

RAPPORT POUR

**Gazifère**  
Une société  ENBRIDGE

Juin 2020

# ÉVALUATION PROGRAMME CHAUFFE-EAU SANS RÉSERVOIR À CONDENSATION – Marché résidentiel existant

## RÉSULTATS



Original : 2020-06-23

GI-14  
Document 4  
15 pages  
Requête 4122-2020



**dunsky**  
EXPERTISE EN ÉNERGIE

[www.dunsky.com](http://www.dunsky.com)  
(514) 504-9030 | [info@dunsky.com](mailto:info@dunsky.com)

## EXPERTISE



Efficacité  
énergétique



Énergies  
renouvelables



Mobilité  
durable

## SERVICES



Étudier le  
potentiel



Concevoir les  
stratégies



Évaluer la  
performance



# TABLE DES MATIÈRES

Objectifs et portée de l'étude

Méthodologie

Résultats

Pistes d'amélioration






# Description du programme

- **Mesure cible:** Chauffe-eau sans réservoir à condensation – marché existant
- **Base de référence:** Chauffe-eau à accumulation – sans condensation
- **Marché-cible:** Habitation résidentielle existante, plus spécifiquement la clientèle ayant un chauffe-eau en location chez Gazifère (75% de la clientèle résidentielle).
- **Aide financière:** 500 \$ à l'achat – ou rabais applicable sur les mensualités lors de la location de l'équipement
- **Stratégie de livraison:** Démarchage individuel avec la clientèle ayant un chauffe-eau âgé de plus de 10 ans

# Objectifs et portée de l'étude

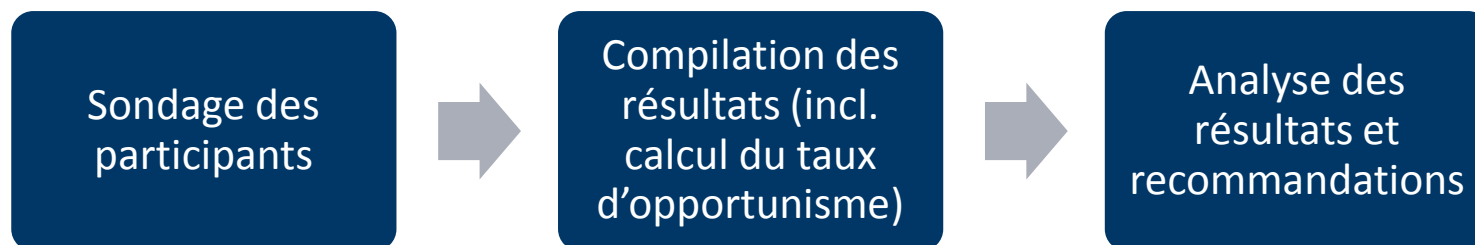


## OBJECTIFS DE L'ÉTUDE:

-  Collecter des informations permettant d'estimer le taux d'opportunité des participants au programme Chauffe-eau sans réservoir à condensation de Gazifère
-  Évaluer le niveau de satisfaction des participants au programme Chauffe-eau sans réservoir à condensation de Gazifère
-  Identifier des opportunités d'amélioration pour le programme Chauffe-eau sans réservoir à condensation de Gazifère

## PORTÉE :

- ✓ Programme Chauffe-eau sans réservoir à condensation – marché résidentiel existant



## SONDAGES

- Le questionnaire a été développé à partir des « sondages-éclair » de Energy Trust of Oregon, un chef de file en évaluation de programmes d'efficacité énergétique
- Les participants de l'année 2019 ont été contactés, du 8 février au 7 mars 2020

## CALCUL DU TAUX D'OPPORTUNISME

- Méthodologie basée sur celle d'Energy Trust of Oregon\*
- Tient compte à part égale du choix qui aurait été fait par le client en l'absence du programme, ainsi que du degré d'influence de plusieurs éléments du programme (dont l'aide financière) sur la décision

\*[https://www.energytrust.org/wp-content/uploads/2016/12/Energy\\_Trust\\_Free\\_Ridership\\_Methods.pdf](https://www.energytrust.org/wp-content/uploads/2016/12/Energy_Trust_Free_Ridership_Methods.pdf)

# Résultats – Taux de réponse



**Le sondage réalisé a obtenu un taux de réponse jugé satisfaisant, atteignant 45 % (en fonction de l'échantillon)**

	<b>Chauffe-eau sans réservoir à condensation</b>
Nombre de participants au programme	80
Nombre de participants dans l'échantillon	73
Nombre de répondants	33
Taux de réponse	45 %
Capacité totale installée par les participants dans l'échantillon(kBTU)	14 527
Capacité installée – par les répondants au sondage	5 943

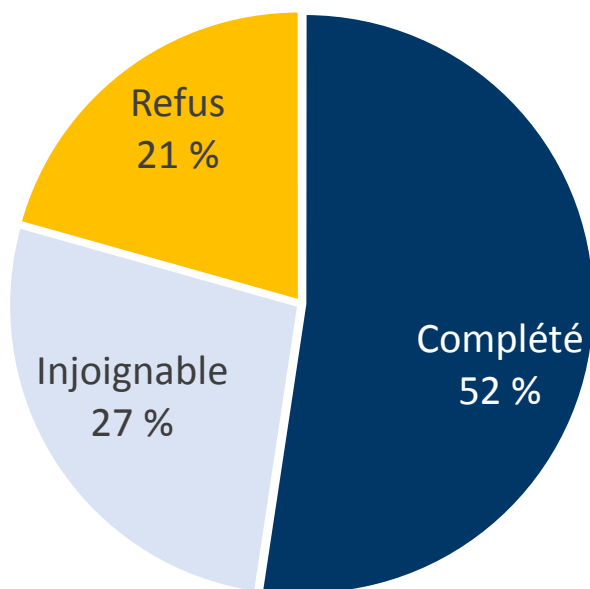
# Répondants – Taux de refus



Le taux de refus est majoritairement attribuable au refus d'un responsable en charge de 11 dossiers, de participer au sondage.

37 % participants n'ont pu être rejoints (numéro hors service, aucune réponse ou retour d'appel, etc.)

Participation au sondage





# Résultats – Opportunisme



**Les réponses des participants suggèrent un taux d'opportunisme élevé, légèrement inférieur à celui utilisé dans le cadre du PGEÉ 2019-2020:**

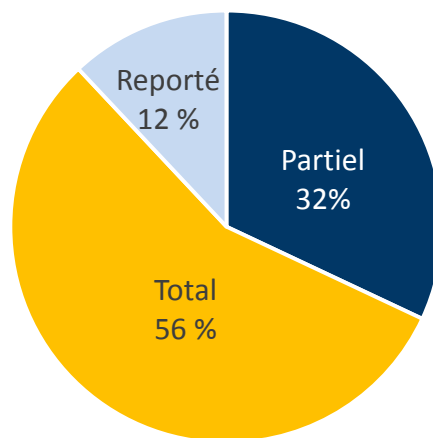
	<b>Chauffe-eau sans réservoir à condensation</b>
Taux d'opportunisme moyen mesuré (voir commentaire)	52 %
Hypothèses du PGEÉ 2019-2020	58 %

## COMMENTAIRE DE L'ÉVALUATEUR

La nature particulière de ce programme qui cible principalement des équipements dont le promoteur est le propriétaire a soulevé des enjeux méthodologiques qui se sont révélés suite à la réalisation du sondage. Ainsi, il est difficile de mesurer l'influence de l'aide financière offerte en rabais sur les mensualités ainsi que l'influence du programme. L'expérience des années antérieures rapportée par Gazifère au sujet de son programme d'installation et de location de chauffe-eau indique une influence considérable du programme que le sondage n'a pu mesurer. Avant de réaliser de nouveaux sondages pour ce programme, la méthodologie sera validée afin de raffiner le questionnaire pour mieux mesurer notamment la connaissance des participants de cette technologie avant l'intervention de Gazifère.



## Type d'opportunisme



## LÉGENDE

**Opportunisme total:** le participant aurait installé la mesure sans l'aide de Gazifère (i.e. le programme n'a eu aucune influence sur la décision du participant)

**Opportunisme partiel:** le participant a installé un appareil offrant un niveau d'efficacité énergétique plus élevé grâce au programme (le programme a eu une influence partielle)

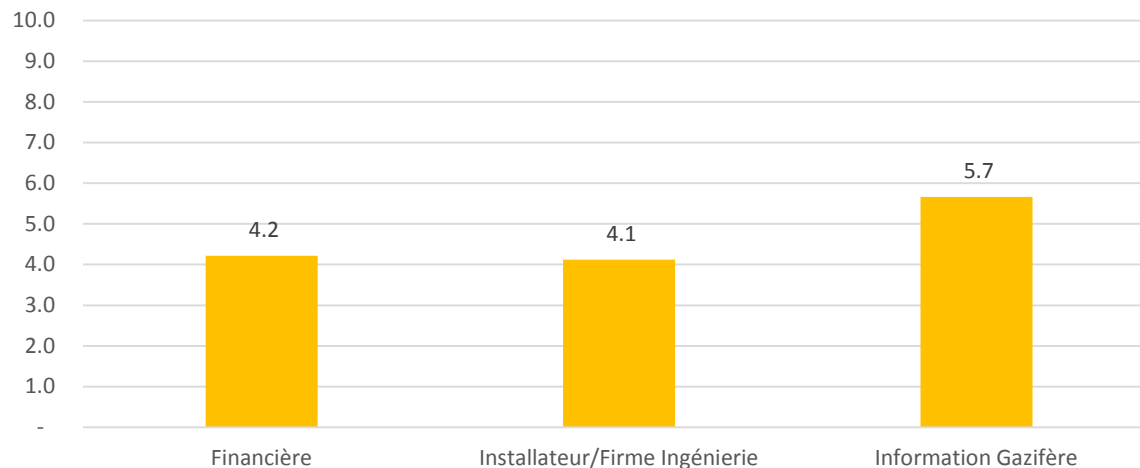
**Opportunisme reporté:** le participant aurait reporté d'au moins une année l'installation de la mesure en l'absence du programme.



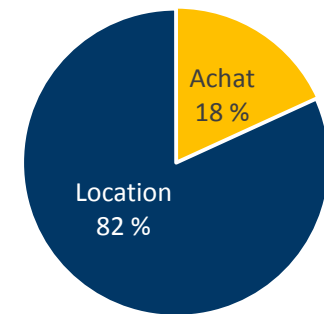
# Influence sur la participation

- Rôle prédominant des **informations provenant de Gazifère** dans les décisions des participants.
- Impact relativement modeste de l'aide financière:
  - Comme le rabais à la location est échelonné sur la durée totale du contrat de location, les participants ne voient pas une énorme différence sur leur facture.
  - Quelques participants ont rapporté ne pas avoir été informés de la subvention.

Influence moyenne pour les participants  
sur une échelle de 1 à 10



Achat vs Location  
(Répondants au sondage)





**Au cours des entrevues, les suggestions suivantes ont été évoquées par les participants:**



## **AUTRES MESURES À CONSIDÉRER**

- Mesures qui favorisent la réduction de l'empreinte écologique et les émissions de GES (bi-énergie; évaluations énergétiques complètes, etc.)



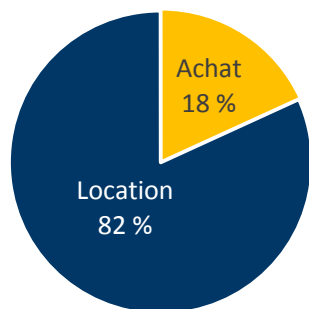
## **SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION**

- Augmenter l'aide financière
- Communiquer plus clairement les détails du programme aux participants
- Fournir plus d'informations sur les programmes sur le web (site web et médias sociaux)

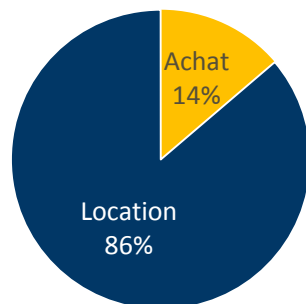
# Pistes d'amélioration - location



Achat vs Location  
(Répondants au sondage)



(Participants au programme)



Les participants au programme ont choisi majoritairement de louer leur chauffe-eau plutôt que d'en faire l'achat. Plusieurs ont commenté que **l'aide financière distribuée par mois était peu perceptible ou inconnue**, et donc affectait peu ou pas leur choix.

Pour la location, **offrir le rabais sous forme de mois de location gratuits en début de contrat** pourrait améliorer l'impact de l'aide financière et l'attractivité du programme.

Gazifère aurait également avantage à accroître la visibilité de son aide financière, notamment sur son site internet présentant son programme de location.



L'expérience de Gazifère relativement à l'adoption des chauffe-eau sans réservoir avant l'introduction de son programme n'est pas en phase avec les résultats obtenus visant à déterminer les actions des participants en l'absence du programme.

La séquence de questions utilisées pour déterminer le score sans programme devrait être révisée afin de mieux mesurer cet élément, en validant notamment la connaissance des participants à l'égard de cette technologie avant les interventions de Gazifère. Le préambule devra aussi être revu afin d'éliminer les éléments d'introduction du sondage relatant l'octroi d'une aide financière par le distributeur afin d'éviter tout biais dans les réponses des participants.



dunsky  
EXPERTISE EN ÉNERGIE