont il est question dans ce programme-là est très simple, on parle généralement en majorité de thermostat et d'équipement d'éclairage, thermostat électronique et d'équipement d'éclairage.

Deuxièmement parce qu'Hydro-Québec ou son mandataire s'occupe de tout. Il n'y a pas de formulaire à remplir. Il n'y a pas de paperasserie à remplir pour ce programme-là.

Et troisièmement, Hydro-Québec paie cent pour cent (100 %) des coûts de la facture et non seulement ça, mais il paie directement à l'entrepreneur qui fait les travaux et donc, le petit commerçant n'a pas à déboursier des liquidités et attendre un remboursement pendant une longue période de temps. »

(ix)

« [458] Compte tenu d'un taux de participation d'à peine 1 % pour les petits clients d'affaires, le Distributeur s'est engagé, dans le dossier tarifaire R-3708-2010, à mettre en marché un programme adapté à cette clientèle.

[459] L'Approche clés en main, destinée aux clients d'affaires du tarif G, a ainsi été lancée à la fin du mois de septembre 2010. Ce programme offre l'installation, sans frais pour le participant, de mesures d'efficacité énergétique rentables. Ces mesures visent l'éclairage (60 %), les contrôles (24 %) et un ensemble d'autres usages (16 %) ¹⁹⁹. Le déploiement et l'exploitation du programme sont assurés par Lumen. » (Note omise)

Questions :

- 2.1 Relativement à la référence (i), veuillez dresser un portrait global de l'offre en efficacité énergétique présentement accessible aux petits clients affaires et notamment aux petits bâtiments CI.
- 2.2 Veuillez indiquer si TEQ dispose de données sur la participation des petits clients affaires à ces programmes. Le cas échéant, veuillez produire ces données.
- 2.3 Veuillez confirmer que la clientèle dans le marché des petits clients affaires est historiquement une clientèle qui participe peu aux programmes d'efficacité énergétique et notamment à ceux du Distributeur tel qu'illustré par la référence (ix).
- 2.4 Selon TEQ, l'offre actuelle globale répond-t-elle adéquatement aux besoins des petits bâtiments CI.
- 2.5 Si non, en quelle année TEQ vise-t-elle la mise en place des programmes de subvention pour la conversion et l'efficacité énergétique adaptées à la clientèle des petits bâtiments CI tel que mentionné à la référence (i).
- 2.6 Quelles sont les actions envisagées par TEQ pour faire en sorte que ces programmes se concrétisent chez que ce soit au sein de TEQ, chez les distributeurs réglementés, ou de quelque autre manière? S'il existe, veuillez présenter l'échéancier de développement et déploiement de ces programmes envisagé par TEQ.
- 2.7 À ce stade-ci, TEQ a-t-elle identifié des programmes et mesures susceptibles de répondre au besoin de cette clientèle. Dans l'affirmative, veuillez élaborer sur ces programmes et mesures identifiés.

- 2.8** À la lumière des références (ii) à (ix), veuillez commenter la possibilité que l'offre globale d'efficacité énergétique, dont notamment celle des distributeurs réglementés et en particulier celle de HQD, intègre un ou plusieurs programmes d'installation directe ciblés sur les besoins spécifiques de différents segments de marchés chez les petits clients affaires.
- 2.9** Suivant les orientations de la référence (i), veuillez indiquer si TEQ entend faire en sorte que des ressources dédiées aux petits clients affaires soient mises en place chez les distributeurs réglementés tel que recommandé à la référence (vi).
- 2.10** Relativement à la référence (i), veuillez indiquer si TEQ entend demander aux distributeurs réglementés de simplifier le processus de demande d'aide pour les petits clients affaires et indiquer quelle forme prendrait cette simplification. Veuillez indiquer l'horizon temporel envisagé pour cette simplification.
- 2.11** Veuillez indiquer si TEQ est au fait de mesures existantes dans d'autres juridictions afin de favoriser la participation des petits clients affaires ou commerciaux. Si oui, veuillez élaborer sur ces mesures.

Harmonisation des programmes

Question 3

Références :

- (i) B-0005, p. 160
- (ii) B-0005, p. 221
- (iii) Loi sur la Régie de l'énergie

Préambule :

- (i)
« La première orientation du plan directeur 2018-2023 est de reconnaître l'efficacité énergétique comme première filière d'offre d'énergie. »
- (ii)
« 63. Intégrer le principe d'efficacité énergétique aux programmes de conversion (TEQ)
64. Moduler les aides financières selon les émissions de GES calculées par une analyse du cycle de vie de différentes formes d'énergie (TEQ).
65. Intégrer des clauses d'exclusivité aux volets Étude de faisabilité et Remise au point d'ÉcoPerformance (TEQ)

66. Harmoniser les paramètres des programmes d'efficacité énergétique avec les distributeurs (TEQ) »

(iii)

« **85.41.** Le plan directeur prévu par la Loi sur Transition énergétique Québec (chapitre T-11.02) est soumis à la Régie afin qu'elle approuve les programmes et les mesures qui sont sous la responsabilité des distributeurs d'énergie ainsi que l'apport financier nécessaire, réparti par forme d'énergie, à la réalisation de ceux-ci. La Régie peut approuver ces éléments avec ou sans modifications. Il en est de même pour toute révision de ce plan. » (Nous soulignons)

Questions :

- 3.1 Veuillez indiquer si, selon TEQ, la référence (i) implique que les mesures d'efficacité énergétique devraient être éligibles pour répondre aux appels d'offre en énergie et en puissance d'HQD.
- 3.2 Veuillez indiquer si, selon TEQ, le fait de reconnaître l'efficacité énergétique comme première filière d'offre d'énergie devrait modifier la manière d'évaluer les mesures d'efficacité énergétique. Dans l'affirmative, veuillez expliquer en quoi cette évaluation est modifiée. Dans la négative, veuillez indiquer si cette reconnaissance modifie la manière d'aborder l'efficacité énergétique par ailleurs et comment.
- 3.3 Quelles sont les implications de la mesure 64 sur la calibration des paramètres des programmes d'efficacité énergétique dont le niveau des aides financières. Est-ce que les paramètres que les distributeurs réglementés demandent à la Régie d'approuver dans le présent dossier sont susceptibles de changer à court terme? Qu'en est-il en particulier des programmes s'adressant aux petits clients affaires?
- 3.4 Quelles sont les implications de la mesure 66 sur la calibration des paramètres des programmes d'efficacité énergétique dont le niveau des aides financières. Est-ce que les paramètres que les distributeurs réglementés demandent à la Régie d'approuver dans le présent dossier sont susceptibles de changer à court terme? Qu'en est-il en particulier des programmes s'adressant aux petits clients affaires?
- 3.5 Relativement à la référence (iii), si les programmes des distributeurs sont modifiés durant le terme du plan directeur, est-ce que, selon TEQ, les distributeurs devront se présenter devant la Régie pour faire approuver les modifications aux programmes et aux budgets associés?