

Thématique : Offre de service

Mise à jour : 14 juin 2021

Plan directeur 2018-2023 (état d'avancement au 31 mars 2021)

Porteur	Mesures	Progression	Échéance prévue	Échéance revue	Faits saillants
OBJECTIF : Améliorer l'offre de service					
MERN - SMTE	133. Revoir l'offre de programmes	En continu	s.o.	s.o.	<p>Les travaux d'amélioration se sont poursuivis : l'entrée en vigueur de modifications dans l'offre de programmes résidentiels, notamment d'une aide financière pour les thermopompes dans Chauffez vert, l'ajout du volet BRCC au programme Transportez vert, l'élargissement du Programme de biomasse forestière à d'autres formes de bioénergies ainsi que les ajustements au programme ÉcoPerformance pour mieux répondre au marché et aux cibles gouvernementales.</p> <p>L'évaluation des programmes du MERN-SMTE et des actions du PACC dont il est responsable s'est également poursuivie. Les évaluations terminées au 31 mars 2021 sont les suivantes : CILCAD, C3E, Accélérateur Écofuel, ÉcoPerformance et Programme de biomasse forestière résiduelle. Les évaluations en cours au 31 mars 2021 sont Technoclimat, Roulez vert, Éconologis et Novoclimat.</p>

Plan directeur 2018-2023 (état d'avancement au 31 mars 2021)

Porteur	Mesures	Progression	Échéance prévue	Échéance revue	Faits saillants
MERN - SMTE	134. Simplifier l'accès à l'offre de programmes	En continu	s.o.	s.o.	<p>Ajout de mesures avec participation simplifiée dans le volet Implantation d'ÉcoPerformance et simplification du cadre normatif du programme pour favoriser une meilleure compréhension par la clientèle et élargir la clientèle admissible.</p> <p>Suppression de l'inscription avant travaux pour la nouvelle offre du programme Chauffez vert et ajout d'une aide pour les thermopompes pour les propriétaires qui ne désirent pas passer par Rénoclimat, ce qui a pour effet d'élargir la clientèle admissible.</p> <p>Transfert du service à la clientèle (SAC) de tous les programmes et de certaines opérations des programmes Chauffez vert et Rénoclimat à une firme externe pour améliorer l'expérience client et le suivi d'indicateurs qui y sont liés. Élargissement des heures d'ouverture du SAC afin de mieux servir les clientèles.</p>
MERN - SMTE	135. Poursuivre et adapter le soutien gouvernemental aux jalons de la transition énergétique	En continu	s.o.	s.o.	<p>Le MERN-SMTE a lancé la Communauté de pratique de l'exemplarité de l'État - CoPex, une communauté de pratique en ligne qui regroupe les responsables en efficacité énergétique de tous les ministères et organismes.</p>

Plan directeur 2018-2023 (état d'avancement au 31 mars 2021)

Porteur	Mesures	Progression	Échéance prévue	Échéance revue	Faits saillants
OBJECTIF : Faciliter la participation aux programmes d'aide en matière de transition énergétique					
MERN - SMTE	136. Lancer un portail d'information sur l'offre de programmes	s.o.	s.o.	s.o.	Traitée dans la mesure 129 de la thématique Sensibilisation, promotion, éducation.
MERN - SMTE	137. Développer et mettre en place un service d'accompagnement et de soutien technique				
MERN - SMTE	137.1 Centre d'expertise en transition énergétique	En continu	s.o.	s.o.	Les travaux visant à mettre en place une démarche d'expérience client au sein de l'organisation se poursuivent dans le but d'offrir une prestation de services orientée vers les besoins et les attentes des clientèles. Déjà, le MERN-SMTE les accompagne, met à profit son expertise et celle d'autres acteurs clés et en facilite l'accès. Une stratégie globale en ce sens est en cours d'élaboration. Elle implique de conclure des partenariats avec des organisations aptes à répondre aux besoins des clientèles (ex. Nature Québec, Équiterre, SOFIAC, Accélérateur Écofuel, C3E)