

Le 17 juillet 2008

Mme Véronique Dubois
Secrétaire
Régie de l'énergie
Tour de la Bourse
Case postale 001
800, Place Victoria, 2^e étage, bureau 255
Montréal (Québec)
H4Z 1A2

Michel Bastien, Directeur
Affaires réglementaires et tarifaires
75, boul. René-Lévesque ouest, 2^e
Montréal (Québec) H2Z 1A4

Téléphone: (514) 289-4629
Télécopieur: (514) 289-5685

Objet : Suivi des résultats d'évaluation du PGEÉ d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution (le Distributeur)
Suivi de la décision D-2008-024 du 26 février 2008 rendue dans le dossier R-3644-2007

Madame,

Par la présente, nous vous transmettons les réponses du Distributeur, à la demande de renseignements no.1 de la Régie relative au Suivi des résultats d'évaluation du PGEÉ mentionné en titre.

Veuillez agréer, Madame, l'expression de nos sentiments distingués.



Michel Bastien

c.c. Éric Fraser
 Michel Bastien
 Françoise Mettelet
 Stéphane Verret

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1
DE LA RÉGIE RELATIVE AUX RAPPORTS
D'ÉVALUATION DE CERTAINS PROGRAMMES DU PGEÉ**

I – Thermostats électroniques

1. **Référence :** Évaluation du programme des thermostats électroniques, pages 17, 19, 22, 25, 26 et 30.

Préambule :

Page 17 : « *Élaborer la documentation du programme selon les principes généralement reconnus dans le domaine de l'efficacité énergétique et notamment la théorie de programme, le modèle logique et un plan d'évaluation* »;

page 19 : « *Maintenir le rabais à la caisse qui offre un incitant immédiat et augmente les probabilités que le consommateur achète les thermostats tout en conservant le rabais postal et le rabais via un électricien, dans la mesure où les coûts justifient les bénéfices de chaque méthode* »;

page 22 : « *Valider la base de données au fur et à mesure que les participants s'y accumulent et s'assurer de ne conserver que le nombre réel de thermostats remboursés pour chaque participant en cas de correction* »;

« *Cumuler sur une même ligne du fichier de données tous les thermostats remboursés pour une même adresse et évaluer l'ampleur des remboursements de plus de sept thermostats pour une même adresse au fur et à mesure* »;

« *Étudier plus en profondeur, au besoin en contactant les participants, les situations où plus de sept thermostats ont été remboursés de façon à évaluer l'impact sur la rentabilité du programme* »;

page 25 : « *Réviser la conception des règles du programme quant au nombre de thermostats (bornes inférieures et supérieures) pour s'assurer qu'elles constituent le mécanisme optimal pour favoriser les économies nettes maximales* »;

page 26 : « *Le programme doit être maintenu afin de réaliser l'important potentiel d'économies associé aux nombreux thermostats bimétalliques encore présents dans le parc des thermostats dans la mesure où l'opération est justifiable du point de vue de la rentabilité du programme* »;

page 30 : « Dans le cadre du processus normal de révision de la conception faisant suite à toute évaluation, revoir les conditions de rentabilité du programme (règles de participation, montant de la subvention, etc.) en tenant compte du fait que les économies brutes unitaires associées au programme lui-même sont moins élevées que ce qu'Hydro-Québec prévoyait et que des approches basées exclusivement sur les communications sont relativement efficaces ».

Demande :

- 1.1 Veuillez indiquer si le Distributeur a intégré à son programme chacune des recommandations listées en préambule. Veuillez au besoin en expliquer la manière. Si l'une ou l'autre de ces recommandations n'a pas été intégrée, ou n'a été intégrée que partiellement, veuillez en expliquer la raison.

Réponse :

#	Réf.	Réponses du Distributeur à la recommandation
1	p. 17	<p>Le Distributeur tient à préciser que pour les trois programmes résidentiels et les quatre programmes affaires, l'information relative à la théorie de programme était disponible mais non sous la forme d'une théorie rassemblée dans un seul et unique document.</p> <p>En effet, depuis 2006, le Distributeur a développé un cadre de gestion propre aux activités du PGEÉ. Celui-ci encadre la gestion du PGEÉ, les différentes phases de développement de programmes, et les gabarits des informations nécessaires pour chacune de ces phases. Ainsi, tout nouveau programme, volet ou approche de commercialisation fait l'objet, depuis 2006, d'une théorie de programme et d'un plan d'évaluation réalisés selon les règles de l'art.</p> <p>Étant donnée la hausse des objectifs à l'horizon 2015 et les efforts requis pour atteindre la cible du domaine électrique de 11 TWh, le Distributeur propose de se concentrer sur les interventions requises pour atteindre la nouvelle cible. Par conséquent, il réalisera uniquement les théories et les plans d'évaluation des programmes contributifs à l'atteinte de cet objectif d'économies d'énergie. Le Distributeur ne révisera donc pas ceux dont les activités vont cesser à court terme et ceux qui ne connaissent pas une évolution majeure.</p> <p>Dans ce contexte, et dans le cas plus spécifique des</p>

#	Réf.	Réponses du Distributeur à la recommandation
		thermostats électroniques, le Distributeur travaille actuellement à raffiner sa stratégie pour mieux pénétrer le marché des multilogements. Cette démarche fera l'objet d'une théorie de programme et d'un plan d'évaluation précisant notamment les hypothèses retenues et le cheminement logique des activités puisqu'il s'agit d'une évolution importante du programme. De même, la nouvelle approche commerciale du <i>Diagnostic – résidentiel</i> , les programmes <i>Initiatives-bâtiments</i> et <i>systèmes industriels</i> ainsi que le volet <i>Éclairage</i> du programme <i>Produits efficaces</i> feront l'objet d'une documentation complète de la théorie du programme et d'un plan d'évaluation qui seront complétés d'ici le printemps 2009.
2	p. 19	Le Distributeur a pris la décision de maintenir les rabais à la caisse. Voir également la réponse #5.
3	p. 22	<p>Une vérification automatique des doublons (par nom et par adresse) est effectuée avant de remettre l'incitatif et ce, depuis le début du programme.</p> <p>De plus, depuis le début du programme, la firme mandatée pour faire le traitement des demandes s'assure que le nombre de thermostats remboursés correspond toujours aux modalités prescrites (maximum de 7 thermostats par adresse et par nom). Le Distributeur réalise également une seconde vérification à l'importation des données.</p> <p>Le nombre de thermostats achetés est aussi consigné dans la base de données (Ex : 7 thermostats remboursés pour l'achat de 50 thermostats).</p>
4	p. 25	<p>Compte tenu du taux de pénétration élevé des thermostats électroniques dans le marché unifamilial existant, le Distributeur est d'avis que les bornes inférieures et supérieures pour ce marché sont adéquates.</p> <p>Toutefois, le Distributeur travaille actuellement à raffiner sa stratégie pour mieux pénétrer le marché des multilogements.</p>

#	Réf.	Réponses du Distributeur à la recommandation
5	p. 26	Les résultats des tests de rentabilité du programme <i>Thermostats électroniques - Marché existant</i> basés sur les gains révisés du rapport d'évaluation démontrent que le programme est rentable et a une bonne marge de manœuvre. Par conséquent, ce programme est maintenu dans sa forme actuelle bien qu'une initiative s'adressant spécifiquement aux multilogements soit en développement. En effet, le Distributeur est à revoir les modalités du programme afin de pénétrer ce segment de marché.
6	p. 30	Voir les réponses #4 et #5.

II – Minuterias pour filtre de piscine

2. **Référence :** Évaluation du programme des minuterias pour filtre de piscine, pages 91 et 93.

Préambule :

Page 91 : « *Élaborer la documentation du programme selon les principes généralement reconnus dans le domaine de l'efficacité énergétique et notamment la théorie de programme, le modèle logique et un plan d'évaluation* »;

« *Prolonger le programme pour une durée de trois ans en conservant dans ses grandes lignes la formule actuelle afin d'exploiter un potentiel important d'économie encore présent dans le marché* »;

page 93 : « *Exiger l'identification des participants dans la procédure de participation et intégrer l'information dans les bases de données du programme* »;

Demande :

- 2.1 Veuillez indiquer si le Distributeur a intégré à son programme chacune des recommandations listées en préambule. Veuillez au besoin en expliquer la manière. Si l'une ou l'autre de ces recommandations n'a pas été intégrée, ou n'a été intégrée que partiellement, veuillez en expliquer la raison.

Réponse :

#	Réf.	Réponses du Distributeur à la recommandation
7	p. 91 (1)	Voir la réponse #1.
8	p. 91 (2)	En accord avec cette recommandation, le Distributeur souhaite prolonger son programme de minuteriers pour filtres de piscine jusqu'en 2011.
9	p. 93	Le Distributeur ne désire pas donner suite à cette recommandation puisque celle-ci pourrait nuire aux résultats du programme. Les partenaires se disent satisfaits du programme compte tenu de sa simplicité. Certains partenaires estiment que complexifier le processus de remboursement actuel par des demandes d'identification pourrait réduire le nombre de partenaires participants.

III – Diagnostic résidentiel « Mieux consommer »

3. **Référence :** Évaluation du programme de diagnostic résidentiel « Mieux consommer » pages 97 à 99.

Préambule :

Page 97 : « Compléter la documentation du programme au chapitre de la conception selon les principes généralement reconnus dans le domaine de l'efficacité énergétique en élaborant une théorie de programme, un modèle logique et un plan d'évaluation »;

« Revoir les conditions de rentabilité du programme en tenant compte du fait que les économies nettes associées au programme lui-même sont moins élevées que ce qu'Hydro-Québec prévoyait » ;

« Exécuter à nouveau le programme de calcul des économies brutes en utilisant les réponses des participants actuels et ajouter les résultats aux bases de données » ;

« Concentrer les efforts sur les ménages présentant un potentiel d'économies d'énergie plus élevé plutôt que sur l'ensemble des ménages ou ceux pour lesquels les économies sont plus difficiles à obtenir » ;

Page 98 : « Filtrer les participants présentant un potentiel moins élevé d'économies avant qu'ils ne complètent l'ensemble de la démarche » ;

« Augmenter le taux d'implantation des mesures à l'aide de suivis adéquats » ;

Page 99 : « Réduire à la source (dans le questionnaire) les causes des problèmes de rejet de questionnaire » ;

« Étudier la rentabilité d'une version téléphonique du questionnaire qui pourrait sans doute éliminer la plupart des rejets initiaux. Une telle approche représente des coûts additionnels par participant de l'ordre de 30 \$ à 40 \$ par questionnaire (tarifs en vigueur dans l'industrie privée pour la collecte téléphonique et la production d'un fichier de données) » ;

« Mettre en place un plan d'évaluation permettant un accès plus rapide à la documentation et aux bases de données dans le cadre d'une évaluation ».

Demande :

- 3.1** Veuillez indiquer si le Distributeur a intégré à son programme chacune des recommandations listées en préambule. Veuillez au besoin en expliquer la manière. Si l'une ou l'autre de ces recommandations n'a pas été intégrée, ou n'a été intégrée que partiellement, veuillez en expliquer la raison.

Réponse :

#	Réf.	Réponses du Distributeur à la recommandation
10	p. 97 (1)	Voir la réponse #1.
11	p. 97 (2)	Les résultats des tests de rentabilité du <i>Diagnostic - résidentiel</i> basés sur les gains du rapport d'évaluation démontrent que le programme est rentable. Ils seront présentés dans le cadre de la demande budgétaire 2009 du PGEÉ du Distributeur.
12	p. 97 (3)	Cette recommandation a déjà été réalisée par le biais du développement d'un « entrepôt de données », lequel a permis de recalculer les économies d'énergie et de conserver l'intégralité des données des rapports de recommandations.
13	p. 97 (4)	Le Distributeur, par le biais des visites, met davantage d'effort sur les ménages présentant un potentiel d'économie d'énergie plus élevé. Toutefois, le Distributeur ne juge pas opportun de négliger les autres segments de clients (ménages à faible revenu, locataires, etc.) et entend continuer de faire la promotion du <i>Diagnostic - résidentiel</i> auprès de l'ensemble des ménages québécois.
14	p. 98 (1)	Cette recommandation a été intégrée. L'outil Web développé par le Distributeur permet de limiter automatiquement les efforts demandés par les clients ayant un potentiel moins élevé d'économie d'énergie. La version papier a également été optimisée pour faciliter l'exercice aux clients.
15	p. 98 (2)	Cette recommandation est prise en compte dans la nouvelle approche du <i>Diagnostic - résidentiel</i> : les caractéristiques des ménages présentant des potentiels d'économie d'énergie plus élevés ont été identifiées et le Distributeur effectue, auprès de ces derniers, des visites à domicile pour leur expliquer les recommandations et les inciter à appliquer des mesures d'économie d'énergie. De plus, le Distributeur a l'intention d'améliorer la qualité de son rapport pour favoriser l'implantation des mesures.

#	Réf.	Réponses du Distributeur à la recommandation
16	p. 99 (1)	Cette recommandation a déjà été intégrée. Toutes les possibilités de réduction des rejets ont été explorées et les solutions implantées. De plus, la promotion du Distributeur met en valeur l'outil Web qui permet de réduire encore davantage le nombre de rejets.
17	p. 99 (2)	Le Distributeur ne juge pas opportun d'opter pour une version téléphonique du questionnaire compte tenu des coûts trop élevés et des difficultés opérationnelles qu'elle exige. Par ailleurs, dans le cadre de la nouvelle approche régionale et communautaire du <i>Diagnostic - résidentiel</i> , une démarche qui assiste les clients éprouvant des difficultés à compléter le questionnaire a été mise en place par le biais d'organismes accompagnateurs.
18	p. 99 (3)	Voir les réponses #1 et #12.

IV – Appui aux initiatives – volet Optimisation des bâtiments

4. **Référence :** Évaluation du programme Appui aux initiatives – volet Optimisation des bâtiments, pages 116 et 119 à 121.

Préambule :

Page 116 : « L'évaluateur recommande de **découpler l'inspection des projets de la représentation commerciale**, si ce n'est déjà fait, selon le principe qu'on **ne peut à la fois être juge et partie**. On peut très bien imaginer un système d'inspection qui ne soit pas sous la responsabilité du service à la clientèle et qui pourrait être partagé par d'autres programmes du PGEÉ. Ce service pourrait être basé dans les Territoires ou les régions. Il pourrait aussi être imparti à une firme externe ayant des succursales dans les grandes régions du Québec »;

Page 119 :

8.2.2	Si possible, présenter de façon explicite les hypothèses retenues pour les effets de distorsion anticipés pour le programme
8.2.3	Rassembler et tenir à jour le maximum de données de base relatives aux bâtiments des clients visés par le programme
8.2.4	Chercher à tenir compte de la vie utile des équipements installés et de leur baisse progressive d'efficacité lors de l'établissement de la Théorie du programme

page 120 :

8.3.1	Chercher à pousser plus loin la recherche commerciale du programme et réaliser, si possible, des études spécifiques pour identifier les pratiques courantes et solidifier les 'bases de référence'
8.3.2	Procéder à une revue en profondeur de la Théorie du programme
8.3.4 a)	Examiner la possibilité d'exclure du programme les projets de construction neuve dans le secteur des supermarchés d'alimentation
8.3.4 b)	Examiner la possibilité de ne plus considérer comme admissibles des projets dont l'implantation des mesures d'économies d'électricité est déjà complétée au moment du dépôt de la demande d'appui financier
8.3.4 c)	Examiner la pertinence de ne plus accorder d'appui financier à des projets de construction neuve pour lesquels la réduction de la consommation d'électricité sera de 15 % ou moins par rapport à celle correspondant au CMNEB-97 et, pour les bâtiments existants, ajuster les bâtiments de référence à la pratique courante
8.3.6	Envisager la possibilité d'introduire un nouveau concept de 'Feu vert' dans le programme, lequel impliquerait une visite de type 'walkthrough' faite très tôt dans le processus par un ingénieur désigné par HQD

page 121 :

8.5.2	Si le besoin se confirme, faire en sorte que la force de vente de HQD en Territoires soit adéquatement formée, outillée et motivée
8.5.3	Faire preuve de prudence relativement à la décentralisation vers les Territoires, surtout en ce qui a trait à l'expertise technique
8.7.1	Lorsque la Théorie du programme aura été révisée, préparer un Plan d'évaluation et calculer, pour chacun des projets réalisés, les économies attendues pour chacune des mesures implantées
8.7.2	Envisager de demander un rapport de type 'bilan', un an après l'implantation des mesures, dans le cas des bâtiments existants
8.7.3	Confier l'inspection des projets à des gens qui ne sont pas impliqués au niveau de la représentation commerciale

Demande :

4.1 Veuillez indiquer si le Distributeur a intégré à son programme chacune des recommandations listées en préambule. Veuillez au besoin en expliquer la

manière. Si l'une ou l'autre de ces recommandations n'a pas été intégrée, ou n'a été intégrée que partiellement, veuillez en expliquer la raison.

Réponse :

#	Réf.	Réponses du Distributeur à la recommandation
19	p. 116	<p>Le processus d'attestation est une mesure de contrôle importante dans le traitement d'un dossier.</p> <p>Dans ce processus, le Distributeur s'assure que les visites chez les clients sont réalisées par un intervenant interne différent de celui qui a analysé le dossier.</p> <p>Un suivi des attestations non-conformes a été mis en place.</p> <p>En 2008, le Distributeur étudie la possibilité de faire réaliser certaines inspections par des firmes externes.</p>
20	p. 119 8.2.2	<p>Des hypothèses ont été présentées aux évaluateurs en 2007 afin d'obtenir un avis sur la méthode utilisée pour estimer les effets de distorsion. Ces derniers ont été évalués en prenant en considération la nouvelle exigence d'un document d'avant projet (DAP). Les évaluateurs ont émis un avis favorable relativement à la méthode proposée.</p> <p>Depuis le 1^{er} juillet 2007, un DAP doit être soumis avant le début des travaux. Ce document donne les informations de base permettant à la force commerciale et technique du Distributeur d'accompagner et de conseiller le client dans l'élaboration de son projet.</p> <p>Les effets de distorsion retenus par le Distributeur, suivant cette méthode, sont :</p> <p>2006 : 40 % (Évaluation du tendanciel vs PEP version 4 + processus d'accompagnement afin de contrer l'opportunisme)</p> <p>2007 : 30 % (PEP version 4 aucun tendanciel et DAP + processus d'accompagnement afin de contrer l'opportunisme)</p> <p>2008 : 20 % (PEP version 4.1 aucun tendanciel et DAP + processus d'accompagnement afin de contrer l'opportunisme)</p>

#	Réf.	Réponses du Distributeur à la recommandation
21	p. 119 8.2.3	Cette activité est réalisée principalement dans le cadre de la mise à jour du potentiel technico-économique (PTÉ).
22	p. 119 8.2.4	Depuis le dossier R-3473-2003, le Distributeur tient compte, dans le cadre de l'analyse économique du PGEÉ, de ces deux éléments.
23	p. 120 8.3.1	Depuis 2006, les références sont régulièrement ajustées au logiciel de calcul en faisant de la recherche commerciale afin de tenir compte des pratiques courantes du marché. Depuis le rapport d'évaluation, les références ont été ajustées à deux reprises, soit en 2007 et en juin 2008. Un autre ajustement des références est prévu à l'automne 2008.
24	p. 120 8.3.2	Voir la réponse #1. Le Distributeur a formalisé la théorie du programme <i>Initiatives – bâtiments</i> en février 2008. Il intègre également les ajustements apportés en 2008 pour simplifier le processus client (voir notamment la réponse #28).
25	p. 120 8.3.4 a)	Les références dans ce segment de marché ont été ajustées de façon significative afin de tenir compte des pratiques courantes de marché. Ces ajustements visent principalement les systèmes de réfrigération, principal poste de consommation énergétique. À titre d'exemple, 80 % des économies liées à la récupération d'énergie des systèmes de réfrigération sont maintenant considérées comme « tendanciennes » donc non admissibles au programme.
26	p. 120 8.3.4 b)	Voir la réponse #20.
27	p. 120 8.3.4 c)	La stratégie adoptée par le Distributeur a été d'ajuster les références sur une base régulière en fonction des pratiques courantes de marché spécifiques à la nouvelle construction et aux bâtiments existants. Les références seront ajustées aux prochains codes énergétiques provinciaux et fédéraux.

#	Réf.	Réponses du Distributeur à la recommandation
28	p. 120 8.3.6	La recommandation de l'évaluateur a été testée mais n'a pas été retenue comme priorité à court terme. Toutefois, le Distributeur a introduit un concept de « feu vert » en juin 2008 qui permet aux clients et aux partenaires de minimiser la charge de travail et les délais, et d'obtenir une confirmation de l'appui financier pour leurs projets plus rapidement.
29	p. 121 8.5.2	Depuis 2007, le Distributeur offre des sessions de formation en continu sur les aspects administratifs et techniques du programme. Le Distributeur a développé, à ce titre, des outils d'aide à la promotion de l'efficacité énergétique. Ces sessions s'adressent au personnel commercial, technique et administratif du Distributeur.
30	p. 121 8.5.3	Le Distributeur fait déjà preuve de prudence en maintenant la révision technique de projets complexes et de nouvelles constructions sous la responsabilité des ingénieurs au corporatif.
31	p. 121 8.7.1	<p>Voir la réponse #1. Un plan d'évaluation est actuellement en cours de rédaction et sera finalisé au plus tard à la fin du mois de septembre 2008.</p> <p>Le calcul des économies, dans le programme <i>Initiatives – bâtiments</i>, se fait à l'aide d'un outil de simulation énergétique (PEP). L'utilisation d'un tel outil permet de prendre en compte certains effets de distorsion (dans ce cas-ci, les effets croisés et cumulés) affectant les gains énergétiques des mesures qui ont une interaction entre elles. Par conséquent, il n'est pas possible, dans un contexte de projet multi-mesures, d'évaluer les économies d'énergie précises pour chacune des mesures <u>implantées</u>.</p> <p>Par contre, l'impact énergétique est affiché pour l'ensemble des mesures par poste de consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • chauffage (électricité) • chauffage (combustible) • climatisation • ventilation • éclairage intérieur

#	Réf.	Réponses du Distributeur à la recommandation
		<ul style="list-style-type: none"> • autres (électricité) • autres (combustible)
32	p. 121 8.7.2	Dans le but d'éliminer les économies d'énergie tendanciennes, le programme reconnaît des économies d'énergie basées sur un bâtiment de référence qui correspond aux pratiques courantes du marché. Conséquemment, les économies d'énergie calculées par le programme ne correspondent pas aux économies d'énergie réelles du client. Pour cette raison, un bilan un an après l'implantation des mesures ne permettrait pas de conclure sur la performance du programme.
33	p. 121 8.7.3	Voir la réponse #19.

V – Appui aux initiatives – volet Systèmes industriels

5. **Référence :** Évaluation du programme Appui aux initiatives – volet Systèmes industriels, pages 14 à 17, 40, 54 et 55.

Préambule :

Page 14 : « Le programme « Appui aux initiatives – Systèmes industriels » devrait élaborer une théorie de programme le plus tôt possible. [...] Parmi les ajustements souhaitables, notons l'élaboration d'un plan d'évaluation»;

« Le personnel et les partenaires du programme, à tous les niveaux, doivent être amenés à considérer le programme et sa rentabilité du point de vue des « économies nettes ». »;

page 16 : « La facilité à présenter une demande valide et la rapidité du processus doivent être améliorées avant qu'elles ne minent l'intérêt à l'égard du programme »;

« Les ingénieurs d’Hydro-Québec devraient travailler en collaboration avec les partenaires de l’industrie à l’établissement de scénarios de référence pour différentes technologies ou de protocoles pour l’établissement des scénarios de référence »;

« On devrait réduire le taux d’opportunisme en révisant la présélection des participants »;

page 17 : « Certains ajustements à l’approche méthodologique sont souhaitables pour la prochaine phase d’évaluation. La conception du programme doit comprendre un plan d’évaluation qui permette de prévoir les budgets nécessaires pour les futures évaluations du programme ainsi que d’intégrer au fonctionnement du programme les éléments essentiels à son évaluation (base de données, engagement des participants, etc.). Au niveau budgétaire, on devrait prévoir des visites sur site plus nombreuses, des opérations de mesurage adéquates et une méthodologie de collecte d’information plus rigoureuse (entrevues individuelles en profondeur) pour la consultation des principaux acteurs du marché (partenaires et associations) et des participants »;

page 40 : « À compter de novembre 2006, la période de rétroactivité du programme sera réduite à un an, c’est-à-dire qu’un client qui réalise son projet d’efficacité énergétique devra soumettre son projet au plus tard un an après la fin des travaux. Cet encadrement, bien qu’il représente une amélioration par rapport à l’ancienne période de rétroactivité de deux ans, ne permet pas d’éliminer à la source les projets opportunistes. Au contraire, il les encourage. En effet, par définition, tout projet déjà réalisé pour lequel on verse ensuite un appui financier représente un projet de type « opportuniste », car il aurait été nécessairement réalisé en l’absence de l’appui financier. En conséquence, l’équipe d’évaluation considère que cet encadrement ne sert pas les intérêts du programme et nuit à sa rentabilité »;

pages 54 et 55 : « L’équipe d’évaluation n’est pas d’accord avec le concept voulant que le personnel en territoire vérifie son propre travail. Les membres du personnel en territoire ne sont peut-être pas les meilleurs inspecteurs de vérification s’ils inspectent leur propre travail ou celui de leurs pairs, surtout dans un contexte où le concept d’économies nettes est mal compris. De plus, la vérification par le personnel des territoires est valable uniquement si celui-ci a été adéquatement formé au sujet des économies nettes ».

Demande :

- 5.1 Veuillez indiquer si le Distributeur a intégré à son programme chacun des constats et des recommandations listés en préambule. Veuillez au besoin en expliquer la manière. Si l'un ou l'autre de ces constats ou recommandations n'a pas été intégré, ou n'a été intégré que partiellement, veuillez en expliquer la raison.

Réponse :

#	Réf.	Réponses du Distributeur à la recommandation
34	p. 14 (1)	Voir les réponses #1 et #39.
35	p. 14 (2)	<p>Le Distributeur a développé des logiciels de calcul d'appui financier pour les mesures les plus courantes : compression, éclairage et réfrigération. Ces logiciels calculent les économies à partir de références correspondant aux pratiques courantes de marché. Ces outils permettent donc à tous les intervenants d'évaluer les projets sur la base des économies nettes.</p> <p>Le Distributeur prévoit développer d'autres outils en 2009, soit pour les procédés industriels et pour les systèmes d'entraînement à vitesse variable.</p> <p>Voir également la réponse #29.</p>
36	p. 16 (1)	<p>Le Distributeur a procédé à une révision majeure du programme, dont les modifications ont été introduites en juin 2008. Ces modifications visent la simplification des modalités et des processus ainsi qu'une réduction de la charge de travail des partenaires et des délais de traitement des dossiers.</p> <p>De plus, l'intégration des outils de calcul décrits à la réponse #35 facilite la présentation des dossiers et le traitement.</p>
37	p. 16 (2)	Le Distributeur a réalisé un processus de consultation des partenaires de l'industrie lors du développement des logiciels de calcul d'appui financier. Cela a permis, entre autres, d'établir les pratiques courantes de marché pour les scénarios de référence.

#	Réf.	Réponses du Distributeur à la recommandation
38	p. 16 (3)	<p>Depuis le 1^{er} juillet 2007, un document d'avant projet (DAP) doit être soumis avant le début des travaux. Ce document donne les informations de base permettant à la force commerciale et technique du Distributeur d'accompagner et de conseiller le client dans l'élaboration de son projet.</p> <p>Les effets de distorsion retenus par le Distributeur sont :</p> <p>2006 : 33 %</p> <p>2007 : 20 % (DAP + processus d'accompagnement afin de contrer l'opportunisme)</p> <p>2008 : 20 % (DAP + processus d'accompagnement afin de contrer l'opportunisme)</p>
39	p. 17	<p>Voir la réponse #1. De plus, la méthodologie retenue pour l'évaluation de ce programme inclura, dans la mesure du possible, des visites sur site plus nombreuses et une collecte d'informations plus rigoureuse auprès des acteurs de marché et des participants. Par ailleurs, selon le coût, la faisabilité, la complexité et le temps requis, le Distributeur évaluera l'opportunité d'aller de l'avant avec le mesurage lors de l'évaluation.</p>
40	p. 40	Voir la réponse #38.
41	pp. 54-55	Voir les réponses #19 et #29.

VI – Produits efficaces – volets Moteurs phase 1 et Éclairage phase 1

6. **Référence :** Évaluation du programme Produits efficaces – volets Moteurs phase 1 et Éclairage phase 1, pages 31, 43 et 46.

Préambule :

Page 31 : « *Effectuer des visites chez les participants. Cette première activité est d'autant plus importante que le programme 'Produits efficaces' ne requiert pas l'installation des produits avant que la remise sur achat soit acheminée au client. Le client s'engage à installer les produits dans les 6 mois de leur achat. Il est donc nécessaire d'organiser, sur une base statistique, des 'visites guidées' des bâtiments où sont installés les produits efficaces* »;

page 43 : « *L'évaluateur est d'avis que le fait de ne pas avoir encore débuté les 'visites guidées' de sites pourrait avoir des conséquences négatives. En effet, il pourrait se répandre dans le marché le bruit que HQD ne vérifie pas ce que les participants au programme installent. Cela pourrait amener une dérive qui serait difficile à corriger par la suite. [...] L'évaluateur recommande de débiter les inspections prévues le plus tôt possible* »;

page 46 : « *Examiner la possibilité d'exiger qu'il y ait installation des produits avant de procéder au paiement de la remise sur achat* »;

« *Suite à la mise au point de la Théorie du programme, lors de la phase de conception, produire un Plan d'évaluation complet qui servira à guider le travail de l'évaluateur externe* ».

Demande :

- 6.1 Veuillez indiquer si le Distributeur a intégré à son programme chacun des constats et des recommandations listés en préambule. Veuillez au besoin en expliquer la manière. Si l'un ou l'autre de ces constats ou recommandations n'a pas été intégré, ou n'a été intégré que partiellement, veuillez en expliquer la raison.

Réponse :

#	Réf.	Réponses du Distributeur à la recommandation
42	p. 31	<p>Le Distributeur souhaite porter à l'attention de la Régie que, considérant qu'il s'agit d'un programme de type « produit », il n'est pas inhabituelle que la remise à l'achat soit acheminée au client sans requérir l'installation au préalable du produit. L'obtention et l'examen de pièces justificatives lors du traitement de la demande de remise avant le versement des appuis financiers sont jugés adéquats. Compte tenu des résultats en croissance, le Distributeur planifie réaliser un nombre limité de visites au cours du deuxième semestre de 2008.</p> <p>Par ailleurs, le Distributeur considère que le fait de se réserver le droit de vérification, tel qu'il paraît dans les conditions spécifiques de participation, demeure un élément de saine gestion.</p>
43	p. 43	Voir la réponse #42.
44	p. 46 (1)	La compréhension du marché du Distributeur après plus d'une année de traitement de demandes de remise est que la notion de « juste à temps » prévaut, c.-à-d. que les clients achètent, installent et réclament la remise. Mettre en place un tel processus impliquerait des efforts et des coûts additionnels supérieurs aux bénéfices escomptés.
45	p. 46 (2)	Voir la réponse #1.

VII – Produits efficaces – volet Optimisation des feux de signalisation

7. **Référence :** Évaluation du programme Produits efficaces – volet Optimisation des feux de signalisation, pages 64 à 66 et 79.

Préambule :

Page 64 : « L'évaluateur recommande de présenter de façon explicite les hypothèses retenues pour les effets de distorsion dans les prévisions préparées à chaque année et qui servent de base aux Demandes d'approbation budgétaires présentées à la Régie de l'énergie »;

« L'évaluateur est d'avis que cette question du devancement devra être considérée lors de l'analyse de l'impact énergétique du programme, d'autant plus que l'horizon du PGEÉ est repoussé de plus en plus loin. Doit-on maintenir l'objectif à 40,3 GWh/an à la fin de 2010 ou faut-il y retrancher les économies obtenues en 2004 et 2005? »;

pages 65 et 66 : « Si on devait procéder à une telle baisse, il faudrait prendre soin de bien définir les règles du jeu car plusieurs clients ont déjà négocié les prix des DÉL qui leur seront livrés dans les mois qui viennent et à propos desquelles ils s'attendent à recevoir un support financier de HQD. Il faudrait surtout examiner avec soin l'effet qu'une telle baisse pourrait avoir sur les programmes de conversion des plus grandes villes. En somme, s'il devait y avoir une baisse, s'appliquerait-elle à toute nouvelle demande ou uniquement aux demandes qui comprendraient des DÉL qui ne font pas partie des commandes déjà négociées? »;

page 79 : « L'évaluateur recommande d'évaluer de nouveau la taille du marché potentiel du programme FEUX en utilisant autant que possible comme unité première de mesure le nombre de feux des diverses catégories ».

Demande :

- 7.1 Veuillez indiquer si le Distributeur a intégré à son programme chacune des recommandations listées en préambule. Veuillez au besoin en expliquer la manière. Si l'une ou l'autre de ces recommandations n'a pas été intégrée, ou n'a été intégrée que partiellement, veuillez en expliquer la raison.

Réponse :

#	Réf.	Réponses du Distributeur à la recommandation
46	p. 64 (1)	Le rapport d'évaluation externe reconnaît un taux d'opportunité nul (0 %) pour ce programme.
47	p. 64 (2)	Le Distributeur estime, tout comme les évaluateurs, que l'impact énergétique du programme (associé au devancement du remplacement des feux) est présent au moins jusqu'en 2010. Les scénarios réalisés par le Distributeur dans le cadre de ses demandes budgétaires déposées à la Régie ne dépassent pas cet horizon.
48	pp. 65-66	Le Distributeur a informé en juin 2007, suffisamment à l'avance, tous ses clients et fournisseurs par courriel et par diffusion du bulletin du programme « Le Signal », que le programme est prolongé jusqu'en 2010 et que l'aide financière passe de 100 \$ à 50 \$ par feu à partir du 1 ^{er} janvier 2009. Compte tenu du délai de 18 mois accordé, les nouvelles modalités s'appliquent aux nouvelles commandes seulement.
49	p. 79	Un processus de suivi et de mise à jour réguliers des intentions des villes permet au Distributeur d'avoir une meilleure estimation du nombre de feux et du nombre d'intersections pour chaque ville, ainsi qu'un inventaire du nombre total des intersections et des feux au Québec.