

PLAN D'ACTION

Évaluation 2006 à 2008 – Programmes destinés à la clientèle Affaires

1. MISE EN CONTEXTE ET OBJET DU DOCUMENT

Les recommandations suivantes découlent des rapports d'évaluation des programmes **Appui aux initiatives (Optimisation énergétique des bâtiments et Systèmes industriels)** et **Produits efficaces (Volet Éclairage)** pour la période de 2006 à 2008.

2. RECOMMANDATIONS ET PLAN D'ACTION

2.1 Appui aux initiatives – Systèmes industriels (AI-SI)

	RECOMMANDATIONS	PLAN D'ACTION	Échéance	Statut
1	La refonte a sans doute eu un effet positif et les changements futurs au programme devraient maintenir le cap.	En effet, les impacts positifs de la refonte ont été démontrés et HQD entend poursuivre ses efforts d'amélioration tels qu'annoncés dans sa dernière demande budgétaire (R-3708-2009, HQD-8, document 8, p. 11 de 68).	2011	
2	Le programme doit poursuivre ses efforts de communication en privilégiant les communications électroniques, les contacts personnalisés et l'utilisation des intervenants du marché. On devrait aussi revoir les outils de communication utilisés pour tenter d'en améliorer la perception par les groupes ciblés.	Le développement des efforts de communication est en accord avec ces recommandations. À titre d'exemple : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place en 2007 et gestion serrée de listes d'abonnés qui permettent à HQ de reconnaître les destinataires de la communication diffusée ▪ Participation aux différents groupes de discussion afin d'appuyer l'élaboration des divers outils et des initiatives de communication et commercialisation ▪ Élaboration de contenus par créneau (cas types / cas témoignages / publicités) et de capsules portant sur les mesures diffusées sur différents canaux électroniques ▪ Marketing ciblé et site internet particulier pour le marché agroalimentaire ▪ Nouvelle publication (Hydro Affaires) publiée 4 fois par année visant principalement à supporter la commercialisation des programmes Affaires auprès des clients industriels HQD travaille en mode continu à améliorer ses outils de communication, toujours dans le but d'accroître la satisfaction des clients et leur participation aux programmes.	2007-2011	
3	La base de données du programme devrait permettre facilement de trouver les projets attribués à chaque année civile dans les économies soumises à la Régie de l'énergie et inclure les économies brutes et nettes ayant servi au calcul de ces dernières.	La base de données actuelle (Système d'information sur les projets en efficacité énergétique ou SIPEÉ) permet de colliger les projets et les économies d'énergie brutes pour chaque année civile. Celles-ci sont par la suite extraites du SIPEÉ pour produire les économies nettes. Ces dernières sont suivies globalement pour l'ensemble du programme et présentées à la Régie comme résultat du programme. La possibilité de se doter d'un système qui comptabiliserait automatiquement ces résultats apporterait une plus grande rapidité de traitement. Toutefois, le mode de fonctionnement actuel ne présente pas de difficulté majeure.	Sans objet	

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

	RECOMMANDATIONS	PLAN D'ACTION	Échéance	Statut
4	<p>Le personnel d'HQ joue, avec les intervenants du marché, un rôle capital dans la participation au programme.</p> <p>Les indicateurs d'accès au personnel au sujet du programme doivent être identifiés avec soin (par exemple : temps de réponse pour les retours d'appels ou les visites, respect des échéanciers de visite, satisfaction relativement à la disponibilité, etc.) doivent être suivis rigoureusement pour éviter que la non-disponibilité de l'information devienne un frein à la participation.</p>	<p>La satisfaction et la participation des clients aux programmes sont au cœur des réflexions sur l'évolution de l'offre au marché affaires. Tel qu'annoncé dans sa dernière demande budgétaire (HQD-8, document 8, p. 30 de 68), l'intensification prévue de l'accompagnement a justement pour but de permettre un meilleur accès des clients à l'information et à l'expertise.</p> <p>On doit noter que les délais de traitement ainsi que l'état d'avancement des dossiers sont déjà suivis dans les systèmes d'HQD par le personnel dédié au marché affaires.</p>	2011	
5	<p>HQ doit poursuivre ses efforts pour réduire la complexité et les délais de traitement et suivre attentivement les indicateurs de performance par type de projet (projet plus standard utilisant les feuilles de calcul vs autres projets).</p> <p>On devrait porter une attention particulière aux aspects administratifs afin d'éliminer tout processus qui n'est pas essentiel pour préserver la rigueur de l'analyse et des suivis administratifs.</p>	HQD a pris en compte cette recommandation dans le cadre de l'évolution de son offre au marché affaires.	2011	
6	La théorie de programme devrait mieux couvrir la notion d'économies nettes et on devrait s'assurer de communiquer celle-ci aux délégués.	La recommandation est prise en compte dans l'élaboration du nouveau plan de commercialisation et sera intégrée dans la nouvelle théorie de programme.	2010	
7	<p>Il est essentiel qu'HQ s'assure que son personnel est en mesure de détecter les mesures potentielles dans les entreprises visitées en améliorant les outils de support et en s'assurant que le personnel possédant les compétences appropriées est disponible pour le programme.</p> <p>L'identification efficace des opportunités complète les efforts de communication en vue de l'atteinte des objectifs du programme.</p> <p>Les intervenants de marché devraient être incités par Hydro-Québec à accroître ou optimiser leurs efforts pour dépister les économies potentielles dans les entreprises.</p>	HQD a pris en compte cette recommandation dans le cadre de l'évolution de son offre au marché affaires.	2011	

2.2 Appui aux initiatives – Optimisation énergétique des bâtiments




	RECOMMANDATIONS	PLAN D'ACTION	Échéance	Statut
1	L'évaluateur suggère de fixer les règles du jeu du programme pour une période minimale de 5 ans, de façon à introduire une stabilité et à donner aux divers intervenants le temps de s'habituer au programme sans devoir se réajuster constamment.	HQD évalue la faisabilité de cette recommandation dans le cadre de l'évolution de son offre au marché affaires.	2011	
2	<p>L'évaluateur suggère fortement l'introduction de la notion d'établissement et son utilisation dans les évaluations ultérieures de même que la mise en place d'interventions différenciées à partir du 1er janvier 2011.</p> <p>À cette fin, il recommande de répartir les établissements en trois catégories distinctes : Potentiel élevé, potentiel moyen et faible potentiel.</p>	<p>L'application de la notion de bâtiment plutôt que d'établissement dans le cadre de nos interventions ne génère pas de problème de compréhension. Cette notion est bien comprise par tous les intervenants du programme.</p> <p>A ce jour, HQD n'envisage pas de répartir ses actions en fonction des catégories de potentiel tel que suggéré par l'évaluateur. HQD entend plutôt se servir de la nouvelle catégorisation de sa clientèle, segmentée en 3 grandes strates définies selon l'importance de la consommation électrique des clients. HQD prévoit ainsi moduler son intervention pour tenir compte du potentiel et des caractéristiques distinctives des clients associés à chacune de ces strates.</p>	Sans objet	

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

	RECOMMANDATIONS	PLAN D'ACTION	Échéance	Statut
3	L'évaluateur recommande fortement d'établir des contacts directs entre les établissements à potentiel élevé et le personnel (interne ou externe) de HQD. À cet effet, l'évaluateur suggère de former une équipe spéciale d'optimisation constituée de personnel interne et/ou externe de HQD. De façon corollaire, l'évaluateur suggère de procéder à un mapping systématique des centres de décision des clients disposant d'établissements à potentiel élevé.	Les clients avec potentiel élevé regroupés sous la strate 1 feront l'objet d'interventions plus personnalisées et adaptées à leurs besoins.	En cours - 2010	
4	L'évaluateur suggère d'introduire très tôt du personnel technique interne ou externe de HQD dans les dossiers concernant des établissements à potentiel élevé (sessions de travail, visites de type "walk through", etc.). Il recommande fortement de mettre en place une procédure systématique d'intervention hâtive auprès des clients à potentiel élevé de façon à optimiser les projets en gestation.	HQD a pris en compte cette recommandation dans le cadre de l'évolution de son offre au marché affaires.	2011	
5	L'évaluateur suggère que le Partenaire professionnel demeure libre de s'impliquer dans les projets des trois catégories, mais il doit le faire en collaboration avec HQD dans la catégorie « à potentiel élevé » et sa présence ne serait plus obligatoire dans la catégorie « à faible potentiel ». De plus, l'évaluateur suggère fortement d'éliminer la compensation prévue pour les Partenaires professionnels telle qu'elle existe actuellement selon les termes du programme et de laisser les clients établir les honoraires de leurs Partenaires professionnels.	HQD a pris en compte cette recommandation dans le cadre de l'évolution de son offre au marché affaires.	2011	
6	L'évaluateur suggère l'utilisation de « fiches prescriptives » permettant une évaluation plus rapide et moins lourde des économies attendues de projets comprenant un nombre relativement restreint de mesures (3 mesures ou moins par exemple). L'évaluateur recommande également d'ouvrir cette possibilité à l'ensemble des Participants au programme AI-OEB, peu importe la catégorie à laquelle ils appartiennent. Rien n'empêcherait HQD de se réserver l'option d'exiger l'utilisation du PEP pour tout projet comportant quatre (4) mesures distinctes ou plus.	HQD a pris en compte cette recommandation dans le cadre de l'évolution de son offre au marché affaires.	2011	
7	Eu égard aux économies que ces projets [à faible potentiel] peuvent espérer générer et à l'appui financier qu'ils pourraient obtenir, l'évaluateur estime qu'il serait opportun d'offrir un volet simplifié aux clients qui les présentent. Cette simplification serait simplement la combinaison de la possibilité d'utiliser des « fiches prescriptives » (ce qui serait permis à l'ensemble des clients Participants) combinées au fait que le recours à un Partenaire professionnel (PP) ne serait plus requis.	HQD prévoit le déploiement d'outils de type prescriptif dans le cadre de l'évolution de son offre au marché affaires.	2011	
8	L'évaluateur recommande de maintenir le DAP tout en l'ajustant mais d'agir très rapidement et de façon systématique pour optimiser un projet dès réception d'un DAP.	HQD a pris en compte cette recommandation dans le cadre de l'évolution de son offre au marché affaires.	2011	
9	L'évaluateur recommande de s'entendre avec un client ayant présenté un dossier complet quant à une date de livraison d'une confirmation d'appui financier qui lui soit acceptable. À défaut de pouvoir livrer la confirmation dite « standard », il resterait la possibilité d'une confirmation « minimale » basée sur un examen de nature statistique de la base de données du programme.	Depuis le 15 février dernier, HQD analyse la proposition de projet reçue et émet une lettre confirmant son appui financier aux clients qui en font la demande par écrit. Comme il arrive souvent que le client ou son partenaire professionnel soumette une proposition et amorce le projet sans attendre la lettre, cette procédure permet de mieux cibler les efforts auprès des clients qui attendent réellement une confirmation avant de débuter leurs travaux.	2010-02	




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

2.3 Programme Produits efficaces – Volet Éclairage

	RECOMMANDATIONS	PLAN D'ACTION	Échéance	Statut
1	<p>Préciser le calcul des économies d'énergie attendues et le justifier.</p> <p>Bien que les rajustements annuels soient requis et souhaitables, il serait indiqué de préciser le calcul des économies d'énergie attendues et de les justifier tout particulièrement en lien avec la théorie du programme. Il est aussi recommandé de produire des objectifs pour l'éclairage seulement ou pour chaque volet du programme Produits Efficaces et de disposer ainsi d'une séquence jusqu'à la fin de 2010 et, éventuellement, de 2015. Avec un taux de réalisation de 43 % à la fin de 2008, l'évaluateur constate qu'il faut continuer la commercialisation soutenue bâtis sur les résultats obtenus à ce jour.</p>	<p>Les résultats et les objectifs pour le programme Produits efficaces sont découpés et suivis par volet (éclairage, moteurs, etc.).</p> <p>HQD reconnaît l'enjeu de la répartition du potentiel en éclairage entre ses différents programmes qui incluent des mesures d'éclairage.</p> <p>Elle en tient compte dans l'exercice de révision de l'offre au marché affaires pour le volet éclairage.</p>	2011	
2	<p>Poursuivre les efforts pour obtenir les données de marché nécessaires pour évaluer tous les effets de marché du programme.</p>	<p>Une étude est en cours pour évaluer ces effets et ses résultats seront intégrés dans le cadre de l'évolution de l'offre au marché affaires.</p>	2011	
3	<p>Établir la durée de vie des mesures d'éclairage et convenir d'une façon de calculer les effets croisés.</p>	<p>Dans le cadre du programme Produits efficaces, HQD travaille actuellement avec une durée de vie moyenne des mesures d'éclairage de 12 ans, établie sur la base des profils types d'utilisation de l'éclairage par la clientèle ciblée. Compte tenu du développement de l'offre en éclairage dans les autres programmes Affaires, HQD entend raffiner davantage ce paramètre, utilisé par les outils standardisés destinés à traiter des projets de plus grande ampleur. En ce qui concerne les effets croisés, les résultats du programme ont été redressés pour les intégrer et les gains unitaires associés aux prévisions ont été ajustés en conséquence.</p>	2011	
4	<p>Poursuivre le programme en y apportant les ajustements nécessaires tout en ciblant les plus grands consommateurs d'électricité.</p> <p>Les ajustements suggérés sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'appui financier étant de toute première importance, HQ doit donc s'assurer que le support financier offert s'ajuste à la valeur marchande des produits; • Simplifier les formulaires de demande de remise notamment en ce qui a trait aux appareils d'éclairage qui ont été remplacés; • Revoir constamment la liste des produits admissibles. 	<p>HQD a pris en compte cette recommandation dans le cadre de l'évolution de son offre au marché affaires.</p>	2011	
5	<p>Poursuivre la stratégie qui consiste à informer via la publicité et à convaincre via les distributeurs et les maîtres électriciens.</p>	<p>HQD a pris en compte cette recommandation dans le cadre de l'évolution de son offre au marché affaires.</p>	2010-2011	

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