



Évaluation de programme

PE208 Encouragement à l'implantation de mesures d'efficacité énergétique – clientèle Affaires (CII)

Préparé par:
Isabelle Lemay, B.A.A.
Conseillère évaluation et suivi
Efficacité énergétique
En collaboration avec Extract recherche marketing
Avril 2009

Table des matières

1.	MISE EN CONTEXTE	4
2.	SOMMAIRE EXÉCUTIF.....	5
2.1.	FAITS SAILLANTS.....	5
3.	PROGRAMME PE208	6
3.1.	DESCRIPTION DU PROGRAMME	6
4.	PLAN D'ÉVALUATION DE PROGRAMME	6
5.	MÉTHODOLOGIE.....	7
5.1.	ÉVALUATION DU PROCESSUS	7
6.	ÉVALUATION DU PROCESSUS	10
6.1.	BUDGET D'ÉVALUATION	11
6.2.	ÉTALONNAGE DE PROGRAMMES SIMILAIRES	11
7.	ÉVALUATION DU PROCESSUS	14
7.1.	PROCESSUS ACTUEL DU TRAITEMENT DES DEMANDES D'AIDE FINANCIÈRE	14
7.2.	LE GUIDE DU PARTICIPANT ET AUTRES DOCUMENTS DE COMMUNICATION.....	14
7.3.	BILAN DE PARTICIPATION	16
7.4.	INSPECTION POST IMPLANTATION	21
8.	RÉSULTATS DE CONSULTATION AUPRÈS DES PARTICIPANTS	21
8.1.	MÉTHODOLOGIE DE CONSULTATION - PARTICIPANTS	21
8.2.	LES PARTICIPANTS AU PE208.....	22
8.3.	SATISFACTION À L'ÉGARD DES PROGRAMMES	24
8.4.	AIDE FINANCIÈRE	25
8.5.	MISE EN MARCHÉ DU PROGRAMME	26
8.6.	SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION.....	27
9.	RÉSULTATS DE CONSULTATION AUPRÈS DES NON-PARTICIPANTS	28
9.1.	MÉTHODOLOGIE DE CONSULTATION – NON-PARTICIPANTS	28
9.2.	LES NON-PARTICIPANTS AU PE208, NOTORIÉTÉ ET DEGRÉ DE CONNAISSANCE DU PROGRAMME.....	29
9.3.	LES NON-PARTICIPANTS AU PE208, INTÉRÊT ET INTENTION	29
10.	IMPACT ÉNERGÉTIQUE ET EFFETS DE DISTORSION.....	31
10.1.	IMPACT ÉNERGÉTIQUE	31
10.2.	MÉTHODOLOGIE ET RÉSULTATS –TAUX D'OPPORTUNISME	31
11.	RÉSULTATS DE CONSULTATION DES FIRMES DE GÉNIE CONSEIL	32
11.1.	MÉTHODOLOGIE DE CONSULTATION	32
11.2.	SATISFACTION ENVERS LE PROGRAMME	32
11.3.	MISE EN MARCHÉ DU PROGRAMME	33
11.4.	NOTORIÉTÉ ET DEGRÉ DE CONNAISSANCE DU PROGRAMME	34
11.5.	AMÉLIORATIONS SOUHAITÉES.....	34
12.	RÉSULTATS DE CONSULTATIONS AUPRÈS DES REPRÉSENTANTS VENTES.....	34
13.	CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS.....	35
13.1.	SYNTHÈSE DES RÉSULTATS	35
13.2.	RECOMMANDATION 1	35

13.3. RECOMMANDATION 2	35
13.4. RECOMMANDATION 3	35
13.5. RECOMMANDATION 4	36

1. Mise en contexte

Afin de promouvoir l'efficacité énergétique auprès de sa clientèle, Société en commandite Gaz Métro (ci-après « Gaz Métro ») propose depuis 2001, divers programmes d'encouragement à l'installation de mesures en efficacité énergétique.

Parmi l'ensemble des programmes offerts, le programme PE208 offre un incitatif financier dont l'objectif est l'encouragement à l'implantation de mesures d'efficacité énergétique. Les mesures admissibles au programme ne sont pas couvertes par les autres programmes d'appareils ou d'études de Gaz Métro. Ce programme s'adresse à la clientèle Affaires (CII). La présente évaluation couvre les années financières de participation 2005-2006 à 2007-2008.

2. Sommaire exécutif

L'objectif de la présente étude est d'évaluer les économies de gaz naturel générées par la participation au programme PE208, lequel vise à encourager l'implantation de mesures d'efficacité énergétique au gaz naturel chez la clientèle Affaires (CII).

La méthodologie de recherche retenue a consisté en une recherche documentaire, en un étalonnage de programmes comparables suivi d'un sondage auprès des participants au programme, auprès des non-participants, auprès des firmes de génie conseil ainsi qu'auprès des représentants des ventes de Gaz Métro.

Les échantillons pour le sondage ont été définis à partir de la base de données PRC-PEÉ, où sont identifiés les participants des programmes. Les non-participants ont été obtenus par le croisement de la base de données clientèle avec la base de données PRC-PEÉ afin d'en exclure les participants au programme PE208. L'échantillon des firmes de génie conseil a été constitué à partir de la liste de firmes accréditées par Gaz Métro. Les résultats ont permis d'identifier le niveau de satisfaction des répondants sur divers aspects du programme, de mesurer le taux d'opportunisme ainsi que d'identifier des pistes d'amélioration pour ce programme.

2.1. Faits saillants

Le bilan de participation illustre une baisse constante du nombre de participants durant la période observée. Cette baisse de participation apparaît associée à une baisse significative de la notoriété du programme depuis sa dernière évaluation. En effet, seulement 9 % des non participants connaissait le programme alors qu'en 2006 cette proportion atteignait 19 %. Chez les non-participants, la mesure de l'intérêt envers le programme et de l'intention de participer est demeurée stable et élevée. Les suggestions d'amélioration mentionnées par l'ensemble des intervenants sondés suggèrent que Gaz Métro révise sa stratégie de communication pour ce programme afin d'en améliorer la notoriété et la participation.

Le programme PE208 de Gaz Métro présente un ratio budget total/m³ économisés net comparable, voire même plus performant, que les programmes comparés dans l'étalonnage. La performance, en termes de coûts, de ce programme pourrait être accrue si le nombre de participants atteignait un niveau comparable à celui d'Enbridge Gas, soit de 141 participants.

La satisfaction globale envers le programme est excellente. En effet, 94 % des participants ayant répondu au sondage ont mentionné être assez ou très satisfait. Parmi les éléments spécifiques du programme, les économies et le montant d'aide financière recueillent une satisfaction de 86 %. Ces éléments constituent donc des éléments d'amélioration à explorer.

Finalement, le taux d'opportunisme devrait être revu. Les résultats de la mesure d'opportunisme, réalisée au moyen du sondage auprès des participants, indiquent un taux d'opportunisme de 14 %.

3. Programme PE208

3.1. Description du programme

Le programme PE208 vise à favoriser l'implantation de mesures plus efficaces chez la clientèle Affaires (CII) par le versement d'une aide financière visant à couvrir une portion des coûts d'implantation.

Pour être admissibles, les mesures doivent avoir été préalablement identifiées et quantifiées par une étude de faisabilité. L'étude de faisabilité peut avoir été faite dans le cadre du programme PE207 (Études de faisabilité) ou dans un rapport émis par un membre en règle de l'Ordre des ingénieurs du Québec. De plus, la technologie implantée ne doit pas correspondre à une technologie visée par un des programmes normalisés d'appareils à haute efficacité de Gaz Métro et ce, quel que soit son niveau d'efficacité énergétique.

En 2003, le programme d'aide à l'implantation a été scindé afin de permettre la création d'un programme distinct pour la clientèle du marché des Grandes entreprise (PE216). L'aide financière pour ce programme a été fixée à 0,25 \$/m³ économisé jusqu'à concurrence de 25 000 \$ et le seuil d'admissibilité des mesures fixé par le calcul de la période de récupération des investissements (PRI) a été retiré¹.

Une limite a été instaurée en 2005² à l'égard de l'aide financière octroyée. À compter de ce dossier tarifaire, l'aide financière a été limitée à 50 % du montant des dépenses admissibles tout en maintenant le plafond à 25 000 \$.

4. Plan d'évaluation de programme

Ce programme, lancé en 2001, a déjà été évalué pour la période 2001-2002 à 2004-2005. Les programmes de Gaz Métro sont évalués conformément au calendrier d'évaluation qu'elle dépose annuellement à la Régie de l'énergie. Gaz Métro vise à évaluer ses programmes à tous les trois ans à moins que le nombre de participants ne soit pas suffisant pour permettre une évaluation représentative. La présente évaluation couvre la période 2005-2006 à 2007-2008

¹ Cause tarifaire 2004, R-3510-2003, SCGM-9 document 1

² Cause tarifaire 2006, R-3559-2005, SCGM-9 document 1

5. Méthodologie

5.1. Évaluation du processus

Ce programme, lancé en 2001, a été évalué pour la période 2001-2002 à 2004-2005³. Par conséquent, la présente évaluation couvre la période 2005-2006 à 2007-2008. Le rapport présente les résultats de différentes mesures ayant servi à évaluer le programme d'encouragement à l'implantation PE208 pour la clientèle du segment Affaires (CII) de Gaz Métro.

Une recherche documentaire a été réalisée tant au niveau des données primaires que secondaires. Les informations recueillies ont permis d'identifier les activités de recherche additionnelles requises ainsi que les éléments à évaluer auprès des différents intervenants.

Afin de permettre la comparaison du programme de Gaz Métro avec d'autres programmes similaires, un étalonnage avec certains programmes canadiens et américains s'adressant à des clientèles similaires a été réalisé.

Un sondage a été effectué par la firme Extract recherche marketing auprès d'un échantillon de participants, de non-participants et de firmes de génie conseil accréditées. Des entrevues internes ont également été réalisées auprès des représentants des ventes du marché Affaires (CII).

Compte tenu qu'il s'agit de la deuxième évaluation de ce programme depuis son lancement, certains résultats du sondage de l'évaluation réalisée en 2006 ont été utilisés afin d'illustrer l'évolution du programme. Cette comparaison a pu être effectuée lorsque les méthodologies sont demeurées les mêmes pour les deux évaluations.

Les bases de sollicitation pour la réalisation des sondages ont été constituées à partir des données disponibles provenant des différentes bases de données, soit celle des programmes en efficacité énergétique (ci-après « PRC-PEÉ »), celle de la clientèle (ci-après "SIM") ainsi que du répertoire des firmes de génie conseil accréditées.

En ce qui a trait à l'évaluation de l'impact énergétique, tel que mentionné dans l'évaluation de ce programme réalisée en 2006⁴, l'analyse de facturation ne permet pas d'obtenir des résultats concluants. La manière optimale d'obtenir des mesures précises serait de procéder à un mesurage post et pré-implantation. Cependant, cette approche présente des coûts trop importants pour être adoptée dans la présente évaluation.

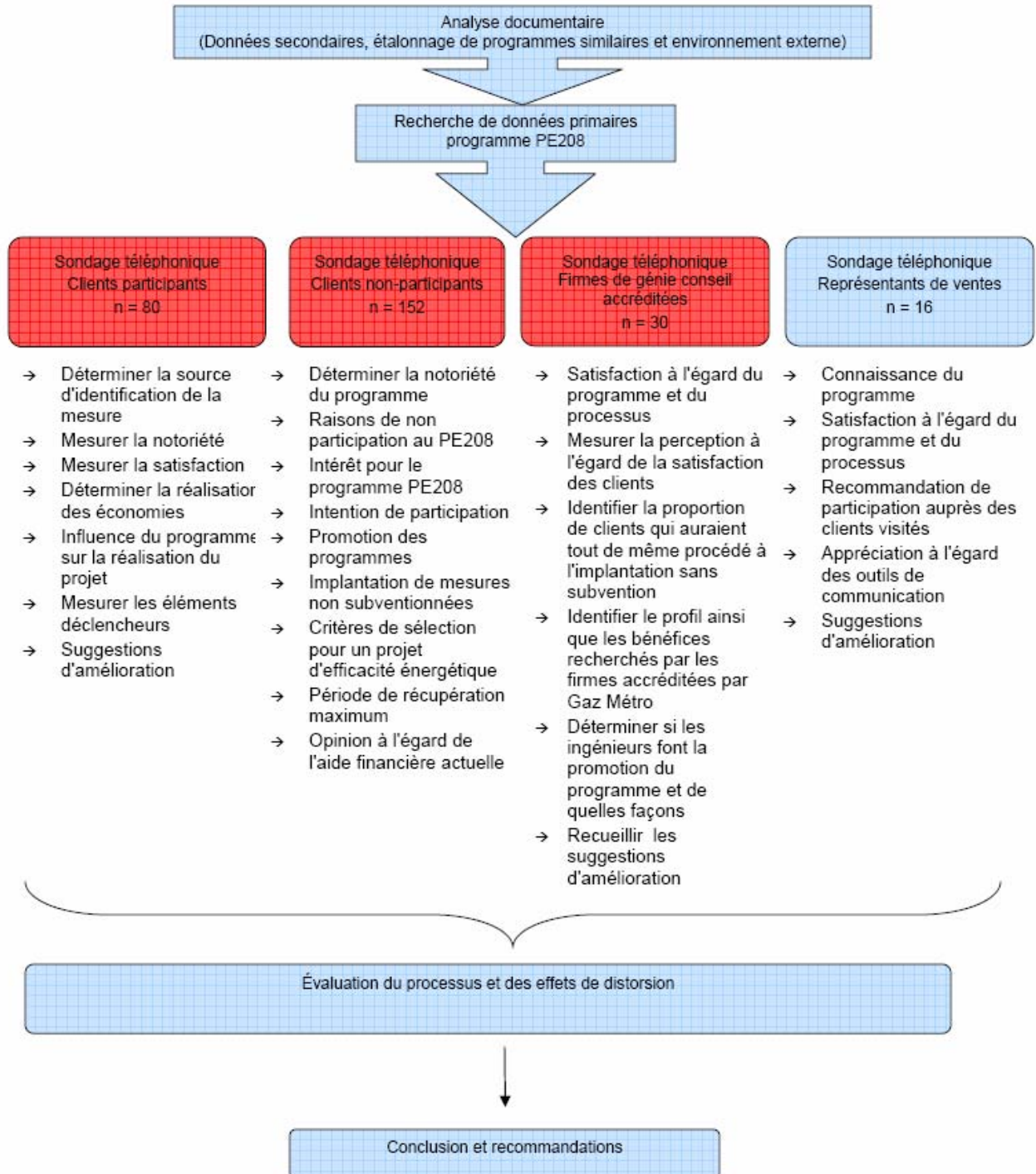
Ainsi, compte tenu que le processus d'évaluation en continu de Gaz Métro exige la tenue d'inspections et que les dossiers doivent être supportés par des études de faisabilité ou des analyses réalisées par des membres en règle de l'Ordre des

³ Cause tarifaire 2007,R-3596-2006, SCGM-10 document 10

⁴ Cause tarifaire 2007,R-3596-2006, SCGM-10 document 10

ingénieurs du Québec, l'impact énergétique associé au programme PE208 sera calculé en fonction des documents déposés par les participants.

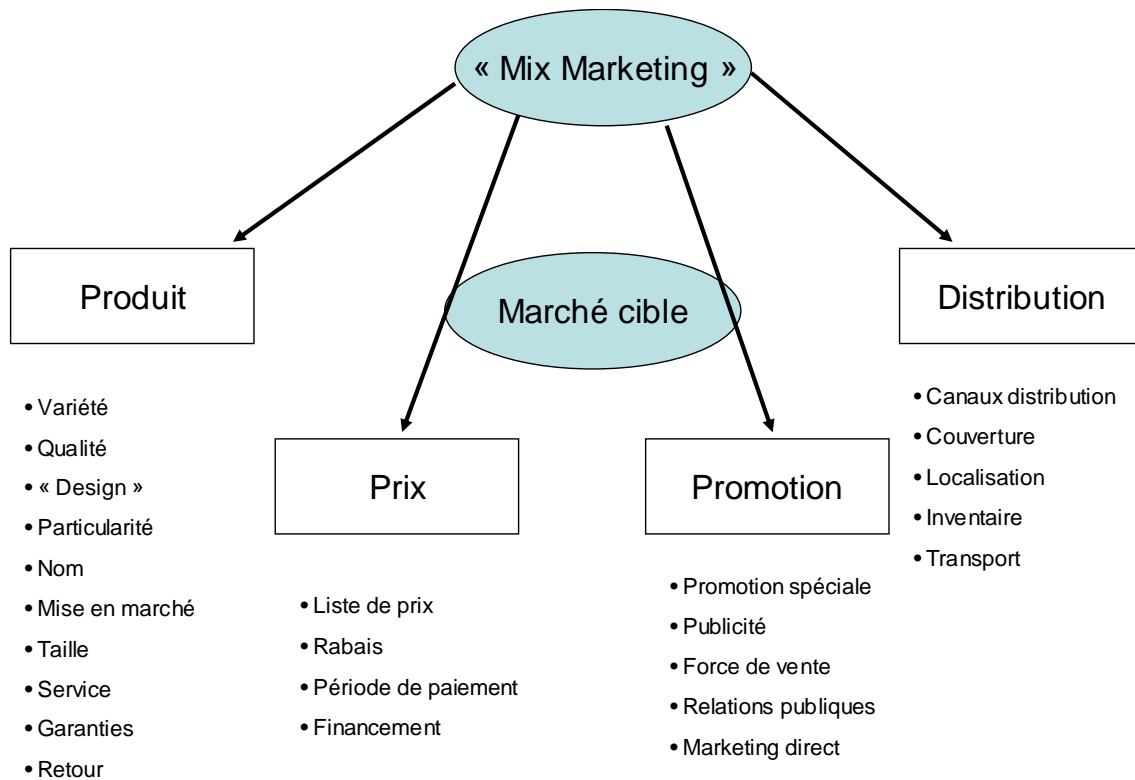
Un résumé des principales activités de l'évaluation est présenté à la figure suivante, laquelle inclut les principaux éléments, soit l'analyse documentaire, la recherche de données primaires et l'évaluation du processus et des effets de distorsion. Afin de faciliter l'identification de la responsabilité de réalisation des diverses composantes de l'évaluation, un code de couleur a été employé. Ainsi la couleur rouge représente les activités réalisées par Extract recherche marketing et le bleu celles effectuées par Gaz Métro.



6. Évaluation du processus

L'évaluation du processus permet de déterminer la performance du programme comparativement aux hypothèses établies lors de l'étape de la conception de celui-ci. De plus, elle permet d'illustrer les éléments positifs ou négatifs pouvant influencer la performance ainsi que l'atteinte des objectifs. Les résultats de l'évaluation du processus permettront de dégager des recommandations visant à réduire les barrières à la participation, tout en respectant l'évolution du marché.

Les éléments évalués constituent le «Mix marketing», c'est-à-dire le concept qui structure le programme d'aide à l'implantation de mesures d'efficacité énergétique de Gaz Métro. La présente évaluation permettra de valider si les différentes composantes sont optimisées en fonction du marché auquel ce programme s'adresse.



Source : Traduction libre de Kotler, P. et al. « Marketing Management », Pearson Prentice Hall, 2003.

Les principaux indicateurs retenus pour la présente évaluation du programme d'aide à l'implantation PE208 sont les suivants :

- Documentation du processus et évaluation de son efficacité
- Documentation de l'effort de promotion du programme (matériel promotionnel, campagnes publicitaires, etc.) et de son niveau d'efficacité
- Satisfaction des clients envers le programme et l'influence de celui-ci sur l'implantation de mesures plus efficaces
- Satisfaction des firmes de génie conseil envers le programme et la simplicité de participation
- Effets de distorsions mesurés
- Étalonnage de programmes similaires.

6.1. Budget d'évaluation

En plus des ressources internes, le budget de recherche externe dépensé pour l'évaluation des programmes PE208 a été de 29 752 \$, soit la somme investie en sondages auprès des participants, des non participants ainsi que des firmes de génie conseil.

6.2. Étalonnage de programmes similaires

L'organisme American Council for an Energy-Efficient Economy, ci-après ACEEE, a publié en février 2008 un compendium de programmes exemplaires aux États-Unis⁵. Les critères de sélection étaient:

- La démonstration d'économies d'énergie
- La démonstration de l'effet de transformation de marché
- Les résultats d'évaluations ainsi que les méthodologies utilisées
- L'évaluation de la satisfaction des participants ou intervenants
- L'innovation en termes de design de programme ou de mise en marché
- La possibilité de reproduire de tels programmes à d'autres contextes.

⁵Extraits du *Compendium of Champions: Chronicling Exemplary Energy Efficient Programs from Across the U.S.*, (c) 2008. utilisé avec l'autorisation de ACEEE (American Council for an Energy-Efficient Economy. Washington, D.C. www.aceee.org)

Ainsi, les données portant sur quelques programmes comparables à celui de Gaz Métro ont été extraites du rapport de ACEEE. De plus, lorsque nécessaire, des appels ont été réalisés auprès des responsables afin de recueillir plus d'information. En complément, afin de proposer également une perspective canadienne, plusieurs demandes d'information ont été initiées auprès de distributeurs de gaz naturel canadiens. Les données reçues figurent au tableau 1.

Tableau 1 : Étalonnage de programmes comparables

Distributeurs	Détails
Union Gas Energywise Commercial and Industrial (Ontario, Canada)	<p><u>Admissibilité:</u> Pas de processus de pré-approbation, le client complète la demande avec preuve de coûts. La PRI n'est pas un critère. Pas de mesurage pré et post implantation requis.</p> <p><u>Aide financière:</u> 0,05 \$/m³ économisé – le plafond annuel par client est fixé à 15 000 \$</p> <p><u>Participation:</u> 2008 : 225 participants</p> <p>Le programme va très bien et une croissance est estimée pour 2009.</p>
Enbridge GasWise Retrofit Incentives (Ontario, Canada)	<p><u>Admissibilité:</u> Les projets doivent présenter une période de récupération de l'investissement égale ou supérieure à 18 mois et doivent également obtenir un résultat positif au TCS. L'admissibilité est déterminée au cas par cas.</p> <p><u>Aide financière:</u> 0,05 \$/m³ économisé – le plafond annuel par client est fixé à 10 000 \$; ou 0,10 \$/m³ économisé – le plafond annuel par client est fixé à 30 000 \$, l'aide financière est déterminée selon le nombre de mesures implantées.</p> <p>L'aide financière ne peut excéder 50 % du coût en capital du projet</p> <p><u>Participation:</u> 2007 : 141 participants⁶</p> <p>Économies annuelles nettes de gaz naturel—2007 : 9 727 542 m³, 68 990 m³/participant</p> <p>Budget total – 2007 : 2 037 774 \$ soit 0,2095 \$/m³</p> <p>Taux d'opportunité: environ 12 % (varie selon les secteurs du marché commercial)</p>
Vermont Gas Workplace retrofit program (Vermont, É-U)	<p><u>Admissibilité:</u> Chaque dossier est considéré individuellement. Le calcul du surcoût admissible est réalisé par Vermont Gas pour chacun des dossiers.</p> <p><u>Aide financière:</u> Peut atteindre 25 % à 50 % du surcoût associé à l'implantation de mesures d'efficacité énergétique.</p> <p><u>Participation:</u> Programme en vigueur depuis 1993</p> <p>2006: 12 participants</p>

⁶ Rapport annuel 2007 Enbridge, EB-2008-0271, Exhibit B, Tab 1, Schedule 1

Distributeurs	Détails
	<p>Économies annuelles de gaz naturel – 2006 : 573 305 m³⁷, 47 775 m³/participant Budget total 2006: 331 804 \$ soit 0,5788 \$/m³ CAN⁸</p>
<p>Xcel Energy Custom Efficiency (Minnesota, É-U)</p>	<p><u>Admissibilité:</u> Les projets doivent présenter une période de récupération de l'investissement entre 1 et 15 ans. Ils doivent également obtenir un résultat positif aux TP et TCS (Les bénéfices non énergétiques associés à l'entretien et à l'amélioration du procédé de fabrication sont considérés)</p> <p><u>Aide financière:</u> Peut atteindre 0,09 \$/m³ économisé^{7,8}</p> <p><u>Participation:</u> Programme en vigueur depuis 1994 2006 : 40 participants Économies annuelles de gaz naturel – 2006: 3 035 130 m³², 75 878 m³/participant Budget total 2006: 1 040 000 \$ soit 0,3427 \$/m³ CAN⁸</p>

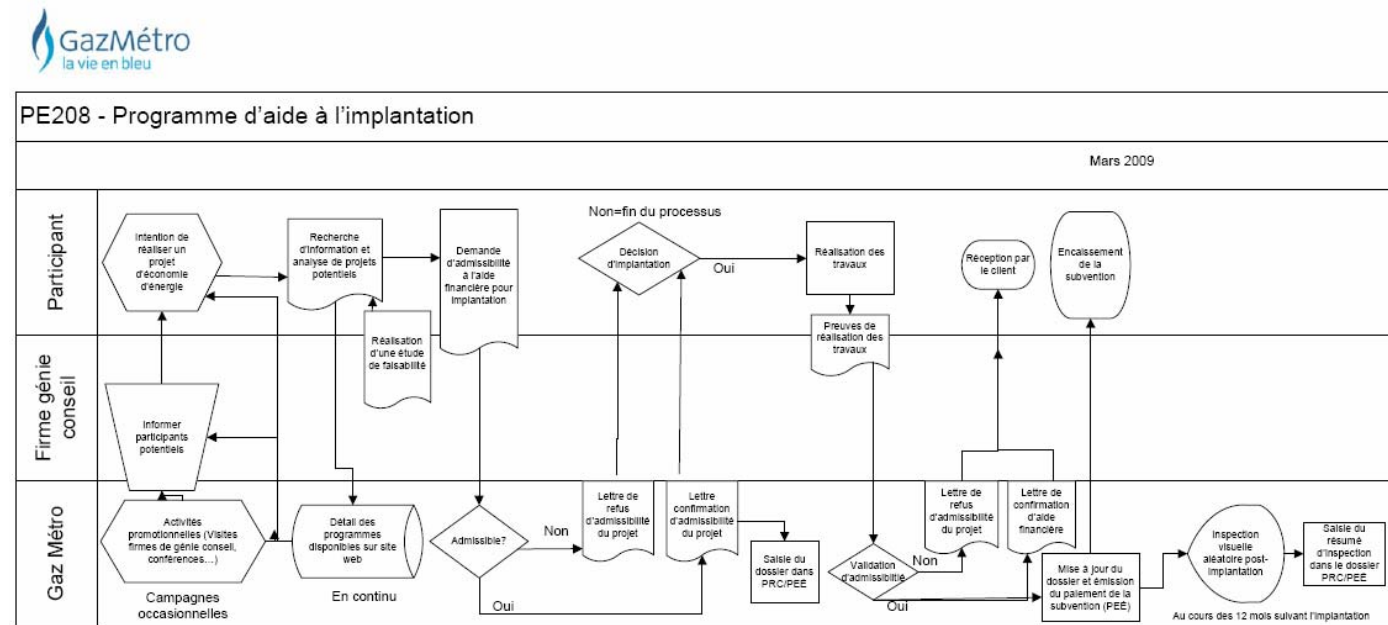
⁷ Données converties de Mcf à m³

⁸ Données converties de \$ É-U à \$ CAN mars 2009

7. Évaluation du processus

7.1. Processus actuel du traitement des demandes d'aide financière

Le diagramme suivant illustre le processus actuel du programme PE208



Les éléments d'analyse portant sur la satisfaction des participants et des firmes de génie conseil à l'égard du processus sont présentés aux sections 7 et 10.

7.2. Le guide du participant et autres documents de communication

Gaz Métro diffuse les informations pertinentes ainsi que les formulaires nécessaires à l'analyse et à l'approbation de participation aux programmes d'études de faisabilité et d'encouragement à l'implantation de mesures efficaces dans le guide du participant.



Ce guide est révisé annuellement afin de refléter les modifications apportées au programme. Il est publié sur le site Internet de Gaz Métro en plus d'être remis en format imprimé aux clients et firmes de génie conseil rencontrés ou qui en font la demande en cours d'année. La version électronique du guide a été conçue de manière à permettre la saisie des données dans les annexes.

En plus du guide, Gaz Métro a produit plusieurs outils de communication afin de faire la promotion du programme d'encouragement à l'implantation auprès des firmes de génie conseil et des clients. L'exemple visuel suivant a été produit au cours de l'année financière 2007-2008 et le statut des activités et outils de communication pour cette année a été déposé dans le cadre du rapport annuel au 30 septembre 2008⁹.

En comparaison, dans le rapport annuel au 30 septembre 2005, les efforts de promotion mentionnés semblaient avoir été plus soutenus envers les clients CII puisque en plus de réaliser des rencontres d'information auprès des firmes de génie conseil, Gaz Métro indiquait avoir réalisé plusieurs envois postaux pour informer les clients au sujets des programmes d'efficacité énergétique¹⁰

⁹ Rapport annuel au 30 septembre 2008, R-3680-2008, Gaz Métro-12 document 3

¹⁰ Rapport annuel au 30 septembre 2005, R-3591-2005, SCGM-12 document 2



La comparaison des deux stratégies de communication mentionnées semble indiquer qu'au cours des dernières années, Gaz Métro a réorienté la promotion du programme d'aide à l'implantation vers les firmes de génie conseil afin d'inciter celles-ci à présenter les programmes.

7.3. Bilan de participation

Le bilan de participation reflète les années financières de Gaz Métro 2005-2006 à 2007-2008 inclusivement. La présentation des objectifs de participation ainsi que des résultats du programme PE208 a été combinée au programme d'études de faisabilité PE207 depuis le lancement du programme pour la présentation des résultats à la Régie de l'énergie. Néanmoins, les programmes sont suivis distinctement chez Gaz Métro. Ainsi, les données spécifiques contenues dans PRC-PEÉ ont permis de dresser un bilan de participation.

Tableau 2: Bilan de participation 2005-2006 à 2007-2008

PE208	2005-2006	2006-2007	2007-2008	Cumulatif
Nombre de participants brut réel	184	124	99	407
Nombre de participants net réel	169	93	74	336
Économies totales brutes (m ³)	6 307 005	6 278 140	7 258 803	19 843 948
Économies totales réelles nettes (m ³)	5 802 442	4 708 604	5 444 102	15 955 148
Économies unitaires réelles nettes (m ³)	34 334	50 630	73 569	158 533
Taux d'opportunisme (%)	8 %	25 %	25 %	
Aide financière versée (\$)	1 173 405	1 199 877	1 233 306	3 606 588
Aide financière moyenne par participant (nette d'opportunisme)	6 943	12 902	16 666	10 734
Ratio aide financière/ m ³ économisé (net)	0,2022 \$	0,2548 \$	0,2265 \$	0,2260 \$
Budget total réalisé (\$) ¹¹			1 495 167 \$	
Ratio budget total réalisé/m ³ économisé (net)	n.d.	n.d.	0,2746 \$	
Nombre de participants (brut) où le plafond de subvention de 25 000 \$ a été atteint	15	22	26	63
Proportion de subvention maximale / nombre de participants brut	8 %	18 %	26 %	16 %

Le tableau 2 illustre une décroissance de la participation au programme comparativement à 2005-2006. Cependant, celle-ci s'est peu reflétée sur les résultats en termes d'économies car, bien que le nombre de participants ait diminué, les économies unitaires nettes ont augmenté et ce, malgré une augmentation du taux d'opportunisme entre 2005-2006 et 2006-2007.

Cette augmentation du volume économisé a entraîné une augmentation de l'aide financière versée aux participants. On peut donc conclure que le programme PE208 compte moins de participants mais que ceux-ci réalisent des projets générant plus d'économies et dont les coûts d'implantation sont plus élevés. Cependant, le ratio aide financière/m³ économisé (net) n'illustre pas une tendance à la hausse sur la période observée.

Ce tableau illustre également le nombre de participants ayant reçu une aide financière correspondant à 100 % du plafond autorisé de 25 000 \$. Ainsi, on constate que la proportion de dossiers atteignant 25 000 \$ est passée de 8 % en 2005-2006 à 26 % en 2007-2008. On peut donc conclure que le plafond de subvention a été adéquat pour 74 % des dossiers participants.

¹¹ Rapport annuel au 30 septembre 2008, R-3680-2008, Gaz Métro-12, document 3

Finalement, la comparaison du ratio budget total réalisé/m³ économisé (net) avec les données indiquées dans la section étalonnage de programmes similaires révèle que les coûts totaux du programme PE208 sont légèrement supérieurs à ceux d'Enbridge Gas, soit de 0,2746 \$/m³ comparativement à 0,2095 \$/m³ pour Enbridge Gas. Ce résultat est cependant inférieur à ceux des autres distributeurs de l'étalonnage. Sur la base des données disponibles, une analyse comparative des résultats de Gaz Métro et d'Enbridge a été inscrite au tableau 3 afin de tenter de justifier les écarts au niveau de leurs ratios respectifs.

Tableau 3. Simulation

	Ratio 2007-2008	Nombre de participants pour la période	Économies nettes m ³ par participant	Budget total réalisé	Taux d'opportunité	Simulation Budget total \$ ¹²	Simulation Ratio coûts totaux/m ³ économisé
Gaz Métro	0,2746 \$/m ³	99	73 569 m ³	1 495 167 \$	25 %	2 018 388 \$	0,1946 \$/m ³
Enbridge	0,2095 \$/m ³	141	68 990 m ³	2 037 774 \$	12 %		0,2095 \$/m ³

On constate que les économies nettes par participant sont inférieures chez Enbridge, soit 68 990 m³/participant mais que le nombre de participants pour l'année 2007 est supérieur. Ainsi, toutes choses étant égales par ailleurs, si Gaz Métro avait eu le même nombre de participants qu'Enbridge, soit 141, le coût total du programme de Gaz Métro pour la période 2007-2008 aurait été de 2 018 388 \$ comparativement à 2 037 774 \$ pour Enbridge. Donc, on peut estimer que les coûts associés au programme de Gaz Métro sont comparables à ceux d'Enbridge et que le programme de Gaz Métro est performant considérant les conditions de réalisation pour l'année 2007-2008.

En complément d'information, afin de dresser un portrait de la participation par secteur d'activité, une répartition de la clientèle participante depuis le lancement du programme en 2001 est illustrée au tableau 4.

¹² La simulation considère un nombre de participants équivalent soit 141

Tableau 4 : Participation par secteur

Année financière	Commercial & Industriel	Institutionnel	Total
2001-2002	5	1	6
2002-2003	23	11	34
2003-2004	25	11	36
2004-2005	56	37	93
2005-2006	134	50	184
2006-2007	100	24	124
2007-2008	65	34	99
Total	408	168	576

Les résultats permettent de constater que plus de 70 % (408/576) des clients ayant participé au programme PE208 proviennent du segment commercial et industriel.

Tableau 5 : Distinction des segments de marché

2001-2002 à 2007-2008	Commercial & Industriel (moyenne)	Institutionnel (moyenne)	Moyenne
Montant de subvention	10 065 \$	8 268 \$	9 541 \$
Quantité de m ³ économisés	121 116	61 815	103 820
Valeur annuelle économisée	46 286 \$	28 267 \$	41 057 \$
Coût des mesures	127 116 \$	190 054 \$	145 414 \$
PRI (avant aide financière)	8,4	10,2	8,9
PRI (après aide financière)	7,9	9,7	8,4

Le tableau 5 permet d'illustrer que la période de récupération de l'investissement est plus élevée chez les participants institutionnels. Ceci s'explique par un volume d'économies de gaz naturel moindre que pour les participants des secteurs commercial et industriel entraînant ainsi des économies monétaires plus faibles.

Finalement, une analyse du type de mesures implantées a également été réalisée à partir de données extraites de la base de données PRC-PEÉ afin d'illustrer les différences entre les secteurs participants au programme PE208.

Tableau 6: Analyse des mesures implantées par secteur 2004 à 2007

Mesures implantées Affaires 2007	2004- N	Coût moyen mesures	Moyenne m ³ économisés
Contrôle du chauffage	144	28 715 \$	14 054
Décentralisation	79	29 407 \$	20 427
Contrôle de la ventilation	63	100 091 \$	43 465
Modernisation de la chaufferie	58	48 769 \$	30 036
Récupération d'énergie - procédé	38	102 734 \$	94 476
Réduction des fuites, de la pression, ...	34	56 009 \$	58 761
Récupération d'énergie - chauffage	30	72 250 \$	90 576
Contrôle des procédés	20	49 334 \$	65 071
Récupération d'énergie - ventilation	17	230 432 \$	85 603
Autre	16	90 725 \$	94 102
Amélioration de l'enveloppe du bâtiment	8	149 761 \$	15 065
Contrôle de plusieurs catégories	7	45 827 \$	14 963
Moyenne secteurs commercial & industriel	514	61 174 \$	40 682
Contrôle du chauffage	120	44 550 \$	16 369
Contrôle de la ventilation	58	61 427 \$	23 628
Récupération d'énergie - chauffage	25	51 285 \$	30 029
Réduction des fuites, de la pression, ...	22	83 464 \$	31 036
Modernisation de la chaufferie	15	75 229 \$	24 610
Contrôle de plusieurs catégories	12	15 760 \$	8 866
Contrôle des procédés	6	12 670 \$	16 827
Autre	5	9 434 \$	8 744
Décentralisation	5	112 520 \$	27 393
Récupération d'énergie - ventilation	4	36 397 \$	19 578
Récupération d'énergie - procédé	4	176 623 \$	111 518
Moyenne secteur institutionnel	276	54 084 \$	21 920

Les résultats d'analyse au tableau 6 indiquent qu'en moyenne les participants des secteurs commercial et industriel implantent des mesures générant plus d'économies de

gaz naturel que le secteur institutionnel. De plus, le coût moyen de ces mesures est plus élevé pour ce même secteur. Cependant lorsque l'on divise le coût moyen par secteur par les économies moyennes (m³), on constate que le coût par m³ économisé est supérieur chez les participants du secteur institutionnel (2,47\$ m³ vs 1,50\$ m³). Il est à noter que la mesure « contrôle du chauffage » est la mesure la plus populaire et ce, pour les deux segments.

7.4. Inspection post implantation

Le processus administratif du programme PE208 requiert une visite d'inspection auprès des participants au programme PE208 et ce, dans les 12 mois suivant la date de versement de l'aide financière. L'inspection est obligatoire pour les dossiers dont la valeur de la subvention est supérieure ou égale à 20 000 \$ et est aléatoire pour les autres dossiers, c'est-à-dire que pour les dossiers ayant reçu une subvention entre 3 000 \$ et 20 000 \$, un dossier sur cinq devait être inspecté.

L'analyse de la base de données PRC-PEÉ permet de confirmer que 100 % des inspections obligatoires ont été réalisées auprès des participants des années 2005-2006 et 2006-2007. Pour l'année financière 2007-2008, seulement 20 % des inspections obligatoires ont été réalisées à ce jour. Ainsi, 24 inspections seront réalisées d'ici la fin du mois de septembre 2009 afin de respecter les critères internes de gestion du programme.

Pour les inspections non obligatoires, il est à noter que Gaz Métro s'est fixé un objectif de réalisation de 20 % pour les dossiers dont la valeur de l'aide financière est inférieure à 20 000 \$. En février 2009 cet objectif n'avait pas été rencontré, cependant Gaz Métro est confiante que les inspections requises pour 2008-2009 auront été complétées au plus tard le 30 septembre 2009.

8. Résultats de consultation auprès des participants

8.1. Méthodologie de consultation - participants

Une enquête téléphonique a été réalisée auprès d'un échantillon de participants au programme PE208 qui ont participé au programme durant la période 2005-2006 à 2007-2008 inclusivement. Le questionnaire fut élaboré par Extract recherche marketing en collaboration avec Gaz Métro. La collecte de données fut réalisée par Ténor Marketing, un partenaire d'Extract recherche marketing à partir d'une liste de 200 contacts.

Le sondage téléphonique a été réalisé entre le 1^{er} et le 12 décembre 2008. Au total, 80 participants au programme ont répondu à ce sondage. Des quotas avaient été établis selon les segments afin de refléter la distribution de la clientèle participante à ce programme. Selon la norme ARIM¹³, le taux de réponse calculé a été de 75 %. La

¹³ Association de la recherche et de l'intelligence marketing, Canada

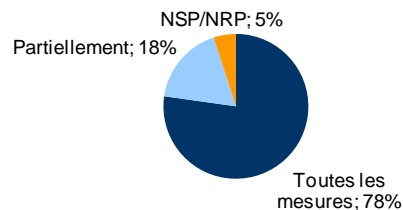
marge d'erreur globale maximum associée à cet échantillon (n=80) est de $\pm 8,6 \%$, 19 fois sur 20. Les résultats furent analysés par Extract recherche marketing.

8.2. Les participants au PE208

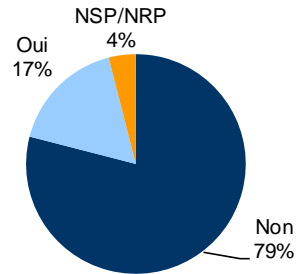
Les critères d'admissibilité du programme PE208 stipulent que la demande d'aide financière pour l'implantation de mesures en efficacité énergétique doit être supportée par une étude de faisabilité réalisée par un membre en règle de l'Ordre des ingénieurs du Québec. Lorsque interrogés sur l'implantation des mesures étudiées, tel qu'illustré au graphique 1, 78 % des répondants ont mentionné avoir implanté l'ensemble des mesures alors que 18 % ont mentionné avoir implanté que partiellement les mesures proposées. Parmi les raisons citées pour l'implantation partielle de mesures, notons les mentions suivantes :

- des mesures ne rencontrant pas les critères internes de rentabilité du participant
- des mesures estimées non prioritaires
- un manque de temps
- des mesures en cours d'implantation au moment du sondage.

Graphique 1. Avez-vous implanté toutes les mesures proposées dans l'étude de faisabilité ou partiellement
(n=80)



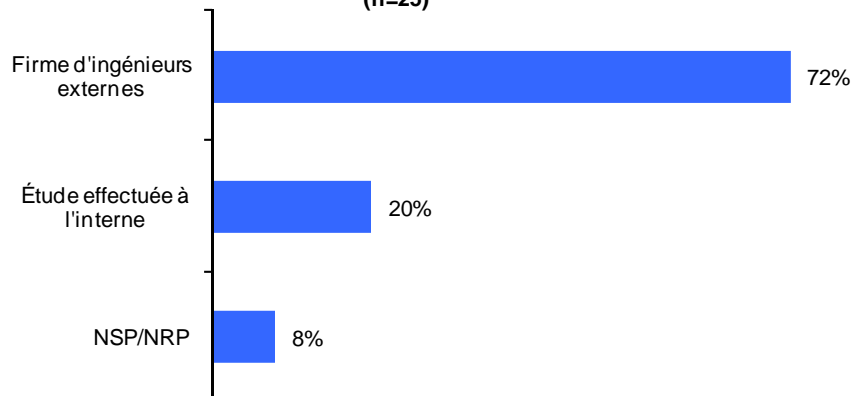
Graphique 2. Implantation de mesures d'efficacité énergétique au gaz naturel au cours des 3 dernières années - sans subvention
(n = 80)



Plus des deux tiers des participants interrogés ont mentionné avoir reçu une subvention de Gaz Métro pour le programme d'études de faisabilité et le programme d'aide à l'implantation. Parmi les répondants, 31 % ont mentionné avoir reçu une subvention pour le programme d'aide à l'implantation seulement.

Le graphique 3 illustre que, parmi les répondants n'ayant pas participé préalablement au programme d'études de faisabilité de Gaz Métro, 72 % des études ont été réalisées par des firmes de génie conseil externe et 20 % par des ingénieurs à l'emploi du client participant.

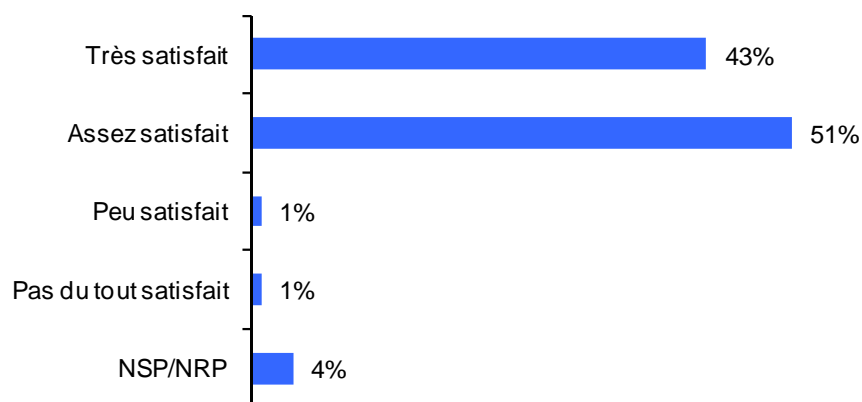
Graphique 3. Études de faisabilité pré-implantation réalisées par
(n=25)



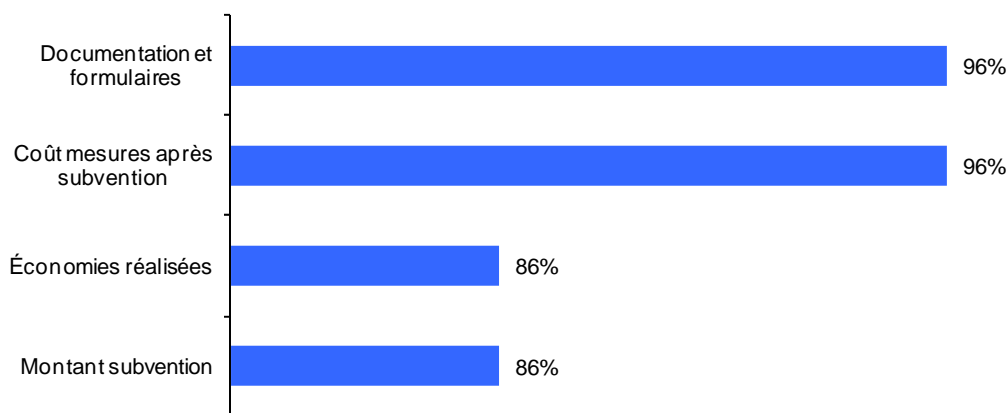
8.3. Satisfaction à l'égard des programmes

Le taux de satisfaction général à l'égard du programme est élevé. En effet, 94 % des répondants considèrent être très ou assez satisfaits du programme.

Graphique 4. Satisfaction générale envers le programme d'aide à l'implantation PE208
(n=80)



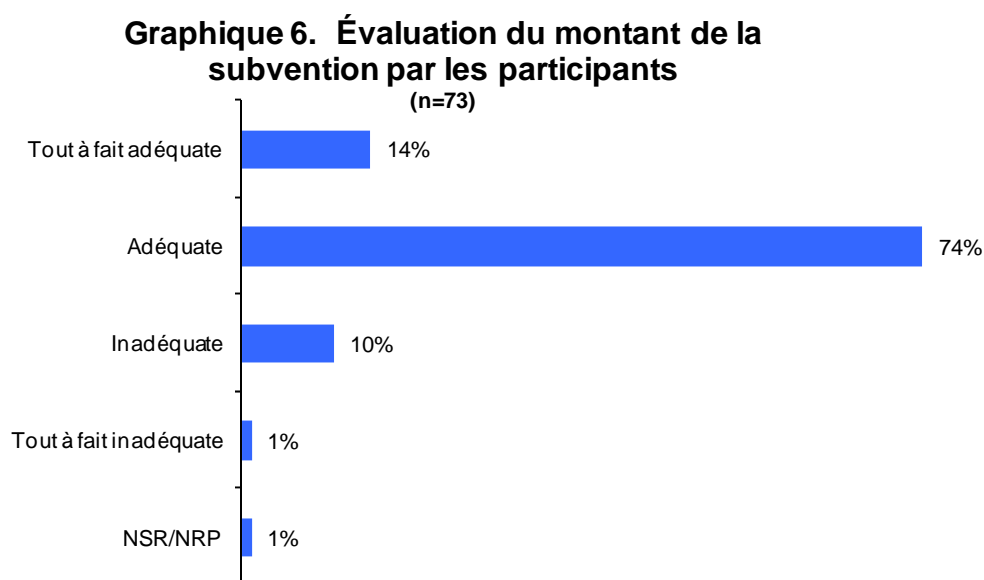
Graphique 5. Satisfaction à l'égard de 4 aspects du programme
(Très satisfait et assez satisfait)
(n=80)



De plus, lorsque interrogés sur certains aspects spécifiques du programme PE208, la combinaison des réponses "très satisfait" et "assez satisfait" révèle que la satisfaction à l'égard de la documentation et des formulaires ainsi que le coût des mesures après subvention obtient un résultat de 96 % et plus. Il est à noter que lorsque les résultats combinés des mentions « satisfait » et « très satisfait » sont de 90 % ou plus, ces éléments sont jugés en contrôle alors que des résultats inférieurs peuvent constituer des pistes d'amélioration. Ainsi, la satisfaction envers les économies réalisées ainsi que le montant de subvention, obtenant tous deux des résultats cumulatifs de 86 %, pourraient faire l'objet d'amélioration.

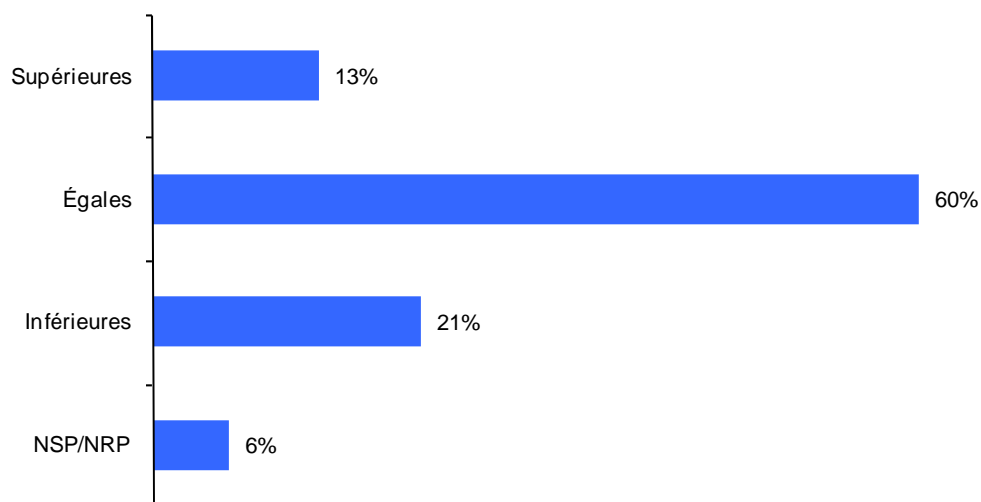
8.4. Aide financière

Tel qu'illustré dans la section précédente, 86 % des participants interrogés se sont dits "très" ou "assez" satisfaits du montant d'aide financière proposé dans le cadre du programme PE208. Quelques questions additionnelles ont été posées afin d'obtenir l'évaluation des participants envers le montant de la subvention. Parmi les 73 répondants s'étant dits en mesure d'évaluer la subvention 88% ont indiqué que la subvention semblait adéquate ou tout à fait adéquate.



De plus, tel qu'illustré au graphique 7, les répondants ont indiqué estimer que globalement les économies réalisées étaient supérieures ou égales à leurs attentes et ce, chez 73 % des participants au sondage.

Graphique 7. Appréciation des économies réalisées
(n=70)

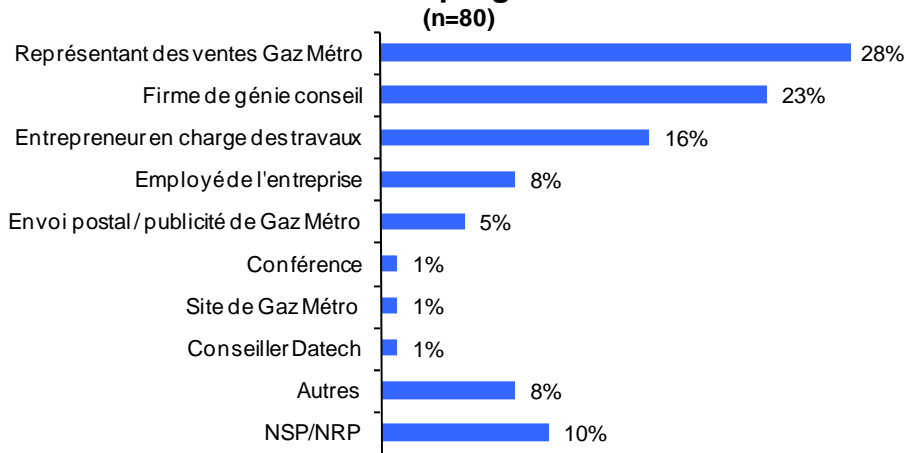


Finalement, l'ensemble des répondants furent invités à porter un jugement sur l'impact d'un tel programme sur la réalisation de projets qui n'aurait pas été réalisés autrement. Ainsi, 79 % des répondants ont affirmé être en accord ou tout à fait en accord avec l'affirmation qu'un tel programme permettait de rendre réalisable des projets qui autrement n'auraient pas pu se réaliser. Les répondants peu ou pas du tout en accord furent invités à se prononcer sur des suggestions d'amélioration. Ainsi, 8 répondants sur 15 ont suggéré une hausse du plafond de subvention et 5 répondants ont suggéré une aide financière modulée selon la période de récupération de l'investissement.

8.5. Mise en marché du programme

Les principaux moyens pour prendre connaissance des programmes mentionnés par les répondants sont principalement les représentants des ventes de Gaz Métro, les firmes de génie conseil et les entrepreneurs en charge des travaux. Il est à noter que les envois postaux, les conférences, le site Internet de Gaz Métro et les interventions des conseillers Datech cumulent seulement 8 % des mentions.

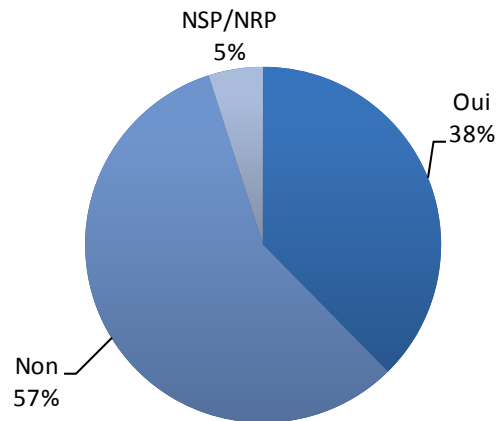
Graphique 8. Comment avez-vous pris connaissance du programme PE208?



8.6. Suggestions d'amélioration

Parmi les répondants, 38 % ont exprimé des suggestions d'amélioration. Celles-ci n'étaient pas suggérées par le sondeur. L'analyse des résultats a permis de les classer dans différentes catégories selon les mentions. Il est à noter que parmi les 30 répondants, 13 mentions portaient sur le montant de la subvention et ce, à différents degrés.

Graphique 9. Suggestions d'amélioration pour le programme PE208 (n= 80)



Suggestions (n = 30)	mentions
Augmenter la subvention	6
Obtenir plus d'information sur ce qui est couvert	6
Hausser le plafond	4
Meilleur suivi du représentant	3
Subvention selon consommation de gaz naturel	3
Formulaires plus simples	2
L'étude de faisabilité et aide à l'implantation servent plus les ingénieurs que les clients	2
Respecter les délais d'installation	1
Meilleur partenariat entre le distributeur d'équipement et Gaz Métro	1
Une seule personne ressource	1
Référer des entreprises qui s'y connaissent	1
Éliminer les taxes pour le multi-logement	1

9. Résultats de consultation auprès des non-participants

9.1. Méthodologie de consultation – non-participants

Une enquête téléphonique a été réalisée auprès d'un échantillon de non-participants au programme PE208 de Gaz Métro. Le questionnaire fut élaboré par Extract recherche marketing en collaboration avec Gaz Métro. La collecte de données fut réalisée par Ténor Marketing, un partenaire d'Extract recherche marketing à partir d'une liste de 3 141 contacts.

Le sondage téléphonique a été réalisé entre le 2 et le 12 décembre 2008. Au total, 152 répondants ont participé à ce sondage. Des quotas avaient été établis selon les segments afin de refléter la distribution de la clientèle usuelle à ce programme et l'analyse des résultats globaux a été réalisée à l'aide d'une pondération en fonction des segments. Selon la norme ARIM¹⁴, le taux de réponse calculé a été de 50 %. La marge

¹⁴ Association de la recherche et de l'intelligence marketing, Canada

d'erreur globale maximum associée à cet échantillon (n=152) est de $\pm 7,8 \%$, 19 fois sur 20. Les résultats furent analysés par Extract recherche marketing.

9.2. Les non-participants au PE208, notoriété et degré de connaissance du programme

Seulement 9 % des répondants avaient entendu parler du programme d'aide à l'implantation avant d'être sollicités pour les fins du sondage. Ce résultat est significativement inférieur à celui obtenu lors de l'évaluation précédente réalisée en 2006. À cette même question, les répondants avaient mentionné avoir entendu parler du programme dans une proportion de 19 %.

Pour les répondants du présent sondage ayant mentionné avoir entendu parler du programme, 6 mentions concernaient les représentants des ventes de Gaz Métro et 2 mentions concernaient une connaissance du participant. Toutes les autres mentions d'informations furent uniques et spécifiques.

De plus, lorsque interrogés sur les raisons de non participation au programme d'aide à l'implantation, aucune convergence dans les raisons n'a pu être observée.

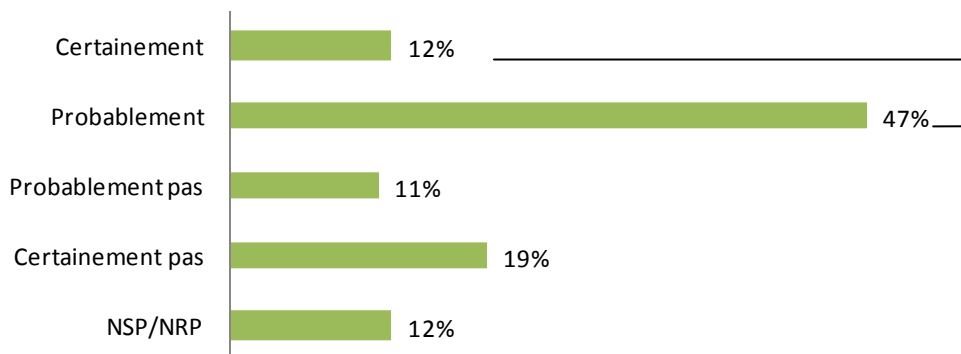
9.3. Les non-participants au PE208, intérêt et intention

À la suite d'une brève description du programme PE208, les répondants étaient invités à se prononcer sur le programme. 76 % des non participants se sont dits très ou assez intéressés par le programme d'aide à l'implantation.

Parmi ceux s'étant montrés peu ou pas du tout intéressés, les principales raisons mentionnées étaient notamment les économies pas assez importantes, les autres priorités de l'entreprise et l'utilisation d'équipements récents et efficaces. Les présents résultats sont comparables à ceux obtenus en 2006 où 79 % des répondants s'étaient dits intéressés par le programme.

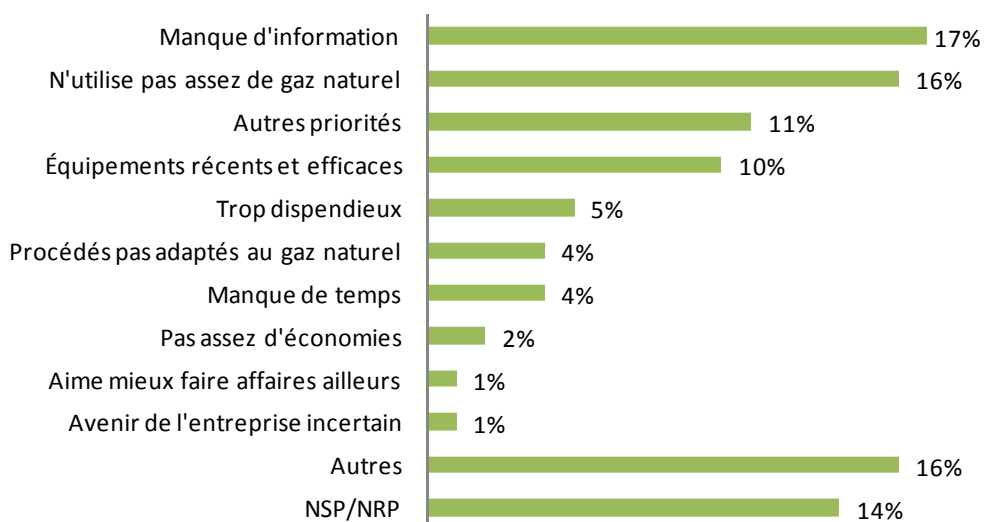
Lorsque interrogés sur la probabilité de participation au programme, 59 % des répondants ont mentionné qu'ils participeraient certainement ou probablement au programme au cours des deux prochaines années. Ces résultats sont également comparables à ceux obtenus en 2006, où cette proportion atteignait 66 %. Cet écart n'est pas statistiquement significatif.

Graphique 10. Au cours des deux prochaines années, croyez-vous que votre organisation participera à ce programme?
(n=152)



Parmi les répondants qui ont indiqué qu'ils ne participeraient probablement pas ou certainement pas au programme PE208, une question visant à en cerner la raison leur a été adressée. Les résultats sont illustrés dans le graphique suivant. On constate que le manque d'information est identifié par 17 % des répondants alors que la faible consommation de gaz naturel représente la seconde raison la plus nommée avec 16 % des mentions.

Graphique 11. Principales raisons de non participation
(n=63)



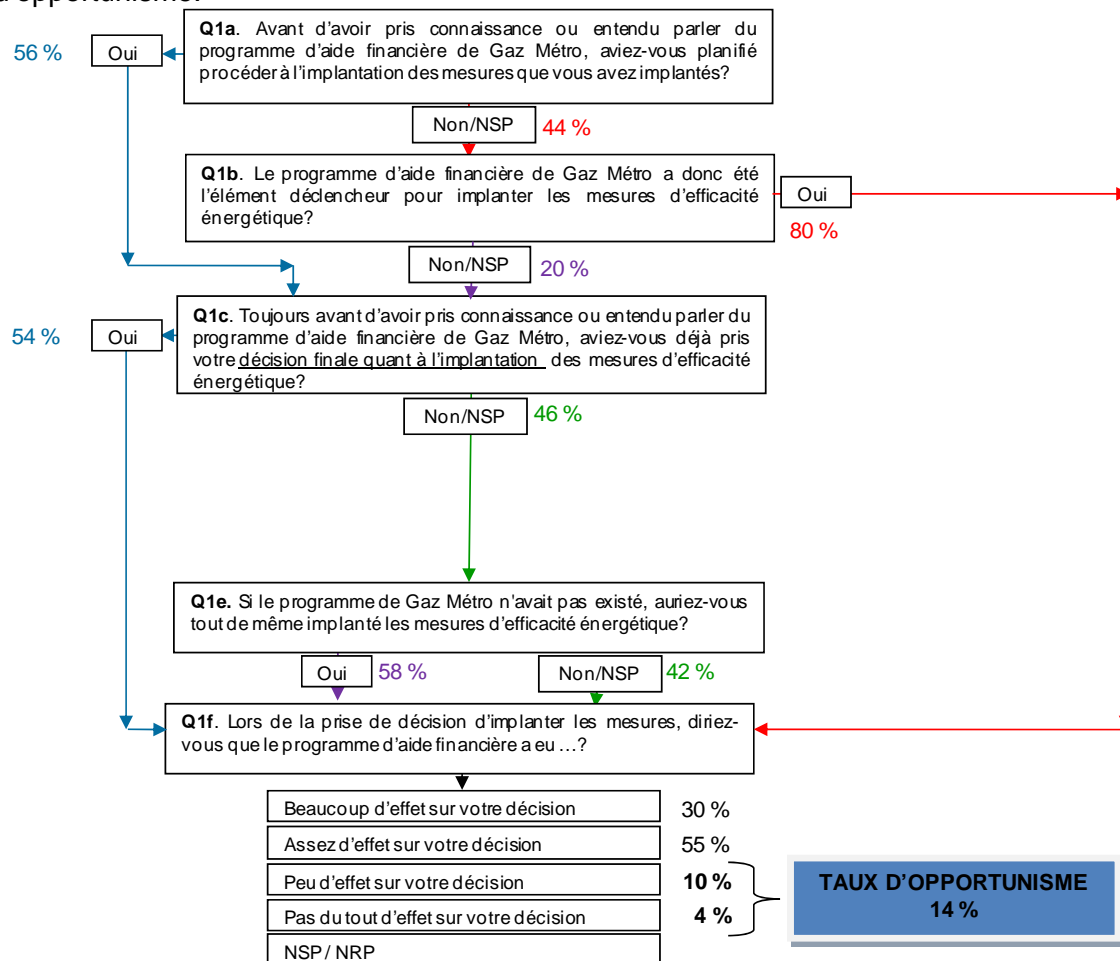
10. Impact énergétique et effets de distorsion

10.1. Impact énergétique

Pour le programme PE208, l'impact énergétique des mesures implantées est évalué en fonction des pièces justificatives préalablement déposées dans le cadre de la demande d'aide financière. Le mesurage pré et post implantation n'est pas utilisé par Gaz Métro compte tenu de son coût élevé. Gaz Métro exige plutôt que la demande financière d'encouragement à l'implantation soit supportée par une étude ou une analyse de faisabilité réalisée par un professionnel membre de l'Ordre des ingénieurs du Québec.

10.2. Méthodologie et résultats –Taux d'opportunisme

Le taux d'opportunisme a été mesuré à l'aide de cinq questions posées lors du sondage téléphonique auprès des répondants participants. Le taux d'opportunisme a été évalué lors du sondage de satisfaction auprès des 80 participants au programme d'aide à l'implantation PE208. Les résultats du sondage révèlent un taux d'opportunisme de 14 %. La méthodologie est détaillée dans le document Gaz Métro 9, document 9. Le schéma suivant illustre la méthodologie ayant servi à l'évaluation du taux d'opportunisme.



11. Résultats de consultation des firmes de génie conseil

11.1. Méthodologie de consultation

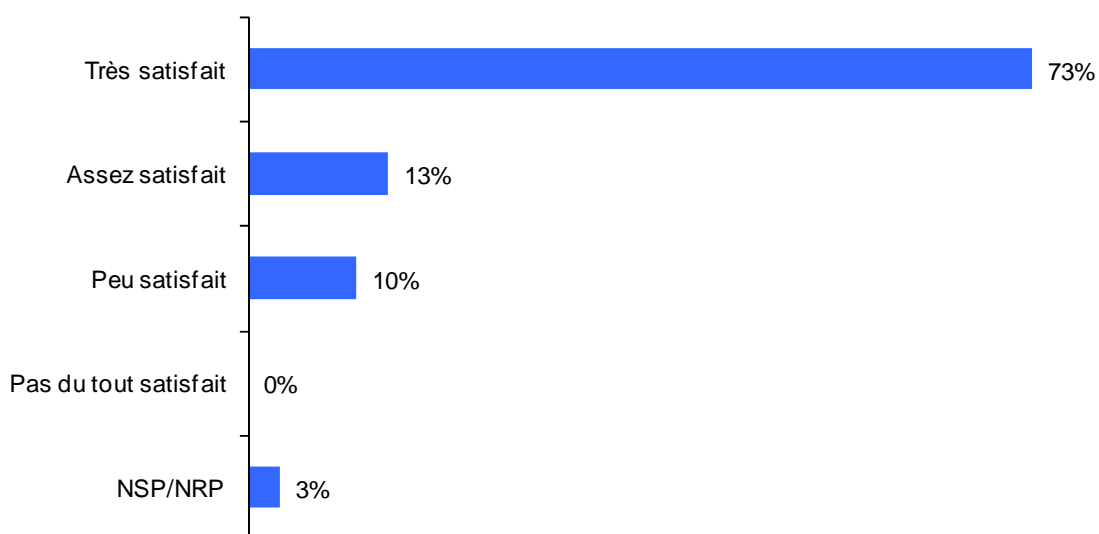
Le sondage fut réalisé au moyen d'une consultation téléphonique de 30 ingénieurs ayant travaillé sur un projet d'études et/ou d'aide à l'implantation de Gaz Métro au cours des trois dernières années. Le sondage portait tant sur les programmes d'études PE207 et PE211 que sur le programme d'aide à l'implantation PE208.

Le questionnaire d'une durée moyenne de 14 minutes fut élaboré par Extract recherche marketing en collaboration avec Gaz Métro. La collecte de données a été réalisée par la firme Tenor Marketing, un partenaire de Extract recherche marketing, à partir d'une liste de 44 contacts valides. Le sondage fut réalisé du 16 au 28 janvier 2009. Au total, 30 répondants ont participé à ce sondage. Selon les normes ARIM, le taux de réponse est de 78 %. La marge d'erreur maximale associée à cet échantillon (n=30) est de $\pm 10,4$ % 19 fois sur 20.

11.2. Satisfaction envers le programme

Près de neuf répondants sur dix, soit la somme des répondants «très satisfait » et « assez satisfait » se sont dits globalement satisfaits du programme d'études et d'aide à l'implantation.

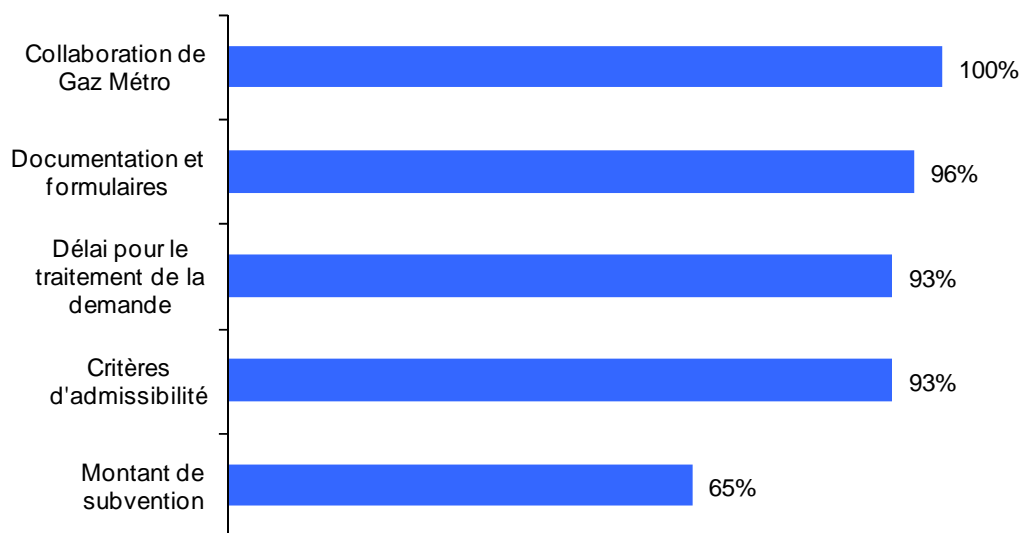
Graphique 12. Satisfaction générale des firmes de génie conseil envers les programmes études et aide à l'implantation de Gaz Métro
n = 30



Les ingénieurs participants au sondage ont par la suite été invités à évaluer cinq aspects du programme. Les résultats, représentant la somme des mentions « très » et « assez satisfait », varient de 93 % à 100 % à l'exception du montant de la subvention qui obtient un niveau de satisfaction de 65 %. Le graphique 14 en illustre les résultats.

Graphique 13. Satisfaction à l'égard de 5 aspects des programmes PE207/PE208/PE211

(somme des très satisfait et assez satisfait)
n = 30



Cependant, lorsque interrogés spécifiquement sur les montants d'aide financière disponibles auprès de Gaz Métro, les ingénieurs consultés ont mentionné dans une proportion de 79 % que l'aide financière était adéquate ou tout à fait adéquate. Ils ont également mentionné dans une proportion de 93 % que leurs clients étaient très ou assez satisfaits à la suite de leur participation aux programmes proposés par Gaz Métro. Ainsi, on peut conclure que les montants d'aide financière sont adéquats mais que les firmes de génie conseil sont moins satisfaites à cet égard qu'envers les autres aspects du programme.

11.3. Mise en marché du programme

8 répondants sur 10 ont dit toujours faire la promotion des programmes études de faisabilité et aide à l'implantation auprès de leurs clients. De plus, ils ont spécifié que l'information se fait majoritairement lors de la rencontre avec le client ou verbalement (par téléphone) et ce, dans des proportions respectives de 48 % et 35 %.

Les répondants ont été invités à faire des suggestions pour faire la promotion du programme. 13 % des répondants ont suggéré de faire une diffusion plus large de

l'information dans des médias diversifiés, 10 % ont suggéré d'organiser des cocktails et rencontres particulières et 10 % ont suggéré de faire des efforts de sollicitation dans des marchés cibles. Plusieurs suggestions portaient également sur la publication d'articles dans des revues spécialisées ou l'intégration de l'information sur la facture de gaz naturel.

11.4. Notoriété et degré de connaissance du programme

Selon les répondants, environ la moitié de leurs clients connaissaient déjà le programme avant que celui-ci ne leur soit expliqué. Les répondants furent également interrogés sur la provenance de leurs clients. La majorité, soit 71 %, ont mentionné que leurs clients provenaient d'efforts internes de sollicitation de la firme, 20 % ont mentionné que leurs clients provenaient d'appels externes directement par les clients et finalement 8 % sont des références de Gaz Métro.

11.5. Améliorations souhaitées

Plusieurs éléments du programme où des améliorations seraient souhaitées ont été mentionnés. Le principal sujet d'amélioration portait sur l'augmentation de l'aide financière, soit l'augmentation du montant maximum. Il a également été suggéré d'adapter le programme pour les projets de plus grande envergure

12. Résultats de consultations auprès des représentants ventes

16 représentants des ventes de Gaz Métro ont également été interrogés sur divers éléments du programme d'étude PE208. Au sujet de l'aide financière pour le programme d'aide à l'implantation, 12 représentants sur 16 considèrent qu'elle est adéquate. De plus, 13 représentants sur 16 ont confirmé être en général assez ou très satisfaits du programme d'aide à l'implantation.

Les suggestions d'améliorations mentionnées par les représentants des ventes étaient les suivantes :

- Accroître la promotion du programme
- Bonifier l'aide financière, et ce dans l'optique d'en augmenter l'attrait
- Développer de nouveaux programmes normés d'équipements, évitant le recours à une étude réalisée par un ingénieur
- Améliorer les communications avec les représentants des ventes

13. Conclusion et recommandations

13.1. Synthèse des résultats

Les données des trois dernières années du programme PE208 de Gaz Métro révèlent que le nombre de participants a connu une baisse constante. Cette baisse de participation apparaît associée à une baisse significative de la notoriété du programme depuis sa dernière évaluation.

En effet, seulement 9 % des non participants connaissaient le programme alors qu'en 2006, cette proportion atteignait 19 %. Toujours chez les non-participants, la mesure de l'intérêt envers le programme et de l'intention de participer est demeurée stable mais néanmoins élevée. Pour eux, ce programme a encore sa place, mais il faut en parler davantage.

Les suggestions d'amélioration mentionnées par l'ensemble des intervenants sondés suggèrent que Gaz Métro révisé sa stratégie de communication pour ce programme afin d'en améliorer la notoriété et la participation.

Le programme PE208 de Gaz Métro présente un ratio budget total/m³ économisé net comparable, voir même plus performant, que les programmes comparés dans l'étalonnage. La performance, en termes de coûts, du programme PE208 pourrait être accrue si le nombre de participants était augmenté.

Finalement, le résultat de la mesure d'opportunité réalisée à l'aide d'un sondage auprès des participants, indique un taux d'opportunité de 14 %.

13.2. Recommandation 1

Améliorer les efforts de communication auprès des participants potentiels. Considérant l'intérêt des non-participants à participer au programme, Gaz Métro aurait intérêt à multiplier les axes de communication de ce programme afin d'en maximiser la notoriété.

13.3. Recommandation 2

Réévaluer partiellement le programme durant l'année financière 2010-2011 afin de vérifier si les efforts de communication portent leurs fruits.

13.4. Recommandation 3

Explorer la nécessité de revoir le montant d'aide financière. Certains résultats de sondage suggèrent de tester plus en profondeur la satisfaction des participants et des non-participants envers les montants d'aide financière accordés par Gaz Métro.

13.5. Recommandation 4

Réviser le taux d'opportunité à 14 % afin de refléter le résultat de la mesure d'opportunité réalisée dans le cadre de cette évaluation.