

3 FAITS SAILLANTS SUR LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION, D'ÉVALUATION ET DE RECHERCHE

3.1 ACTIVITÉS DE COMMUNICATION

1 Au cours de l'année 2017-2018, Énergir a produit et diffusé plusieurs outils de communication et
 2 réalisé différentes activités intégrant la sensibilisation et la promotion des programmes de son
 3 PGEÉ. Les outils produits et les activités déployées sont sommairement présentés à l'Annexe D.
 4 Il est à noter qu'ils sont divisés en deux types :

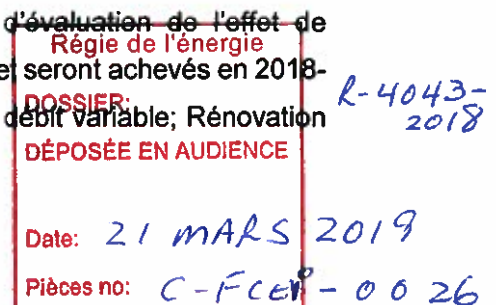
- 5 • Les outils destinés aux influenceurs, soit les professionnels qui sont en contact direct avec
 6 la clientèle, visent à les informer ou à les inciter à présenter les programmes aux clients
 7 potentiels et existants;
- 8 • les outils produits et diffusés directement par Énergir ont pour objectif d'informer ou de
 9 promouvoir les programmes auprès de la clientèle potentielle et existante (résidentielle,
 10 affaires et grandes entreprises).

3.2 ACTIVITÉS D'ÉVALUATION

11 Énergir est d'avis que l'évaluation des programmes est un outil important en vue de valider les
 12 résultats et d'améliorer et de renouveler son offre auprès de ses clients, conformément aux
 13 bonnes pratiques dans le domaine de l'efficacité énergétique.

14 Les rapports d'évaluation des initiatives suivantes ont été déposés à la Régie en décembre 2017
 15 en suivis administratifs¹⁵ : Chaudières efficaces; Chaudières à efficacité intermédiaire;
 16 Chaudières à condensation; Études de faisabilité – marché CII; Études de faisabilité – marché
 17 VGE. Comme mentionné précédemment, Énergir a mis à jour les paramètres révisés pour ces
 18 initiatives dans le cadre du présent rapport annuel.

19 Comme prévu dans le dossier tarifaire 2017-2018¹⁶, les travaux d'évaluation de l'effet de
 20 bénévolat et des volets des programmes ont été initiés en 2017-2018 et seront achevés en 2018-
 21 2019. Les évaluations visent les volets suivants : Infrarouge; Hotte à débit variable; Rénovation



¹⁵ Suivi des résultats d'évaluation du PGEÉ d'Énergir, Rapports d'évaluation 2018.

¹⁶ R-3987-2017, Gaz Métro -13, Document 1, p. 14.

ANNEXE D : ACTIVITÉS ET OUTILS DE COMMUNICATION

Tableau D1 : Activités et outils de communication

Tous les marchés (résidentiel, affaires, grandes entreprises, influenceurs)					
Type de publication	Groupes ciblés	Programme	Volet	Date de diffusion / fréquence	Courte description
Campagne publicitaire de positionnement d'entreprise - second volet du changement de nom Énergir	Tous	Tous les programmes	Tous les volets	Automne 2018	Promouvoir l'efficacité énergétique via des projets concrets, notamment sur les programmes Énergie renouvelable et Innovation efficace (page de campagne sur notre site Internet corporatif, article paru dans Les Affaires).
Site Internet d'Énergir	Tous	Tous les programmes	Tous les volets	En continu	L'ensemble des informations sur nos programmes d'efficacité énergétique, subventions, documentations, références, etc. se trouvent sur notre site Internet.
Blogue et médias sociaux	Citoyens Clients actuels Clients potentiels	Appareils efficaces - Résidentiel	Tous les volets	Ponctuel	Articles de blogues portant sur divers sujets d'intérêts incluant les économies sur les coûts d'énergie (Efficacité énergétique - faire plus avec moins), les subventions, les appareils (Chauffage infrarouge), et visuels réalisés pour Facebook.

Clients actuels et potentiels - Résidentiel					
Type de publication	Groupes ciblés	Programme	Volet	Date de diffusion / fréquence	Courte description
Accroche-porte résidentiel	Clients actuels Clients potentiels	Appareils efficaces - Résidentiel	Tous les volets	En continu	Promotion des subventions pour l'efficacité énergétique via un accroche-porte générique déposé par le représentant résidentiel et les PCGN tout au long de l'année.
Campagne maintien de la clientèle (courriels, pages web, médias sociaux)	Clients actuels résidentiels	Appareils efficaces – Résidentiel et soutien aux MFR	Tous les volets	Automne 2017	Mises de l'avant des appareils à haute efficacité énergétique dans nos messages généraux de subventions, et mise de l'avant de certains programmes et appareils sur nos pages web.
Bulletin résidentiel	Clients actuels résidentiels	Appareils efficaces – Résidentiel et soutien aux MFR	Tous les volets	Automne 2017, février 2018 et juin 2018	Communication semestrielle envoyée par la poste et par courriel à l'automne et au printemps, et par courriel seulement à l'hiver (efficacité énergétique en général), aux clients résidentiels. Différents sujets ont été abordés cette année (Astuces pour réduire la consommation et concours pour gagner un thermostat intelligent; "Pensez aux subventions lors de vos rénovations", démystification de ce qu'est l'efficacité énergétique et "Qu'est-ce que les appareils efficaces?", "3 trucs pour moins consommer à la maison").
Site Internet Résidentiel	Clients actuels Clients potentiels	Appareils efficaces - Résidentiel et Soutien aux MFR	Tous les volets	En continu	Présentation sur notre site Internet des subventions pour des mesures d'efficacité énergétique auxquelles les clients résidentiels actuels et nouveaux ont droit (appareils efficaces, soutien ménage à faible revenu).

Clients actuels et potentiels - Affaires					
Type de publication	Groupes ciblés	Programme	Volet	Date de diffusion / fréquence	Courte description
Blogue	Clients actuels Affaires, Clients potentiels Affaires	Diagnostic et mise en œuvre efficaces	Remise au point des systèmes mécaniques des bâtiments, Efficacité énergétique générale	Mars 2018 Juin 2018	Articles de blogues portant sur divers sujets d'intérêts pour les clients actuels et potentiels Affaires en lien avec l'efficacité énergétique ("Remise au point des bâtiments", "L'efficacité énergétique, c'est aussi pour les PME").
Campagne acquisition de clientèle (envois postaux, courriels, pages web, médias sociaux)	Clients potentiels (Affaires)	Appareils efficaces - Affaires	Tous les volets	Hiver 2018 Août-septembre 2018	Mises de l'avant des appareils à haute efficacité énergétique dans nos messages généraux de subventions, et mise de l'avant de certains programmes et appareils sur nos pages web.
Campagne maintien de la clientèle (envois postaux, courriels, pages web, médias sociaux)	Clients actuels (Affaires)	Tous les programmes	Tous les volets	Automne 2017	Mises de l'avant des appareils à haute efficacité énergétique dans nos messages généraux de subventions, et mise de l'avant de certains programmes et appareils sur nos pages web.
Partenaires Médias (Les Affaires et Montréal Gazette)	Citoyens Clients actuels Clients potentiels	Tous les programmes	Tous les volets	Mars et avril 2018	Articles portant sur l'efficacité énergétique dans le but d'informer les propriétaires de PME : Les Affaires : - L'efficacité énergétique dans les entreprises de production - Entreprises de production : 6 astuces pour économiser l'énergie Montréal Gazette : - How energy efficiency can empower your business - Top 7 tips to help your business become more energy efficient.

Clients actuels et potentiels - Affaires					
Type de publication	Groupes ciblés	Programme	Volet	Date de diffusion / fréquence	Courte description
Dépliants d'aides financières	Clients Affaires	Tous les programmes Affaires	Tous les volets	Mise à jour ponctuelle, diffusion annuelle Dernière mise à jour : mars 2018	Dépliant récapitulatif tous les programmes de subventions d'Énergir. Il est remis au besoin lors de rencontres clients (actuels et potentiels) ou des salons (ex. : AGPI). Une version web et une version papier sont disponibles pour les représentants.
Dépliants d'aides financières	Clients VGE	Tous les programmes VGE	Tous les volets	Mise à jour ponctuelle, diffusion annuelle Dernière mise à jour : mars 2018	Dépliant récapitulatif tous les programmes de subventions d'Énergir. Il est remis au besoin lors de rencontres clients (actuels et potentiels) ou des salons (ex. : AGPI). Une version web et une version papier sont disponibles pour les représentants.
Bulletin Affaires	Clients Affaires	Tous les programmes	Tous les volets	Juin 2018	Sensibilisation de nos clients affaires sur différents sujets d'efficacité énergétique (Mieux consommer, Présentation des changements à l'initiative "Encouragement à l'implantation CII", du volet "Remise au point des systèmes mécaniques des bâtiments" et du cas client sur le centre Multisport de Varennes (infrarouges, chauffe-eau et nouvelle construction efficace)).
Bulletin VGE	Grandes entreprises	Tous les programmes	Tous les volets	Octobre 2017 Février 2018 Avril 2018	Sensibilisation de nos clients Grandes Entreprises sur différents sujets d'efficacité énergétique (Mieux consommer, certains de nos programmes et volets (Remise au point des bâtiments, changements à l'initiative "Encouragement à l'implantation VGE"), un cas client de récupération de chaleur réalisé sous l'initiative Études de faisabilité VGE et une explication de "La centrale thermique").

Clients actuels et potentiels - Affaires					
Type de publication	Groupes ciblés	Programme	Volet	Date de diffusion / fréquence	Courte description
Association des gestionnaires de parcs immobiliers (AGPI)	Gestionnaires de parcs immobiliers	Programmes Affaires	Tous les volets	Ponctuelle	Entente de partenariat pour un ensemble d'événements : colloque multiénergies, colloques annuels et sessions de perfectionnement où nous sensibilisons les participants à l'efficacité énergétique et à nos programmes lors de conférences techniques, grâce à notre présence lors des événements à des kiosques, ou encore à l'utilisation d'une bannière numérique sur leur site Internet.
Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ)	Propriétaires d'immeubles multilogements	Programmes Affaires et Soutien MFR	Tous les volets	Selon événement annuel	Ensemble d'événements où nous sensibilisons les participants lors d'allocutions et nous expliquons les programmes du PGEÉ à des kiosques, notamment le programme Soutien aux ménages à faible revenu. Parution de publicités dans les outils de la CORPIQ pour promouvoir nos différents programmes d'efficacité énergétique (bannière numérique dans leur infolettre et leur site Internet, publicité dans leur magazine).
Site Internet d'Énergir	Clients actuels et potentiels	Diagnostics et mise en œuvre efficaces	Remise au point des systèmes mécaniques	Ponctuelle	Afin d'améliorer la notoriété du programme "Remise au point" auprès des clients Affaires actuels et potentiels, un cas client témoignage a été ajouté sur notre site web (section Étude de cas).
Site Internet d'Énergir	Clients actuels et potentiels	Innovation efficace	Innovation	Ponctuelle	La page web du Programme Innovation a été mise à jour en juin 2018 afin de mieux promouvoir ce programme. Également, un guide du participant a été créé et le formulaire de participation a été révisé et simplifié afin de faciliter la demande de participation au programme.

Clients actuels et potentiels - Affaires					
Type de publication	Groupes ciblés	Programme	Volet	Date de diffusion / fréquence	Courte description
Création d'un guide et d'un formulaire web	Clients actuels	Innovation efficace	Innovation	Ponctuelle	Création d'un guide du participant et d'un formulaire web pour les clients désireux de participer au programme Innovation.
Site Internet Commercial	Clients actuels	Innovation efficace	Innovation	Ponctuelle	Un cas témoignage (ESA) a été ajouté à notre site web afin de présenter concrètement les avantages du programme et d'inciter les clients à participer.
Appel de projets	Clients comptes majeurs du marché Affaires C et VGE Ingénieurs-conseils Distributeurs/ Manufacturiers	Innovation efficace	Innovation	Été 2018	Afin d'augmenter le nombre de participants à ce programme, Énergir réalise chaque année un appel de projets.

Influenceurs					
Type de publication	Groupes ciblés	Programme	Volet	Date de diffusion / fréquence	Courte description
Page "ingénieur" du site Internet d'Énergir	Ingénieurs	Tous les programmes	Tous les volets	Ponctuelle	Afin de mieux communiquer nos programmes auprès de notre cible ingénieur, la page web "Ingénieur" de notre site Internet a été repensée et met à présent beaucoup plus en valeur nos programmes de subventions ainsi que certaines ressources documentaires pour aider les ingénieurs à faire de l'efficacité énergétique.
Soirées Ingénieurs	Ingénieurs	Tous les programmes	Tous les volets	30 janvier 2018 (Montréal) 1 ^{er} février 2018 (Québec)	Organisation de deux événements avec les ingénieurs qui réalisent des dossiers d'efficacité énergétique afin de leur communiquer les nouveautés et changements à venir (relationnel) qui surviennent dans nos programmes.
Bulletin Bleu expertise, technologie et innovation	Ingénieurs	Diagnostique et mise en œuvre efficaces	Tous les volets	Novembre 2017 Janvier 2018 avril 2018 Juin 2018 Juillet 2018	Courriel envoyé aux trimestres aux ingénieurs pour les informer des actualités, notamment en efficacité énergétique (changement à l'initiative Encouragement à l'implantation CII et VGE, Innovation, Solaire, Remise au point des systèmes mécaniques des bâtiments).
Informa-TECH	Ingénieurs-conseils	Énergie renouvelable Innovation Construction et rénovation efficace Diagnostic et mise en œuvre	Préchauffage solaire, Innovation, Nouvelle, construction efficace, Encouragement à l'implantation - Affaires	Février 2018 Juin 2018 Novembre 2017	DATECH publie des articles techniques via son Informa-TECH afin de soit présenter un cas client pour illustrer une bonne utilisation de l'énergie, soit présenter une nouvelle technologie à gaz naturel (3 parutions dans l'année de plusieurs articles).

Influenceurs					
Type de publication	Groupes ciblés	Programme	Volet	Date de diffusion / fréquence	Courte description
ASHRAE Montréal et Québec	Ingénieurs	Tous les programmes	Tous les volets	Novembre 2018 Décembre 2018 En continu	Énergir a une entente de partenariat avec l'ASHRAE afin d'organiser deux soirées de réseautage avec soupers-conférences et ateliers techniques lors desquels les conseillers DATECH promeuvent les programmes (Relationnel) et sensibilise les participants aux programmes d'appareils et d'efficacité énergétique. De plus, les conseillers DATECH se rendent chaque année aux soupers mensuels et événements de ces deux chapitres.
Guide de référence	Partenaires certifiés au gaz naturel (PCGN) d'Énergir	Programmes Appareils efficaces	Tous les volets	Mise à jour ponctuelle	Ce Guide de référence présente aux PCGN le Calculateur de subventions permettant de calculer les subventions à l'efficacité énergétique et mentionne les appareils subventionnés par l'efficacité énergétique.
Bulletin Distinction	PCGN	Programmes Appareils efficaces	Tous les volets	Mensuel	Bulletin électronique mensuel envoyé au PCGN sur leurs résultats de vente en efficacité énergétique. Ceci leur permet de se placer par rapport à leurs objectifs d'efficacité énergétique fixés individuellement et annuellement quant à l'installation d'appareils à efficacité énergétique.
Congrès de la Corporation des entrepreneurs généraux du Québec (CEGQ)	Entrepreneurs généraux	Programmes Appareils efficaces	Tous les volets Appareils efficaces	Ponctuelle	Souligner l'avantage concurrentiel du gaz naturel et présenter nos programmes d'aides financières pour les appareils à haute efficacité énergétique ainsi que l'importance d'un nouveau bâtiment efficace, soit par notre présence à leur événement (kiosque) ainsi que par une bannière sur leur site Internet.

Influenceurs					
Type de publication	Groupes ciblés	Programme	Volet	Date de diffusion / fréquence	Courte description
Entente avec l'Association provinciale des constructeurs d'habitations du Québec (APCHQ), l'APCHQ Grand Montréal et l'association de la construction du Québec (ACQ)	Promoteurs constructeurs Marché résidentiel et tour à condos	Programmes Appareils efficaces et Construction et rénovation efficaces	Tous les volets	En continu	Congrès, galas, stand, publicité permettant de mettre de l'avant nos technologies vedettes et les aides financières associées. Sensibilisation aux programmes appareils et nouvelle construction efficace.
Outils pour la nouvelle construction résidentielle (NCR)	Constructeurs et Entrepreneurs généraux	Programmes Affaires	Tous les volets	Ponctuelle	Une section du site Internet est dédiée aux constructeurs et aux entrepreneurs généraux. Ils y retrouvent les programmes en efficacité énergétique pour les marchés résidentiels et affaires.
Bulletin Nouvelle construction affaires (NCA)	Entrepreneurs généraux	Programmes Affaires	Tous les volets	Mars 2018 Juin 2018	Ces Bulletins présentent différents sujets d'intérêt pour les entrepreneurs généraux et dans chaque édition, un sujet d'efficacité énergétique est abordé. Cette année, un bulletin a été envoyé en mars 2018 aux entrepreneurs généraux et couvrait l'ensemble des programmes d'efficacité énergétique concernant les entrepreneurs généraux (appareils, nouvelle construction, préchauffage solaire,...).
Page publicitaire dans le magazine du Réseau québécois des OSBL (RQOH)	Propriétaires d'immeubles multilogements et résidentiels à faible revenu	Soutien aux MFR	Supplément ménages à faible revenu – CII	Janvier 2018	Publication dans le magazine de RQOH visant à promouvoir le programme.
Présence bannière sur site Web du Réseau québécois des OSBL (RQOH)	Propriétaires d'immeubles multilogements et résidentiels à faible revenu	Soutien aux MFR	Supplément ménages à faible revenu – CII	Octobre 2017	Bannière publicitaire sur le site Web du RQOH et dans leurs infolettres.

Influenceurs					
Type de publication	Groupes ciblés	Programme	Volet	Date de diffusion / fréquence	Courte description
Publication d'une publicité et d'un cas client dans le Magazine de la Confédération québécoise des coopérations d'habitations (CQCH)	Propriétaires d'immeubles multilogements et résidentiels à faible revenu	Soutien aux MFR	Supplément ménages à faible revenu – CII	Juin 2018 Septembre 2018	Publication d'une page publicitaire dans leur magazine visant à promouvoir le programme ainsi qu'un cas client ayant bénéficié d'une subvention à ce programme.
Présence bannière sur site Web de la Confédération québécoise des coopérations d'habitations (CQCH)	Propriétaires d'immeubles multilogements et résidentiels à faible revenu	Soutien aux MFR	Supplément ménages à faible revenu – CII	Octobre 2017	Bannière publicitaire sur leur site Internet de la CQCH afin de promouvoir le programme.
Publicité numérique	Clients potentiels	Soutien aux MFR	Supplément ménages à faible revenu – CII	Octobre 2017 Août 2018	Reciblage numérique auprès des visiteurs du site web de la RQOH et ciblage de clients potentiels sur Facebook.

11

12

13

14

15

16

17