

Suivi Plan d'action Évaluation AISI 2006-2008

Programme Appui aux Initiatives - Systèmes industriels 2006-2008

PLAN D'ACTION

2010-03-23

No	RECOMMANDATIONS	ACTIONS	Échéancier original	STATUT au 03/2010	STATUT révisé 02/2012
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. 37).	2011	En cours	Complétée
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 aligné sur ces recommandations. À titre d'exemple : - 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 les canaux électroniques - Marketing ciblé et microsite 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'améliorer la satisfaction des clients et leur participation aux programmes.	2007-2011	En cours	Complétée
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 extraites du SIPEÉ, par la suite, 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 comptabilise automatiquement ces résultats apporterait une plus grande rapidité de traitement. Toutefois, le mode de fonctionnement actuel ne présente pas de difficulté majeure.	Sans objet	Évaluation de la faisabilité	En continu
4	Le personnel d'HQ joue, avec les intervenants du marché, un rôle capital dans la participation au programme. 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.	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. 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.	2011	En cours	En continu
5	HQ doit poursuivre ses efforts pour <u>réduire la complexité et les délais de traitement</u> et suivre attentivement les indicateurs de performance par type de projet (projet plus standard utilisant les feuilles de calcul vs autres projets). 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.	HQD a pris en compte cette recommandation dans le cadre de l'évolution de son offre au marché affaires.	2011	En cours	Complétée
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	En cours	Complétée

Suivi Plan d'action Évaluation AISI 2006-2008

Programme Appui aux Initiatives - Systèmes industriels 2006-2008

PLAN D'ACTION

2010-03-23

No	RECOMMANDATIONS	ACTIONS	Échéancier original	STATUT au 03/2010	STATUT révisé 02/2012
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	En cours	En continu

Source : Rapport d'évaluation, Programme Appui aux Initiatives-Systèmes industriels, période évaluée 2006-2008, janvier 2010

Légende - État des recommandations	
	Action intégrée en continu, en cours ou complétée
	Évaluation de la faisabilité
	Recommandation non retenue