

## **Rapport de la Régie**

### **Suivi des évaluations des programmes du PGEÉ et du FEÉ de Gaz Métro**

**2 juin 2010**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. CONTEXTE ET MANDAT .....</b>	<b>1</b>
<b>2. PROCESSUS D'EXAMEN .....</b>	<b>1</b>
<b>3. FAITS SAILLANTS DE L'ÉVALUATION.....</b>	<b>2</b>
3.1 Programme et méthodes d'évaluation.....	2
3.2 Bilan de participation .....	3
3.3 Étalonnage de programmes comparables .....	5
3.4 Sondages .....	6
3.5 Évaluation de l'impact énergétique.....	9
3.6 Inspection post implantation.....	11
<b>4. RECOMMANDATIONS DE L'ÉVALUATEUR .....</b>	<b>12</b>
<b>5. ANALYSE ET CONCLUSIONS DE LA RÉGIE .....</b>	<b>13</b>
5.1 Analyse et conclusions de la Régie .....	13

## 1. CONTEXTE ET MANDAT

[1] Lorsqu'elle approuve le financement des programmes et des interventions concernant l'efficacité énergétique, la Régie de l'énergie (la Régie) doit s'assurer de l'atteinte des objectifs visés par ces programmes et interventions. C'est pour cette raison que la Régie insiste, depuis de nombreuses années, sur l'évaluation des programmes du Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ) et du Fonds en efficacité énergétique (FEÉ)<sup>1</sup>. Pour la Régie, il est « *essentiel de pouvoir évaluer les économies réalisées chez les clients existants* »<sup>2</sup>.

[2] Dans la décision D-2009-156, la Régie demande à Gaz Métro de déposer les rapports d'évaluation des programmes du PGEÉ et du FEÉ, suivant le calendrier d'évaluation approuvé, au même moment que son rapport annuel. La Régie indique qu'elle traitera l'ensemble de ces rapports d'évaluation par voie administrative et que son rapport sera rendu public. Cette décision vise à favoriser l'allègement réglementaire et à assurer la cohérence de traitement entre les distributeurs et au sein même des différents programmes de Gaz Métro.

[3] Dans cette même décision, la Régie spécifie qu'elle examinera le rapport d'évaluation du programme *PE208-Encouragement à l'implantation (marché affaires)* par voie administrative.

## 2. PROCESSUS D'EXAMEN

[4] En mars 2010, la Régie précise à Gaz Métro les modalités envisagées pour l'examen administratif des résultats d'évaluation du PGEÉ et du FEÉ. Ainsi, conformément à la décision D-2009-156, l'ensemble des rapports d'évaluation examinés pour une année donnée seront déposés au même moment que le rapport annuel de Gaz Métro et la Régie affichera ces rapports sur son site Internet dès leur réception. Au besoin, après examen par le personnel technique de la Régie, une ou plusieurs rencontres avec Gaz Métro seront organisées et des questions seront transmises afin que soient

---

<sup>1</sup> D-2003-180, page 53; D-2004-196, page 43; D-2005-171, page 21; D-2006-111, page 8 ; D-2006-140, pages 38 et 41.

<sup>2</sup> D-2001-232, pages 20 et 21.

fournies les précisions et clarifications requises. Au terme de cet exercice, la Régie préparera un rapport qui sera publié sur son site Internet.

[5] Le rapport d'évaluation du programme *PE208-Encouragement à l'implantation (marché affaires)*, déposé dans le cadre du dossier R-3690-2009, et publié sur le site Internet de la Régie, fait l'objet du présent examen.

[6] Une demande de renseignements, dont les réponses sont transmises à la Régie le 8 avril 2010, complète l'exercice.

### **3. FAITS SAILLANTS DE L'ÉVALUATION**

#### **3.1 PROGRAMME ET MÉTHODES D'ÉVALUATION**

[7] Le programme *PE208-Encouragement à l'implantation (marché affaires)* favorise l'implantation de mesures d'efficacité énergétique dans des bâtiments de la clientèle Affaires (CII) de Gaz Métro par le versement d'une aide financière couvrant une portion des coûts de cette implantation. Les mesures admissibles au programme sont préalablement identifiées et quantifiées par une étude de faisabilité et ne sont pas couvertes par les autres programmes de Gaz Métro.

[8] L'évaluation couvre les années financières 2005-2006 à 2007-2008. Le programme, lancé en 2001, avait déjà été évalué pour la période 2001-2002 à 2004-2005<sup>3</sup>.

[9] La méthode d'évaluation retenue consiste en une recherche documentaire, un étalonnage de programmes comparables et un sondage auprès des participants, des non-participants, des firmes de génie conseil et des représentants des ventes de Gaz Métro. Les résultats obtenus permettent d'identifier le niveau de satisfaction des répondants sur

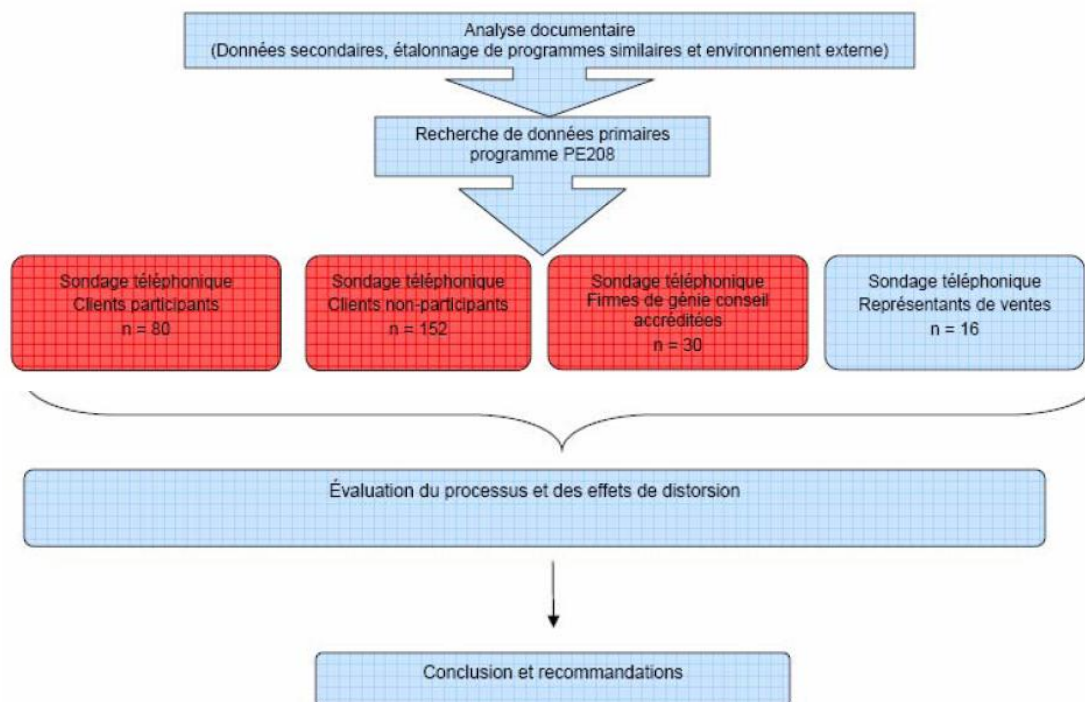
---

<sup>3</sup> Évaluation du programme *PE208 Encouragement à l'implantation de mesures d'efficacité énergétique – clientèle Affaires (CII)*, pages 4 et 6.

divers aspects du programme, de mesurer le taux d'opportunisme ainsi que d'identifier des pistes d'amélioration du programme<sup>4</sup>.

[10] En plus des ressources internes, le budget de recherche externe dépensé pour l'évaluation a été de 29 752 \$<sup>5</sup>.

[11] Un résumé des principales activités de l'évaluation est présenté à la figure suivante. Les activités réalisées par le consultant sont indiquées en rouge et celles effectuées à l'interne par Gaz Métro sont indiquées en bleu<sup>6</sup>.



### 3.2 BILAN DE PARTICIPATION

[12] Le bilan de participation qui suit porte sur les années financières 2005-2006 à 2007-2008 de Gaz Métro. Les objectifs de participation ainsi que des résultats du programme *PE208* étaient au départ combinés à ceux du programme d'études de

<sup>4</sup> Idem, page 5.

<sup>5</sup> Idem, page 11.

<sup>6</sup> Idem, pages 8 et 9.

faisabilité *PE207*. Néanmoins, ces programmes sont suivis distinctement par Gaz Métro, ce qui permet de présenter les données spécifiques du *PE208*.

[13] Le bilan de participation au programme illustre une baisse constante du nombre de participants pour la période observée. Cette baisse de participation semble associée à une baisse significative de la notoriété du programme depuis sa dernière évaluation. En effet, seulement 9 % des non-participants connaissent le programme alors qu'en 2006 cette proportion atteignait 19 %<sup>7</sup>.

### Bilan de participation 2005-2006 à 2007-2008<sup>8</sup>

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

[14] Un exercice de distinction des segments de marché des participants permet de constater que plus de 70 % des clients ayant participé au programme *PE208* proviennent du segment commercial et industriel<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> Idem, page 5.

<sup>8</sup> Idem, page 17.

<sup>9</sup> Idem, page 19.

### Distinction des segments de marché<sup>10</sup>

2001-2002 à 2007-2008	Commercial & Industriel (moyenne)	Institutionnel (moyenne)	Moyenne
Montant de subvention	10 065 \$	8 268 \$	9 541 \$
Quantité de m <sup>3</sup> 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

[15] Par ailleurs, une analyse du type de mesures implantées par secteur indique qu'en moyenne les participants des secteurs commercial et industriel implantent des mesures plus coûteuses et générant plus d'économies de gaz naturel que le secteur institutionnel. Le consultant constate que le coût par m<sup>3</sup> de gaz naturel économisé est supérieur chez les participants du secteur institutionnel (2,47 \$/m<sup>3</sup> vs 1,50 \$/m<sup>3</sup>)<sup>11</sup>.

### 3.3 ÉTALONNAGE DE PROGRAMMES COMPARABLES

[16] L'étalonnage de programmes comparables à celui de Gaz Métro est basé sur des données publiées en février 2008 par *L'American Council for an Energy-Efficient Economy* (ACEEE)<sup>12</sup>.

[17] En réponse à une question de la Régie, Gaz Métro spécifie que, parmi les distributeurs de gaz naturel inclus dans l'étalonnage, seule Xcel Energy procède à du mesurage pour certains projets complexes et chez des clients de grande envergure. Union Gas, Enbridge et Vermont Gas, pour leur part, procèdent de manière similaire à

<sup>10</sup> Idem, page 19.

<sup>11</sup> Idem, pages 20 et 21.

<sup>12</sup> Idem, pages 11 et 12.

Gaz Métro, c'est-à-dire par le dépôt d'une étude de faisabilité réalisée par une firme d'ingénierie, suivie de visites d'inspection<sup>13</sup>.

[18] Selon cet étalonnage, le programme *PE208* présente un ratio budget total/m<sup>3</sup> économisés nets semblable, voire meilleur, que les programmes comparables<sup>14</sup>.

### 3.4 SONDAGES

[19] Lorsque interrogés sur l'implantation des mesures étudiées, 78 % des participants au programme ayant répondu au sondage mentionnent avoir implanté l'ensemble des mesures alors que 18 % mentionnent n'avoir implanté que partiellement les mesures proposées<sup>15</sup>.

[20] Les participants indiquent que ce sont principalement les représentants des ventes de Gaz Métro, les firmes de génie conseil et les entrepreneurs en charge des travaux qui leur ont permis de prendre connaissance du programme. Les envois postaux, les conférences, le site Internet de Gaz Métro et les interventions des conseillers Datech cumulent seulement 8 % des mentions à cet égard<sup>16</sup>.

[21] La satisfaction globale envers le programme est excellente. En effet, 94 % des participants ayant répondu au sondage mentionnent en être assez ou très satisfait. Parmi les éléments spécifiques du programme, les économies et le montant d'aide financière présentent des taux de satisfaction de 86 %. Ces éléments constituent donc, selon le consultant, des éléments d'amélioration à explorer<sup>17</sup>.

[22] Le taux d'opportunité est mesuré à l'aide de cinq questions posées lors du sondage téléphonique auprès des participants. Les résultats du sondage révèlent un taux d'opportunité de 14 %, ce qui implique que le taux d'opportunité du programme,

---

<sup>13</sup> Réponses de Gaz Métro à la DDR1 de la Régie, question 4.1, page 8.

<sup>14</sup> Évaluation du programme *PE208 Encouragement à l'implantation de mesures d'efficacité énergétique – clientèle Affaires (CII)*, pages 11 et 12.

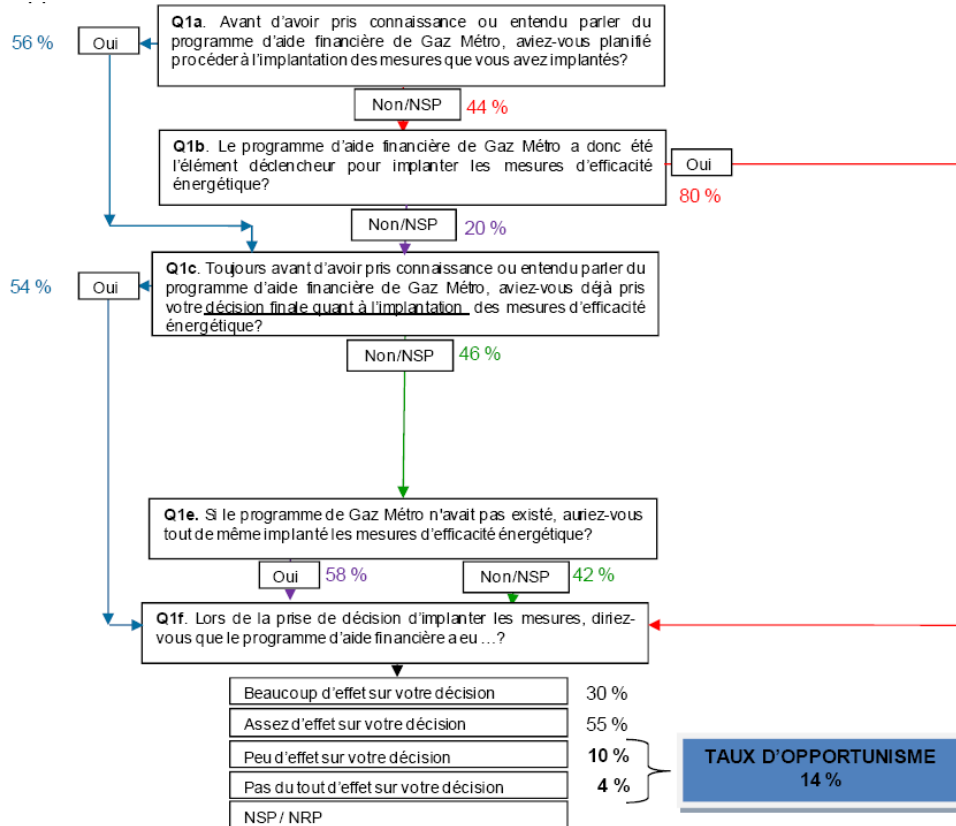
<sup>15</sup> Idem, page 22.

<sup>16</sup> Idem, page 26.

<sup>17</sup> Idem, page 5.



actuellement fixé à 25 %<sup>18</sup>, soit revu. Le schéma qui suit illustre la méthodologie ayant servi à l'évaluation du taux d'opportunité<sup>19</sup>.



[23] Le consultant spécifie que la méthodologie détaillée se retrouve au document Gaz Métro 9, document 9<sup>20</sup>. Dans ce document Gaz Métro indique que la nouvelle méthodologie retenue a été élaborée en collaboration avec des experts dans le domaine du sondage et de l'efficacité énergétique et qu'elle s'inspire d'une méthodologie standardisée utilisée par 5 utilités.

[24] Selon Gaz Métro, cette nouvelle méthodologie tient compte des participants qui répondent « *ne sait pas* », intègre la notion de bris d'équipement dans les choix de réponse et, grâce aux trois nouvelles questions, permet au participant de cheminer dans

<sup>18</sup> Dossier R-3662-2008, pièce B-38-GM-10, document 2, page 16 : un opportunisme de 25 % est retenu pour le PE208.

<sup>19</sup> Évaluation du programme PE208 Encouragement à l'implantation de mesures d'efficacité énergétique – clientèle Affaires (CII), page 31.

<sup>20</sup> Dossier R-3690-2009, pièce B-19-GM-9, document 9 : Évaluation du taux d'opportunité PE202 Chaudière à efficacité intermédiaire – Marché CII et PE210 Chaudière à condensation – Marché CII.

son processus décisionnel. Selon Gaz Métro, la nouvelle question « *permet de réduire le phénomène de désirabilité sociale associée à ce type de mesure* »<sup>21</sup>. Gaz Métro spécifie dans le même document que cette nouvelle méthodologie a été appliquée spécifiquement pour évaluer le taux d'opportunité des programmes *PE202* et *PE210* mais ne justifie pas le changement de méthode dans le cas du *PE208*.

[25] Le consultant n'élabore pas davantage sur les résultats obtenus en matière d'opportunité pour le *PE208* et ne justifie pas l'écart de 11 % observé entre cette évaluation et les hypothèses retenues jusqu'à présent pour ce programme.

[26] Seulement 9 % des répondants non-participants ont entendu parler du *PE208* avant le sondage. Ce résultat est significativement inférieur à celui obtenu lors de l'évaluation de 2006 (19 %). Cependant, 76 % des non participants se disent très ou assez intéressés par le programme et 59 % mentionnent qu'ils participeraient certainement ou probablement au programme au cours des deux prochaines années, ce qui est comparable aux résultats obtenus en 2006<sup>22</sup>.

[27] Pour ce qui est des firmes de génie conseil, près de neuf répondants sur dix se disent globalement satisfaits du programme *PE208*. Invités à se prononcer sur divers aspects du programme, les répondants se disent très et assez satisfaits de tous les aspects, sauf en ce qui a trait au montant de la subvention, qui obtient un niveau de satisfaction de 65 %. Par contre, lorsque interrogés spécifiquement sur les montants d'aide financière disponibles, les ingénieurs consultés mentionnent dans une proportion de 79 % que celle-ci est adéquate. Le consultant conclut 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.

[28] Seize représentants des ventes de Gaz Métro ont également été interrogés : 12 représentants sur 16 considèrent que l'aide financière est adéquate et 13 représentants sur 16 affirment être satisfaits du programme<sup>23</sup>.

---

<sup>21</sup> Évaluation du programme *PE208 Encouragement à l'implantation de mesures d'efficacité énergétique – clientèle Affaires (CII)*, page 6.

<sup>22</sup> Idem, page 29.

<sup>23</sup> Idem, page 34.

### 3.5 ÉVALUATION DE L'IMPACT ÉNERGÉTIQUE

[29] 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. Gaz Métro exige 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 (OIQ)<sup>24</sup>.

[30] En ce qui a trait à l'évaluation de l'impact énergétique, le consultant est d'avis que 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, il mentionne que cette approche présente des coûts trop importants pour être adoptée dans la présente évaluation. 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'OIQ, l'impact énergétique associé au programme *PE208* sera calculé en fonction des documents déposés par les participants<sup>25</sup>.

[31] À la Régie qui s'étonnait que la méthodologie retenue n'ait impliqué aucune analyse de facturation, comparaison par étalonnage ou mesurage sur site, Gaz Métro répond que les objectifs de l'étude sont les suivants :

- évaluation de l'impact énergétique;
- évaluation de la satisfaction des participants;
- évaluation de la notoriété du programme;
- évaluation de la satisfaction des intervenants au programme;
- évaluation du processus relié au programme;
- évaluation du taux d'opportunisme; et
- identification des pistes d'amélioration.

---

<sup>24</sup> Idem, page 31.

<sup>25</sup> Idem, pages 7 et 8.

[32] Gaz Métro spécifie que l'étude d'évaluation « *a permis de rencontrer l'ensemble de ces objectifs, exception faite de l'évaluation quantitative précise de l'impact énergétique* »<sup>26</sup>.

[33] Gaz Métro confirme que les méthodes habituelles utilisées pour évaluer l'impact énergétique n'ont pas été utilisées. Tout d'abord, l'analyse de facturation ne permet pas d'obtenir de résultats concluants, puisque les mesures du *PE208* ne visent qu'une portion des besoins de gaz naturel des entreprises participantes. Il en résulte qu'une analyse de facturation comparant la consommation avant et après l'implantation pourrait être biaisée par des variations de consommation attribuables à des opérations ou des besoins de gaz naturel non couverts par les mesures implantées.

[34] La méthode de mesurage, quant à elle, implique des coûts estimés à environ 25 000 \$ par participant. En comparaison, l'aide financière versée n'est que de 10 734 \$ en moyenne par participant<sup>27</sup>. Gaz Métro estime à 3,0 M\$ par année le coût d'un mesurage systématique, en se basant sur la moyenne des 121 dossiers traités entre 2005-2006 et 2008-2009.

[35] En définissant plutôt un échantillonnage représentatif de chacune des catégories de participants (basées sur l'ampleur de la subvention accordée), 24 dossiers auraient annuellement été mesurés pour des coûts de mesurage de l'ordre de 600 000 \$. Cependant, sur ces 24 dossiers, 19 ont reçu des aides financières inférieures à 20 000 \$. Gaz Métro conclut que, peu importe la taille de l'échantillon, il en résulterait des coûts unitaires de mesurage supérieurs aux aides financières versées pour une majorité des dossiers.

[36] Gaz Métro évoque, comme alternative possible, un mesurage systématique de tous les dossiers dont l'aide financière atteint le maximum de 25 000 \$. Ainsi, environ 25 dossiers seraient mesurés, pour environ 625 000 \$, soit un budget comparable à celui de l'approche par échantillon. Cette alternative permettrait de concentrer le mesurage à des projets de plus grande envergure et éviterait la problématique associée à la sélection des projets à mesurer.

---

<sup>26</sup> Réponses de Gaz Métro à la DDR1 de la Régie, page 2.

<sup>27</sup> Idem question 1.1, pages 1 à 3.

[37] Si la Régie retenait cette approche ou toute autre alternative impliquant du mesurage, un budget additionnel devrait cependant être autorisé puisque ces coûts ne sont actuellement pas considérés dans le dossier tarifaire 2011<sup>28</sup>.

[38] Par ailleurs, Gaz Métro spécifie que le processus administratif du programme *PE208* requiert une visite d'inspection auprès des participants. Cette inspection est obligatoire pour les dossiers dont la subvention est supérieure ou égale à 20 000 \$ et un dossier sur cinq dont la subvention est inférieure à 20 000 \$ est inspecté aléatoirement. Les inspections sont effectuées par deux ingénieurs membres en règle de l'OIQ<sup>29</sup>. Considérant ces éléments, Gaz Métro est confiante que les économies prévues se matérialisent, tout en utilisant des moyens autres que l'analyse de facturation ou le mesurage<sup>30</sup>.

### 3.6 INSPECTION POST IMPLANTATION

[39] Le consultant confirme que 100 % des inspections obligatoires ont été réalisées auprès des participants des années 2005-2006 et 2006-2007. Pour 2007-2008, seulement 20 % des inspections obligatoires ont été réalisées.

[40] Pour les inspections non obligatoires, 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<sup>31</sup>.

[41] Gaz Métro met à jour le statut des visites d'inspection pour 2007-2008 et 2008-2009. Elle confirme que toutes les inspections des dossiers de 2007-2008 ont été effectuées avant le 30 septembre 2009. Par ailleurs, 25 % des visites obligatoires et 46 % des visites non obligatoires des dossiers de 2008-2009 ont été réalisées. Elles devraient être complétées au 30 septembre 2010<sup>32</sup>.

---

<sup>28</sup> Idem, question 3.2, pages 5 à 7.

<sup>29</sup> Idem, question 2.3, page 4.

<sup>30</sup> Idem, question 1.1, pages 1 à 3.

<sup>31</sup> Évaluation du programme *PE208 Encouragement à l'implantation de mesures d'efficacité énergétique – clientèle Affaires (CII)*, page 21.

<sup>32</sup> Réponses de Gaz Métro à la DDR1 de la Régie, question 7.1, pages 10 et 11.

#### 4. RECOMMANDATIONS DE L'ÉVALUATEUR

[42] **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.

[43] **Recommandation 2 :** Réévaluer partiellement le programme durant l'année financière 2010-2011 afin de vérifier si les efforts de communication portent leurs fruits.

[44] **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<sup>33</sup>.

[45] **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<sup>34</sup>.

[46] La Régie comprend, à partir de la preuve au soutien du dossier tarifaire 2010, à laquelle était joint, à l'origine, le rapport d'évaluation du *PE208*<sup>35</sup>, que ces recommandations seront toutes appliquées par Gaz Métro dans le cadre du programme *PE208-Encouragement à l'implantation (marché affaires)*.

---

<sup>33</sup> Évaluation du programme *PE208 Encouragement à l'implantation de mesures d'efficacité énergétique – clientèle Affaires (CII)*, page 35.

<sup>34</sup> Idem, page 36.

<sup>35</sup> Dossier R-3690-2009, pièce B-19, Gaz Métro-9, document 1, pages 17 à 19.

## 5. ANALYSE ET CONCLUSIONS DE LA RÉGIE

### 5.1 ANALYSE ET CONCLUSIONS DE LA RÉGIE

[47] Dans le contexte de l'article 85.30 de sa Loi, la Régie doit, dès qu'elle approuve le financement des programmes et des interventions en efficacité énergétique d'un distributeur d'électricité ou de gaz naturel, s'assurer de l'atteinte des objectifs visés par ces programmes et interventions. Ces objectifs s'expriment habituellement en nombre de participants et, pour Gaz Métro, en m<sup>3</sup> de gaz naturel économisés.

[48] Or, tout comme le financement, les objectifs des programmes et interventions en efficacité énergétique sont examinés et autorisés sur une base strictement prospective. La Régie doit donc prévoir un mécanisme lui permettant de s'assurer, a posteriori, de l'atteinte des objectifs associés aux budgets autorisés et inclus aux tarifs des consommateurs.

[49] Deux outils principaux sont utilisés à cette fin, et il convient de les distinguer : le suivi de programme et l'évaluation.

[50] Le suivi est une activité permanente, réalisée à l'interne chez le distributeur. Elle consiste à recueillir les données de base réelles d'un programme ou d'une intervention : délais, nombre de participants, coûts, etc. C'est à partir des résultats obtenus en suivi que le distributeur corrige ses hypothèses de participation ou de coûts. Les activités de suivi sont habituellement le point de départ de l'évaluation. Cependant, si les hypothèses de participation et de coûts peuvent être rapidement ajustées pour tenir compte de la réalité observée, les hypothèses d'économie d'énergie unitaire établies lors de la conception du programme doivent faire l'objet d'une validation et pour ce faire, d'autres moyens sont nécessaires.

[51] L'évaluation implique une meilleure compréhension des résultats obtenus en suivi. Elle permet de comparer les objectifs et la réalité et d'expliquer les écarts observés. L'évaluation implique avant tout la **validation des résultats du suivi**.

[52] Comme le mentionne Gaz Métro, plusieurs aspects d'un programme sont évalués : la satisfaction des participants, la notoriété du programme, la satisfaction des intervenants, le processus et l'impact énergétique, incluant les effets de distorsion.

[53] Tous ces aspects sont **essentiels**. En effet, si l'évaluation des aspects opérationnels (par exemple la satisfaction des participants, les modes de communication ou le processus) permet d'identifier rapidement les améliorations à apporter à un programme, l'impact énergétique permet d'établir le lien de cause à effet entre un programme et les résultats obtenus. La rigueur est donc de mise dans ce dernier cas.

[54] Cette rigueur a d'autant plus d'importance pour Gaz Métro, que son mécanisme incitatif à la performance inclut depuis le rapport annuel 2008 le versement d'une bonification financière de 4 M\$, associée à l'atteinte d'un objectif global annuel d'efficacité énergétique de 24 Mm<sup>3</sup>.

[55] En utilisant les données du *Bilan de participation*<sup>36</sup> et en les comparant à un objectif annuel de 24 Mm<sup>3</sup>, il appert que le *PE208* aurait compté, respectivement, pour 24 % et près de 20 % des objectifs en 2005-2006 et en 2006-2007, si un incitatif à la performance avait été prévu pour ces deux années. Pour 2007-2008, le *Bilan de participation* indique que le *PE208* compte pour près de 23 % de l'objectif de 24 Mm<sup>3</sup>. Pour les années subséquentes, en se basant sur les budgets autorisés par la Régie, l'apport du *PE208* à l'atteinte de l'objectif annuel de 24 Mm<sup>3</sup> d'économie de gaz naturel est évalué à 20 % en 2009 et à 21 % en 2010<sup>37</sup>.

[56] Il importe donc que la validation de l'impact énergétique de ce programme se fasse suivant les règles de l'art. Or, de l'aveu même de Gaz Métro : « *l'étude d'évaluation a permis de rencontrer l'ensemble de ces objectifs, exception faite de l'évaluation quantitative précise de l'impact énergétique* » (nous soulignons)<sup>38</sup>.

[57] Dans ce contexte, la Régie ne peut se déclarer entièrement satisfaite de l'exercice d'évaluation du programme *PE208*.

[58] Compte tenu que l'analyse de facturation n'est pas applicable dans le cas du présent programme, et que le mesurage, appliqué à l'ensemble des participants s'avère trop dispendieux par rapport aux coûts totaux du *PE208*, la Régie prend note de la possibilité, évoquée par Gaz Métro, d'une méthode de mesurage par échantillonnage,

---

<sup>36</sup> Page 5 du présent rapport.

<sup>37</sup> Pour 2009, dossier R-3662-2008 (phase 2), pièce B-38-GM-10, document 2, page 8 : l'objectif est de 4 714 470 m<sup>3</sup> pour le *PE208*. Pour 2010, dossier R-3690-2009, pièce B-19-GM-9, document 2, page 7 : l'objectif est de 4 955 432 m<sup>3</sup> pour le *PE208*.

<sup>38</sup> Réponses de Gaz Métro à la DDR1 de la Régie, question 3.2, pages 5 à 7.



appliquée à une portion de l'ensemble des participants, ou d'une méthode de mesurage systématique des participants dont l'aide financière atteint le maximum de 25 000 \$. Une autre solution envisageable, puisqu'il semble que certaines mesures soient appliquées à répétition chez des participants différents, pourrait reposer sur la validation des économies d'énergie unitaires associées aux mesures les plus fréquemment implantées, plutôt que sur les dossiers des participants. La Régie invite donc Gaz Métro à soumettre l'alternative à laquelle elle envisage recourir dans le cadre d'un prochain dossier tarifaire.

[59] La Régie invite également Gaz Métro à considérer dès maintenant l'ajustement des méthodes appliquées lors de l'évaluation d'autres programmes du PGEÉ ou du FEÉ, afin de s'assurer que ces évaluations incluent également la validation de l'impact énergétique.

[60] D'autre part, la Régie constate que Gaz Métro ne distingue pas complètement les activités de suivi des activités d'évaluation. C'est sans doute ce qui explique que plusieurs activités d'évaluation, qui auraient dû être dévolues à des consultants externes aient été réalisées à l'interne (voir page 6). La Régie inclut dans cette catégorie, certaines activités d'analyse documentaire (étalonnage de programmes similaires), de recherche de données primaires, d'évaluation de processus, d'évaluation d'effets de distorsion et de recommandations. La Régie est d'avis que les coûts liés à l'évaluation d'un programme d'efficacité énergétique doivent constituer une faible proportion des sommes consacrées à la livraison et à la gestion du programme. Il lui importe cependant, afin que l'exercice soit utile au point de vue réglementaire, que Gaz Métro recoure systématiquement, lors des exercices d'évaluation futurs (excluant les exercices déjà initiés), à des tiers dont la compétence est reconnue dans le domaine de l'évaluation de programmes d'efficacité énergétique.

[61] Enfin, en ce qui a trait aux recommandations du consultant, et plus particulièrement à la recommandation 4, relative à l'ajustement du taux d'opportunisme, la Régie s'étonne qu'un écart de 11 % dans la mesure d'un effet de distorsion n'ait pas été plus amplement justifié. Or, la justification des écarts observés fait également partie de tout exercice d'évaluation. Cette justification est d'autant plus critique, que le schéma illustrant la méthodologie retenue pour établir le taux d'opportunisme<sup>39</sup> n'explique pas clairement toutes les considérations ayant permis de passer d'une réponse « *opportuniste* » de 56 % à la question 1a, à un résultat final d'opportunisme de 14 % à la question 1f.

---

<sup>39</sup> Page 7 du présent rapport.

