

**PLAN D'ACTION**  
**Évaluation 2009 – Programme DRMC-2 – Trois-Rivières**

	RECOMMANDATIONS	PLAN D'ACTION	Échéance	Statut
1	Ne rien changer au chapitre des économies attribuées au programme lors de l'évaluation de la première phase de ce dernier compte tenu des résultats très similaires obtenus par l'actuelle évaluation.	Recommandation retenue et appliquée.	Février 2010	
2	Compte tenu que l'on reconnaît l'influence des communications d'HQ dans l'application de mesures d'efficacité énergétique, se créditer des économies parmi les non-participants.	Recommandation retenue et appliquée.	Février 2010	
3	Hydro-Québec devrait valider annuellement, à l'aide d'un échantillon représentatif de l'ensemble des ménages québécois qui n'ont pas participé au DRMC-2 (non-participants « purs » et anciens participants au DRMC-1), les économies réalisées à la suite de l'influence générale des efforts d'Hydro-Québec pour promouvoir les économies d'énergie.	Recommandation retenue. Une évaluation est en cours à cet effet et les résultats devraient être disponibles à la fin de l'année 2010.	Décembre 2010	
4	Les responsables du programme devraient utiliser directement le calcul des économies théoriques dès le moment où les participants ont rempli le questionnaire afin de cibler plus efficacement les clients à fort potentiel.	Étant donné le coût prévu et le délai pour faire les modifications aux requêtes d'extraction, HQD ne donnera pas suite à cette recommandation.	Février 2010	
5	Le système de suivi du programme devrait utiliser le calcul des économies nettes ajustées en fonction des types de clients (locataire, propriétaire, client avec haute consommation, etc.) pour calculer en continu les économies générées par le programme.	Cette recommandation implique le développement de requêtes informatiques pour extraire ces données. Considérant les efforts requis et le potentiel restant, HQD ne compte pas donner suite à cette recommandation.		
6	Hydro-Québec devrait concentrer ses efforts à améliorer la présentation du rapport de recommandations afin de dissiper le plus possible l'impression que le rapport suggère des choses que le participant sait déjà ou des mesures qui ne s'appliquent pas.	Recommandation retenue. HQD présentera distinctement les « conseils généraux » et les « recommandations personnalisées », afin de dissiper la <b>perception</b> chez le client d'avoir reçu une recommandation alors qu'il l'appliquait déjà.	Février 2010 Mai 2010 à déterminer	
		De plus, afin d'améliorer la <b>perception</b> de personnalisation du rapport de recommandations, HQD ajoutera une référence à la situation personnelle du client avant chacune des « recommandations personnalisées ».	Février 2010 Mai 2010 à déterminer	
		L'amélioration des aspects graphiques du rapport pourrait aussi permettre d'améliorer l'appréciation du programme. L'impact de ces améliorations devrait être suivi en continu pour apporter les correctifs nécessaires, le cas échéant.	Recommandation retenue et appliquée. HQD a amélioré la présentation graphique en ajoutant des schémas	Terminé en novembre 2008

**Légende – État des recommandations**

	Action intégrée en continu, en cours ou complétée
	Évaluation de la pertinence de la recommandation ou de la capacité à y donner suite
	Recommandation n'a pas été retenue

**PLAN D'ACTION**  
**Évaluation 2009 – Programme DRMC-2 – Trois-Rivières**

	<b>RECOMMANDATIONS</b>	<b>PLAN D'ACTION</b>	<b>Échéance</b>	<b>Statut</b>
7	À cause des perceptions positives que suscite le projet collectif, Hydro-Québec devrait maintenir l'approche du « projet collectif », indépendamment de l'impact qu'il peut avoir sur les économies d'énergie générées. De plus, on devrait tenter d'en améliorer la notoriété.	L'approche du « projet collectif » est maintenue pour toutes les campagnes régionales et communautaires jusqu'à ce que tout le Québec ait été couvert. En vue d'améliorer la notoriété des projets collectifs, les tactiques commerciales suivantes ont été déployées : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajout d'un encart dans l'envoi massif du questionnaire. Cet encart énumère toutes les collectivités ainsi que les projets collectifs qui leurs sont associés.</li> <li>- Publicité dans les hebdomadaires locaux, mentionnant tous les projets de toutes les localités du marché de l'hebdomadaire.</li> <li>- Pour certaines localités : affichage de type coroplaste mentionnant le projet collectif.</li> </ul>	Terminé en avril 2009	
8	Pour stimuler la participation et l'implantation de mesures d'efficacité énergétique, l'utilisation du courriel devrait être favorisée.	Actuellement, tout est mis en place pour favoriser la participation au diagnostic en mode web : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incitatif à participer en mode web : Concours « Triplez vos chances de gagner en remplissant le questionnaire en ligne ». Stabilisation des modes de participation à 30,5% pour le web et 69,5% pour le mode papier.</li> <li>- Faciliter la démarche du client : Lors de l'envoi massif postal du questionnaire du DRMC, on incite le client à participer en mode Web en fournissant l'information nécessaire à la création d'une page personnelle (page sécurisée des données de la zone de commerce électronique). Une fois cette page créée, le client peut accéder au questionnaire du DRMC en ligne.</li> <li>- Beaucoup d'efforts de commercialisation de la facture Internet génèrent la création de pages personnelles (pages sécurisées) pour lesquelles l'adresse de courriel est obligatoire; ceci est le meilleur moyen pour obtenir les adresses de courriel et en faire la mise à jour.</li> <li>- Les tactiques de marketing relationnel sont effectuées par envoi de courriel dès que cette information apparaît au dossier du client.</li> </ul>	Terminé	
	Les coordonnées électroniques devraient aussi être obtenues dans le cadre de la participation au diagnostic, dans sa version papier (ajout d'une case dans le questionnaire ou d'un feuillet à joindre à ce dernier par exemple)	Toutefois, HQD ne donnera pas suite à la recommandation d'ajouter une case / feuillet au questionnaire pour les raisons suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risques et coûts élevés pour ajouter un champ « format libre » au questionnaire et le numériser.</li> <li>- L'introduction d'un feuillet est une bonne idée en théorie. Par contre, en pratique, la saisie de l'adresse de courriel dans nos systèmes d'entreprise est difficile. De plus, la mise à jour de ces adresses ne pourrait être automatisée.</li> </ul>	Terminé	

**Légende – État des recommandations**

- Action intégrée en continu, en cours ou complétée
- Évaluation de la pertinence de la recommandation ou de la capacité à y donner suite
- Recommandation n'a pas été retenue

**PLAN D'ACTION**  
**Évaluation 2009 – Programme DRMC-2 – Trois-Rivières**

	RECOMMANDATIONS	PLAN D'ACTION	Échéance	Statut
1	Ne rien changer au chapitre des économies attribuées au programme lors de l'évaluation de la première phase de ce dernier compte tenu des résultats très similaires obtenus par l'actuelle évaluation.	Recommandation retenue et appliquée.	Février 2010	
2	Compte tenu que l'on reconnaît l'influence des communications d'HQ dans l'application de mesures d'efficacité énergétique, se créditer des économies parmi les non-participants.	Recommandation retenue et appliquée.	Février 2010	
3	Hydro-Québec devrait valider annuellement, à l'aide d'un échantillon représentatif de l'ensemble des ménages québécois qui n'ont pas participé au DRMC-2 (non-participants « purs » et anciens participants au DRMC-1), les économies réalisées à la suite de l'influence générale des efforts d'Hydro-Québec pour promouvoir les économies d'énergie.	Recommandation retenue. Une évaluation est en cours à cet effet et les résultats devraient être disponibles à la fin de l'année 2010.	Décembre 2010	
4	Les responsables du programme devraient utiliser directement le calcul des économies théoriques dès le moment où les participants ont rempli le questionnaire afin de cibler plus efficacement les clients à fort potentiel.	Étant donné le coût prévu et le délai pour faire les modifications aux requêtes d'extraction, HQD ne donnera pas suite à cette recommandation.	Février 2010	
5	Le système de suivi du programme devrait utiliser le calcul des économies nettes ajustées en fonction des types de clients (locataire, propriétaire, client avec haute consommation, etc.) pour calculer en continu les économies générées par le programme.	Cette recommandation implique le développement de requêtes informatiques pour extraire ces données. Considérant les efforts requis et le potentiel restant, HQD ne compte pas donner suite à cette recommandation.		
6	Hydro-Québec devrait concentrer ses efforts à améliorer la présentation du rapport de recommandations afin de dissiper le plus possible l'impression que le rapport suggère des choses que le participant sait déjà ou des mesures qui ne s'appliquent pas.	Recommandation retenue. HQD présentera distinctement les « conseils généraux » et les « recommandations personnalisées », afin de dissiper la <b>perception</b> chez le client d'avoir reçu une recommandation alors qu'il l'appliquait déjà.	Février 2010 Mai 2010 à déterminer	
		De plus, afin d'améliorer la <b>perception</b> de personnalisation du rapport de recommandations, HQD ajoutera une référence à la situation personnelle du client avant chacune des « recommandations personnalisées ».	Février 2010 Mai 2010 à déterminer	
		L'amélioration des aspects graphiques du rapport pourrait aussi permettre d'améliorer l'appréciation du programme. L'impact de ces améliorations devrait être suivi en continu pour apporter les correctifs nécessaires, le cas échéant.	Recommandation retenue et appliquée. HQD a amélioré la présentation graphique en ajoutant des schémas	Terminé en novembre 2008

**Légende – État des recommandations**

	Action intégrée en continu, en cours ou complétée
	Évaluation de la pertinence de la recommandation ou de la capacité à y donner suite
	Recommandation n'a pas été retenue

**PLAN D'ACTION**  
**Évaluation 2009 – Programme DRMC-2 – Trois-Rivières**

	<b>RECOMMANDATIONS</b>	<b>PLAN D'ACTION</b>	<b>Échéance</b>	<b>Statut</b>
7	À cause des perceptions positives que suscite le projet collectif, Hydro-Québec devrait maintenir l'approche du « projet collectif », indépendamment de l'impact qu'il peut avoir sur les économies d'énergie générées. De plus, on devrait tenter d'en améliorer la notoriété.	L'approche du « projet collectif » est maintenue pour toutes les campagnes régionales et communautaires jusqu'à ce que tout le Québec ait été couvert. En vue d'améliorer la notoriété des projets collectifs, les tactiques commerciales suivantes ont été déployées : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajout d'un encart dans l'envoi massif du questionnaire. Cet encart énumère toutes les collectivités ainsi que les projets collectifs qui leurs sont associés.</li> <li>- Publicité dans les hebdomadaires locaux, mentionnant tous les projets de toutes les localités du marché de l'hebdomadaire.</li> <li>- Pour certaines localités : affichage de type coroplaste mentionnant le projet collectif.</li> </ul>	Terminé en avril 2009	
8	Pour stimuler la participation et l'implantation de mesures d'efficacité énergétique, l'utilisation du courriel devrait être favorisée.	Actuellement, tout est mis en place pour favoriser la participation au diagnostic en mode web : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incitatif à participer en mode web : Concours « Triplez vos chances de gagner en remplissant le questionnaire en ligne ». Stabilisation des modes de participation à 30,5% pour le web et 69,5% pour le mode papier.</li> <li>- Faciliter la démarche du client : Lors de l'envoi massif postal du questionnaire du DRMC, on incite le client à participer en mode Web en fournissant l'information nécessaire à la création d'une page personnelle (page sécurisée des données de la zone de commerce électronique). Une fois cette page créée, le client peut accéder au questionnaire du DRMC en ligne.</li> <li>- Beaucoup d'efforts de commercialisation de la facture Internet génèrent la création de pages personnelles (pages sécurisées) pour lesquelles l'adresse de courriel est obligatoire; ceci est le meilleur moyen pour obtenir les adresses de courriel et en faire la mise à jour.</li> <li>- Les tactiques de marketing relationnel sont effectuées par envoi de courriel dès que cette information apparaît au dossier du client.</li> </ul>	Terminé	
	Les coordonnées électroniques devraient aussi être obtenues dans le cadre de la participation au diagnostic, dans sa version papier (ajout d'une case dans le questionnaire ou d'un feuillet à joindre à ce dernier par exemple)	Toutefois, HQD ne donnera pas suite à la recommandation d'ajouter une case / feuillet au questionnaire pour les raisons suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risques et coûts élevés pour ajouter un champ « format libre » au questionnaire et le numériser.</li> <li>- L'introduction d'un feuillet est une bonne idée en théorie. Par contre, en pratique, la saisie de l'adresse de courriel dans nos systèmes d'entreprise est difficile. De plus, la mise à jour de ces adresses ne pourrait être automatisée.</li> </ul>	Terminé	

**Légende – État des recommandations**

- Action intégrée en continu, en cours ou complétée
- Évaluation de la pertinence de la recommandation ou de la capacité à y donner suite
- Recommandation n'a pas été retenue

**PLAN D'ACTION**  
**Évaluation 2009 – Programme DRMC-2 – Trois-Rivières**

	RECOMMANDATIONS	PLAN D'ACTION	Échéance	Statut
1	Ne rien changer au chapitre des économies attribuées au programme lors de l'évaluation de la première phase de ce dernier compte tenu des résultats très similaires obtenus par l'actuelle évaluation.	Recommandation retenue et appliquée.	Février 2010	
2	Compte tenu que l'on reconnaît l'influence des communications d'HQ dans l'application de mesures d'efficacité énergétique, se créditer des économies parmi les non-participants.	Recommandation retenue et appliquée.	Février 2010	
3	Hydro-Québec devrait valider annuellement, à l'aide d'un échantillon représentatif de l'ensemble des ménages québécois qui n'ont pas participé au DRMC-2 (non-participants « purs » et anciens participants au DRMC-1), les économies réalisées à la suite de l'influence générale des efforts d'Hydro-Québec pour promouvoir les économies d'énergie.	Recommandation retenue. Une évaluation est en cours à cet effet et les résultats devraient être disponibles à la fin de l'année 2010.	Décembre 2010	
4	Les responsables du programme devraient utiliser directement le calcul des économies théoriques dès le moment où les participants ont rempli le questionnaire afin de cibler plus efficacement les clients à fort potentiel.	Étant donné le coût prévu et le délai pour faire les modifications aux requêtes d'extraction, HQD ne donnera pas suite à cette recommandation.	Février 2010	
5	Le système de suivi du programme devrait utiliser le calcul des économies nettes ajustées en fonction des types de clients (locataire, propriétaire, client avec haute consommation, etc.) pour calculer en continu les économies générées par le programme.	Cette recommandation implique le développement de requêtes informatiques pour extraire ces données. Considérant les efforts requis et le potentiel restant, HQD ne compte pas donner suite à cette recommandation.		
6	Hydro-Québec devrait concentrer ses efforts à améliorer la présentation du rapport de recommandations afin de dissiper le plus possible l'impression que le rapport suggère des choses que le participant sait déjà ou des mesures qui ne s'appliquent pas.	Recommandation retenue. HQD présentera distinctement les « conseils généraux » et les « recommandations personnalisées », afin de dissiper la <b>perception</b> chez le client d'avoir reçu une recommandation alors qu'il l'appliquait déjà.	Février 2010 Mai 2010 à déterminer	
		De plus, afin d'améliorer la <b>perception</b> de personnalisation du rapport de recommandations, HQD ajoutera une référence à la situation personnelle du client avant chacune des « recommandations personnalisées ».	Février 2010 Mai 2010 à déterminer	
		L'amélioration des aspects graphiques du rapport pourrait aussi permettre d'améliorer l'appréciation du programme. L'impact de ces améliorations devrait être suivi en continu pour apporter les correctifs nécessaires, le cas échéant.	Recommandation retenue et appliquée. HQD a amélioré la présentation graphique en ajoutant des schémas	Terminé en novembre 2008

**Légende – État des recommandations**

	Action intégrée en continu, en cours ou complétée
	Évaluation de la pertinence de la recommandation ou de la capacité à y donner suite
	Recommandation n'a pas été retenue



**PLAN D'ACTION**  
**Évaluation 2009 – Programme DRMC-2 – Trois-Rivières**

	RECOMMANDATIONS	PLAN D'ACTION	Échéance	Statut
<b>7</b>	À cause des perceptions positives que suscite le projet collectif, Hydro-Québec devrait maintenir l'approche du « projet collectif », indépendamment de l'impact qu'il peut avoir sur les économies d'énergie générées. De plus, on devrait tenter d'en améliorer la notoriété.	L'approche du « projet collectif » est maintenue pour toutes les campagnes régionales et communautaires jusqu'à ce que tout le Québec ait été couvert. En vue d'améliorer la notoriété des projets collectifs, les tactiques commerciales suivantes ont été déployées : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajout d'un encart dans l'envoi massif du questionnaire. Cet encart énumère toutes les collectivités ainsi que les projets collectifs qui leurs sont associés.</li> <li>- Publicité dans les hebdomadaires locaux, mentionnant tous les projets de toutes les localités du marché de l'hebdomadaire.</li> <li>- Pour certaines localités : affichage de type coroplaste mentionnant le projet collectif.</li> </ul>	Terminé en avril 2009	
<b>8</b>	<p>Pour stimuler la participation et l'implantation de mesures d'efficacité énergétique, l'utilisation du courriel devrait être favorisée.</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Les coordonnées électroniques devraient aussi être obtenues dans le cadre de la participation au diagnostic, dans sa version papier (ajout d'une case dans le questionnaire ou d'un feuillet à joindre à ce dernier par exemple)</p>	<p>Actuellement, tout est mis en place pour favoriser la participation au diagnostic en mode web :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incitatif à participer en mode web : Concours « Triplez vos chances de gagner en remplissant le questionnaire en ligne ». Stabilisation des modes de participation à 30,5% pour le web et 69,5% pour le mode papier.</li> <li>- Faciliter la démarche du client : Lors de l'envoi massif postal du questionnaire du DRMC, on incite le client à participer en mode Web en fournissant l'information nécessaire à la création d'une page personnelle (page sécurisée des données de la zone de commerce électronique). Une fois cette page créée, le client peut accéder au questionnaire du DRMC en ligne.</li> <li>- Beaucoup d'efforts de commercialisation de la facture Internet génèrent la création de pages personnelles (pages sécurisées) pour lesquelles l'adresse de courriel est obligatoire; ceci est le meilleur moyen pour obtenir les adresses de courriel et en faire la mise à jour.</li> <li>- Les tactiques de marketing relationnel sont effectuées par envoi de courriel dès que cette information apparaît au dossier du client.</li> </ul> <p>Toutefois, HQD ne donnera pas suite à la recommandation d'ajouter une case / feuillet au questionnaire pour les raisons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risques et coûts élevés pour ajouter un champ « format libre » au questionnaire et le numériser.</li> <li>- L'introduction d'un feuillet est une bonne idée en théorie. Par contre, en pratique, la saisie de l'adresse de courriel dans nos systèmes d'entreprise est difficile. De plus, la mise à jour de ces adresses ne pourrait être automatisée.</li> </ul>	<p>Terminé</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Terminé</p>	

**Légende – État des recommandations**

- Action intégrée en continu, en cours ou complétée
- Évaluation de la pertinence de la recommandation ou de la capacité à y donner suite
- Recommandation n'a pas été retenue