



Initiative des Innovateurs énergétiques

# Des économies d'énergie réinvesties dans les soins de santé

*Guide de mise en œuvre d'un programme de  
sensibilisation à l'efficacité énergétique  
dans un établissement de santé*



Collège canadien des  
directeurs de services de santé  
Canadian College of  
Health Service Executives



Ressources naturelles  
Canada

Natural Resources  
Canada

Canada 

Des économies d'énergie réinvesties dans les soins  
de santé : Guide de mise en œuvre d'un programme  
de sensibilisation à l'efficacité énergétique dans un  
établissement de santé

Mars 2003

N° de cat. M144-1/2003F

ISBN 0-662-88344-6

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2003

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires de  
la présente publication, veuillez écrire à :

Initiative des Innovateurs énergétiques  
Office de l'efficacité énergétique  
Ressources naturelles Canada  
580, rue Booth  
Ottawa (Ontario) K1A 0E4  
Tél. : (613) 947-0971  
Télééc. : (613) 947-4121  
Courriel : [info.services@rncan.gc.ca](mailto:info.services@rncan.gc.ca)  
Site Web : [oeo.rncan.gc.ca/ie](http://oeo.rncan.gc.ca/ie)

Also available in English under the title: *Turn Energy  
Dollars into Health Care Dollars A Guide to Implementing an  
Energy Efficiency Awareness Program in a Health Care Facility*



Papier recyclé



*Le présent projet a été réalisé par Ressources naturelles Canada (RNCan) avec le soutien du Collège canadien des directeurs de services de santé (CCDSS).*



Ressources naturelles  
Canada

Natural Resources  
Canada



Collège canadien des  
directeurs de services de santé  
Canadian College of  
Health Service Executives

*RNCan et le CCDSS désirent remercier les établissements de santé qui ont participé au projet et partagé leur expérience dans le but d'élaborer le présent guide.*

*Des remerciements particuliers sont adressés au Centre des sciences de la santé (Health Sciences Centre), à Winnipeg, ainsi qu'au Rouge Valley Health System à Toronto, qui ont mis à l'essai le présent guide et qui ont intégré des éléments de ce guide dans le cadre de leurs programmes de sensibilisation à l'efficacité énergétique.*



**Rouge Valley**  
HEALTH SYSTEM



**Health  
Sciences  
Centre**

# Table des matières

Préface .....	2
Introduction .....	4
Approche par étapes .....	7
Étape 1. Réunir les joueurs .....	10
1.1 <i>Obtenir l'engagement de la haute direction.</i> .....	10
1.2 <i>Désigner un directeur de programme.</i> .....	10
1.3 <i>Former l'équipe de travail</i> .....	11
1.4 <i>Recruter un champion de l'efficacité énergétique</i> .....	13
Étape 2. Déterminer les possibilités du programme de sensibilisation .....	14
2.1 <i>Déterminer les activités offrant les meilleures possibilités         d'économies d'énergie.</i> .....	14
2.2 <i>Établir un niveau de référence en matière de sensibilisation         à l'énergie.</i> .....	15
Étape 3. Établir les objectifs du programme de sensibilisation .....	17
3.1 <i>Établir des objectifs d'économies d'énergie.</i> .....	17
3.2 <i>Établir des objectifs de sensibilisation.</i> .....	17
Étape 4. Élaborer un plan de communication .....	18
4.1 <i>Déterminer les objectifs de communication</i> .....	18
4.2 <i>Évaluer les moyens de communication existants.</i> .....	19
4.3 <i>Déterminer les publics cibles</i> .....	20
4.4 <i>Prévoir les défis</i> .....	22
4.5 <i>Concevoir les messages</i> .....	22
4.6 <i>Déterminer les outils de communication</i> .....	26
Étape 5. Mettre en œuvre le programme de sensibilisation .....	38
5.1 <i>Lancer le programme</i> .....	38
Étape 6. Évaluer le programme .....	40
6.1 <i>Adopter une approche d'évaluation.</i> .....	40
Étape 7. Cerner les résultats et établir les rapports .....	44
Étape 8. Effectuer le suivi .....	46
8.1 <i>Renforcer le message.</i> .....	46
8.2 <i>Adapter l'approche</i> .....	46
8.3 <i>Faire connaître les réussites</i> .....	47
En apprendre davantage .....	48
Annexe. Études de cas .....	49

# préface

Créé par l'Initiative des Innovateurs énergétiques (IIE) et le Collège canadien des directeurs de services de santé, le présent guide décrit une approche par étapes visant la conception et la mise en œuvre d'un programme rentable de sensibilisation à l'efficacité énergétique. Conçu spécialement pour le secteur de la santé, il comprend des études de cas et des exemples pratiques.

L'information présentée dans ce guide vous aidera à planifier et à mettre en œuvre un programme de sensibilisation visant à répondre aux besoins de votre établissement de soins généraux ou de longue durée, quelle que soit sa taille. Pour vous aider à commencer, nous avons inclus des conseils pratiques et utiles. Ce guide étant fondé sur une approche par étapes, vous pouvez l'appliquer dans son intégralité ou décider de ne mettre en œuvre que certains concepts ou éléments.

Le changement climatique est considéré comme le plus grand défi environnemental et économique auquel le monde actuel est confronté – un défi exigeant une intervention sur de nombreux fronts. Le gouvernement du Canada joue un rôle prépondérant dans la création d'initiatives appuyant l'engagement du Canada à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) et à s'adapter aux répercussions des changements climatiques. En novembre 2002, le gouvernement du Canada a publié le *Plan du Canada sur les changements climatiques*. Ce plan est le résultat de vastes consultations auprès des provinces et des territoires ainsi que des intervenants et de la population canadienne. Il témoigne de la volonté du Canada de réagir aux changements climatiques tout en assurant notre compétitivité et notre croissance économique.

Le *Plan* fournit un cadre précis pour aller de l'avant tout en faisant place à des adaptations continues, au fur et à mesure que nous évaluerons nos progrès. La participation à l'effort mondial de lutte contre les changements climatiques exigera un effort national qui appellera nos citoyens, nos entrepreneurs, nos scientifiques, nos collectivités et nos gouvernements à se surpasser. Forts de notre engagement et de notre volonté, nous pouvons mettre en place l'environnement sain et l'économie dynamique que nous souhaitons pour nous-mêmes et pour les prochaines générations de Canadiens.

Le gouvernement du Canada est résolu à continuer de collaborer avec ses partenaires à l'avenir. Les programmes sur l'efficacité énergétique et les carburants de remplacement offerts par l'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada sont essentiels pour permettre au Canada d'atteindre ses objectifs de réduction de GES. Un de ces programmes, l'IIE, aide les entreprises et les institutions publiques à étudier les options et les stratégies en matière d'efficacité énergétique. Les organisations membres peuvent économiser de l'argent et aider à protéger l'environnement en réduisant les émissions de GES liées à la consommation d'énergie. L'IIE donne accès aux outils, à l'information, aux services et aux appuis financiers permettant de stimuler l'élaboration et la mise en place d'améliorations des bâtiments.

Ciblant les établissements qui consomment des quantités importantes d'énergie, le Programme d'appuis financiers pour les améliorations de bâtiments de l'IIE vise :

- la planification d'améliorations : les organisations admissibles peuvent bénéficier d'un financement pouvant atteindre 50 p. 100 des coûts approuvés pour la planification d'améliorations de bâtiments (jusqu'à un maximum de 25 000 \$);
- les projets d'améliorations : les organisations admissibles peuvent bénéficier d'un financement pouvant atteindre 25 p. 100 des coûts approuvés pour des projets d'améliorations de bâtiments (jusqu'à un maximum de 250 000 \$), selon les économies d'énergie prévues

Pour plus d'information sur l'IIE ou le Programme d'appuis financiers pour les améliorations de bâtiments, consultez l'information sur les personnes-ressources à la fin de ce guide ou consultez le site Web de l'IIE à l'adresse [oee.rncan.gc.ca/iie](http://oee.rncan.gc.ca/iie).

## Pour plus d'information sur les changements climatiques

Pour plus d'information sur les changements climatiques, consultez le site Web du gouvernement du Canada à l'adresse [www.changementsclimatiques](http://www.changementsclimatiques).



# introduction

Les établissements de santé s'efforcent de fournir les meilleurs soins possible aux patients tout en étant continuellement confrontés à des défis en matière de financement. Les établissements de santé innovateurs recherchent de nouvelles façons de faire face aux réductions de financement, sans compromettre les soins des patients. Un nombre croissant d'établissements réduisent les coûts en améliorant leur efficacité énergétique.

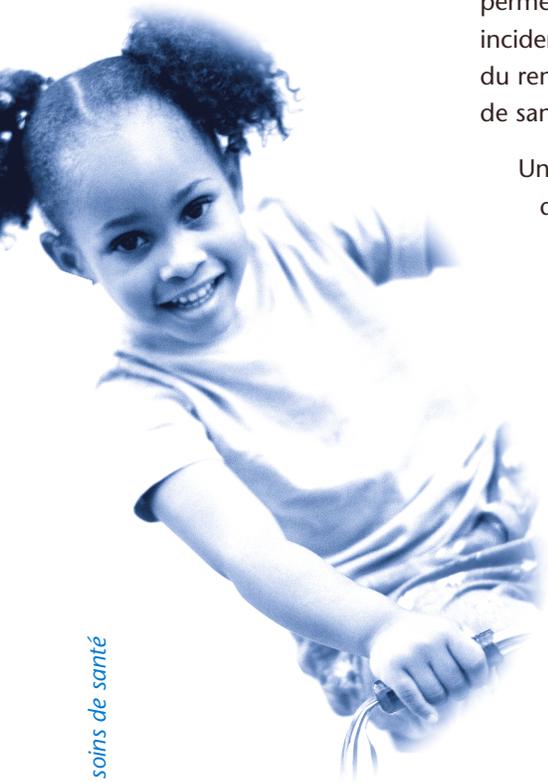
Le fait d'améliorer le rendement énergétique permet, en plus d'économiser de l'argent, de réduire les GES dégagés dans l'atmosphère. La réduction des émissions permet d'améliorer la qualité de l'air et notre environnement global, ce qui a des incidences directes sur la santé et le bien-être de tous les Canadiens. L'amélioration du rendement énergétique devrait faire partie du mandat de chaque établissement de santé.

Un programme de sensibilisation complet peut appuyer et renforcer les objectifs d'ensemble d'une initiative en matière d'efficacité énergétique. Ce genre de programme peut présenter les avantages suivants :

- faire mieux comprendre les avantages de l'efficacité énergétique;
- établir un lien entre les activités individuelles, le comportement, l'utilisation de l'énergie et les économies potentielles;
- encourager les utilisateurs à modifier les comportements qui influencent la consommation d'énergie;
- réduire la consommation d'énergie et économiser de l'argent.

Dans l'ensemble, le succès d'une initiative en matière d'efficacité énergétique dépend de la collaboration, de l'acceptation et de l'engagement de tous les utilisateurs de l'établissement, notamment du personnel, des patients, des bénévoles, des entrepreneurs et des visiteurs. Un programme de sensibilisation peut présenter d'autres avantages :

- augmenter la productivité et remonter le moral grâce à une collaboration en vue d'atteindre un objectif commun;
- contribuer à un environnement plus sain grâce à la réduction des émissions de GES;
- améliorer la réputation de l'établissement en tant que leader de la gérance de l'environnement au sein de la collectivité.



## Ce qu'ils ont affirmé...



« À titre individuel, nous pouvons apprendre beaucoup de choses sur l'utilisation de l'énergie, les enseigner à notre personnel et en retirer des avantages importants. Du point de vue de la collectivité, une meilleure utilisation de l'énergie engendrera des dividendes importants en termes d'économie de coûts, garantira une disponibilité des ressources énergétiques pour l'avenir et nous aidera à obtenir un environnement plus sain. En ce qui a trait aux soins de santé, ce que nous économisons en coûts d'exploitation, notamment en énergie, nous pouvons le réinvestir dans les soins des patients. N'est-ce pas la principale raison pour laquelle nous sommes ici? »

– Bruce H. Swan, C.H.E., ancien directeur général, Office régional de la santé de South Westman

« Les ressources disponibles pour les soins directs aux patients étant limitées, il est essentiel que les hôpitaux recherchent toutes les occasions possibles de réaliser des économies d'exploitation. Nous sommes heureux que cette initiative nous ait permis de trouver des moyens qui nous aident à dépenser moins en matière d'énergie, car nous disposons ainsi de plus d'argent pour les soins aux patients et les programmes cliniques. Nous considérons qu'il s'agit d'une situation gagnante tant pour l'environnement que pour nos patients. »

– D<sup>r</sup> Peter Glynn, ancien directeur général du Kingston General Hospital

« Le simple fait d'éteindre les lampes représente le moyen le plus efficace et le plus accessible de réaliser des économies. Chaque dollar économisé sur l'exploitation des bâtiments représente plus d'argent à dépenser pour les soins des patients. »

– « *Engineering and Maintenance* », KGH Spectrum, vol. 7, n° 21, 23 novembre 1998

« Selon moi, il n'y a pas le moindre doute en ce qui concerne la valeur des campagnes de sensibilisation. Il y a énormément d'économies à réaliser en apprenant aux personnes ce qu'elles peuvent faire pour contribuer. J'ai participé à de nombreuses campagnes et elles ont toutes été très rentables. »

– Dale Robertson, ingénieur diplômé, Enerscan Engineering Inc., Halifax (Nouvelle-Écosse)

## Conseil

Les conseils sur les économies d'énergie reçus au travail peuvent s'appliquer à la maison. Le fait de montrer au personnel comment réaliser des économies sur leurs factures d'énergie personnelles est un excellent moyen de l'intéresser au programme de l'établissement et d'obtenir son soutien.

Un programme de sensibilisation efficace vous offre une occasion facile, peu coûteuse et ne comportant que peu de risques de diminuer les coûts d'exploitation de votre établissement. Grâce à un plan de gestion de l'énergie à long terme (pour plus d'information, consultez l'encadré « Ateliers "Le gros bon \$ens" » ci-dessous), votre établissement peut réaliser des économies de coûts qui se prolongeront au fil du temps et permettront de libérer des fonds d'exploitation et d'entretien au profit des soins des patients.

### Ateliers « Le gros bon \$ens »

L'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada offre une série d'ateliers de gestion de l'énergie afin d'aider à diminuer les coûts d'exploitation et de production, de réduire les émissions de GES, d'améliorer l'efficacité des opérations et de créer un meilleur milieu de travail. L'atelier « Le gros bon \$ens : Plan d'action énergétique » peut vous aider à préparer le plan de gestion de l'énergie de votre organisation. Pour plus d'information, composez le 1 800 387-2000 (sans frais), télécopieur : (613) 947-4121, courriel : [innov.gen@rncan.gc.ca](mailto:innov.gen@rncan.gc.ca) ou consultez le site Web à l'adresse [oee.rncan.gc.ca/ateliers](http://oee.rncan.gc.ca/ateliers).

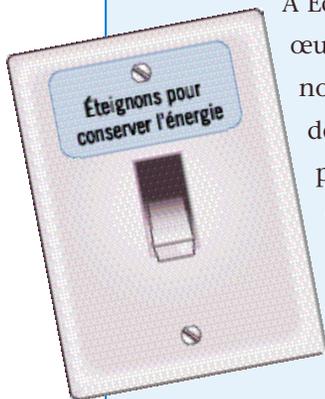
# approche par étapes

Le présent guide est organisé selon une série d'étapes que votre établissement peut suivre afin de bâtir un cadre de programme complet de sensibilisation à l'efficacité énergétique. Le programme de sensibilisation de votre établissement de santé peut être aussi simple ou aussi diversifié que le permettent vos ressources. De nombreuses activités suggérées dans ce guide peuvent permettre d'améliorer la sensibilisation et de réduire la consommation d'énergie sans coûts ni efforts importants. Les idées et les suggestions présentées ici peuvent être adaptées et personnalisées en vue de répondre aux besoins particuliers de votre établissement. La figure 1 présente un cadre complet pour la mise en œuvre d'un programme de sensibilisation. Vous pouvez choisir de suivre ce cadre étape par étape ou d'en appliquer un à une plus petite échelle.

## *Collaborer avec un conseiller en énergie*

De nombreux établissements de santé collaborent avec des conseillers en énergie et d'autres professionnels en vue de réduire la consommation et les coûts d'énergie. En général, les économies d'énergie permettent de payer les modernisations des établissements. Les conseillers en énergie peuvent fournir une gamme complète de services, notamment un appui pour la mise en œuvre d'une campagne de sensibilisation. Assurez-vous que votre établissement collabore avec un conseiller en énergie qui peut vous aider en ce qui a trait à votre programme.

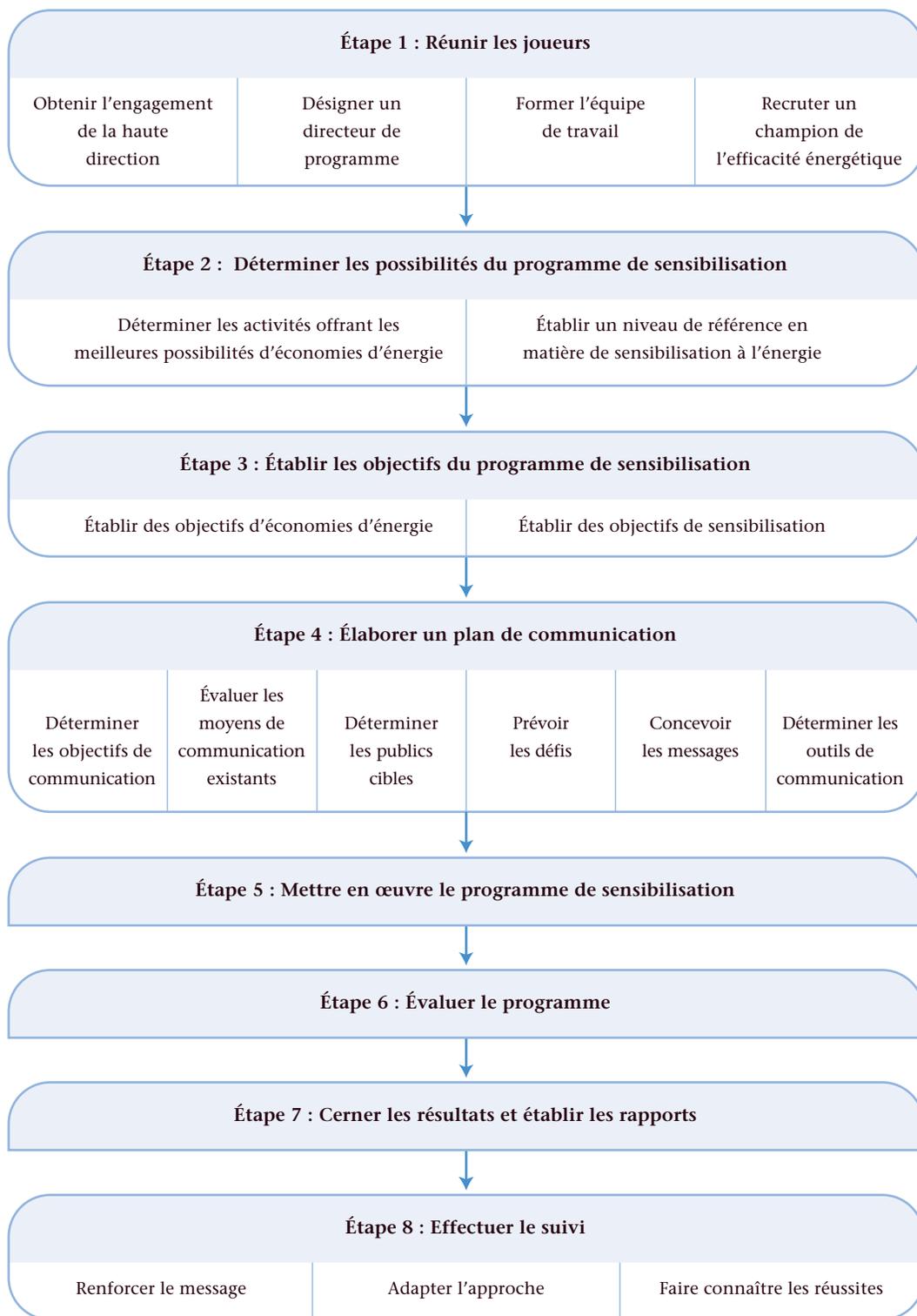
## Ce qu'ils ont réalisé...



À Edmonton, l'University of Alberta Hospital a mis en œuvre diverses améliorations du rendement énergétique, notamment un programme de sensibilisation. L'une des premières choses que l'hôpital a réalisées pour le programme de sensibilisation de ses employés était très simple : placer des autocollants sur les commutateurs d'éclairage afin de rappeler aux occupants d'éteindre les lampes dans les salles non utilisées. L'hôpital estime que ces autocollants à eux seuls ont permis de réaliser des économies d'énergie de 7 000 \$ au cours de la première année du programme.



Figure 1. Cadre pour un plan de sensibilisation à l'énergie



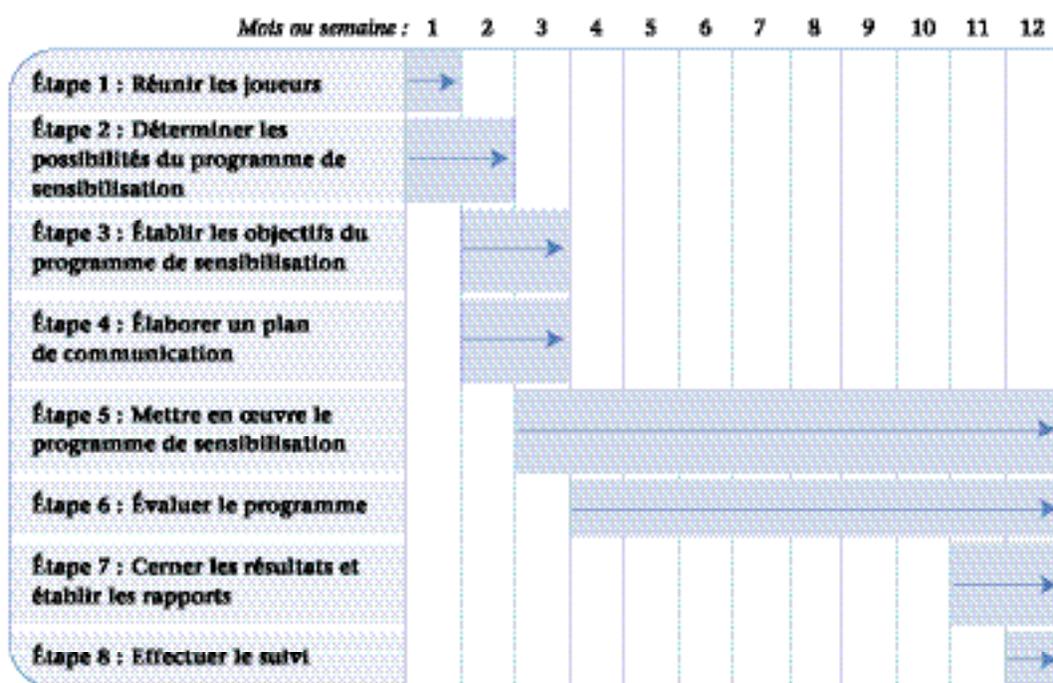
## Calendrier

Une fois familiarisé avec les diverses étapes déterminées dans le cadre, établissez un calendrier afin d'élaborer votre programme de sensibilisation. Le temps nécessaire pour chaque étape variera selon les éléments suivants :

- la taille de votre établissement;
- le nombre d'employés;
- la portée et la complexité de votre programme.

N'oubliez pas que votre calendrier doit rester souple afin de pouvoir être adapté aux circonstances. Nous présentons ci-dessous un modèle de calendrier.

### Modèle de calendrier pour un programme de sensibilisation



# étape 1

## Réunir les joueurs



### Sous-étapes

- 1.1 Obtenir l'engagement de la haute direction
- 1.2 Désigner un directeur de programme
- 1.3 Former l'équipe de travail
- 1.4 Recruter un champion de l'efficacité énergétique

Une campagne de sensibilisation peut faire partie intégrante du plan d'ensemble de gestion de l'énergie de votre organisation. Le succès de sa mise en œuvre peut vous inciter à envisager une approche globale incluant des améliorations techniques. D'une façon ou d'une autre, au moment de lancer votre programme de sensibilisation, il est important d'obtenir la participation de la haute direction, de réunir une équipe composée des personnes appropriées et de répartir les responsabilités pour la mise en œuvre du programme. Rappelez-vous que les sous-étapes et leur ordre peuvent varier selon l'établissement et son mode de fonctionnement.

### 1.1 Obtenir l'engagement de la haute direction

Il est essentiel d'obtenir dès que possible le soutien continu de la haute direction afin d'assurer le succès de votre programme, car le fait de signaler que la direction appuie la campagne et demande le soutien des employés permet d'accroître la crédibilité du programme. Des messages de promotion du programme émis par la haute direction et fournissant des mises à jour constituent une façon de démontrer cet engagement.

### 1.2 Désigner un directeur de programme

Il serait intéressant que la direction désigne publiquement une personne pour lancer le programme de sensibilisation et surveiller sa planification et sa mise en œuvre. Cette personne devra disposer des ressources et de l'autorité lui permettant de réaliser le programme. Une autre option consiste à confier la tâche à un agent de projets spéciaux.

### 1.3 Former l'équipe de travail

Lorsque vous formez votre équipe, assurez-vous d'inclure des personnes ayant une gamme étendue de compétences, de connaissances et d'intérêts provenant de tous les secteurs de votre établissement. Ainsi, vous garantirez une bonne compréhension des diverses activités consommatrices d'énergie au sein de l'établissement et disposerez de porte-parole représentant divers programmes et services.

Votre équipe pourrait inclure des représentants des groupes suivants :

- le personnel de première ligne, entre autres des infirmiers, des physiothérapeutes et des travailleurs sociaux;
- le personnel d'administration et de soutien, notamment des admissions, des archives, des finances et des technologies de l'information;
- le personnel d'ingénierie de l'établissement ou d'exploitation des installations;
- le personnel d'entretien;
- la direction;
- le personnel des relations publiques, de la commercialisation ou de la planification des événements spéciaux;
- les bénévoles.

#### Ce qu'ils ont réalisé...



Au Nouveau-Brunswick, la Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique compte au sein de son personnel à temps plein un gestionnaire responsable de la coordination des programmes de formation et de sensibilisation. Ce poste a été supprimé temporairement et rétabli par la suite lorsqu'on a découvert qu'il représentait un facteur contribuant à aider à contrôler les coûts d'énergie.

Favorisez la participation en confiant des tâches particulières aux membres de l'équipe et en vous assurant que les rôles et les responsabilités sont clairs et approuvés. Les tâches pourraient inclure les activités suivantes :

- la révision et l'évaluation d'autres initiatives à l'échelle de l'établissement visant à rechercher des occasions éventuelles supplémentaires;
- la coordination des activités et événements spéciaux;
- la conception des documents imprimés;
- la création des produits publicitaires;
- la rédaction d'articles pour des bulletins, de notes de service, etc.;
- la communication régulière avec le personnel de l'établissement au sujet des progrès réalisés;
- la collaboration avec le personnel d'exploitation et de gestion afin d'effectuer le suivi en matière de consommation et d'économies d'énergie.

Si les membres que vous choisissez travaillent dans divers secteurs et exercent diverses fonctions au sein de votre établissement, la détermination et la répartition des tâches se feront naturellement. Par exemple, le personnel des relations publiques peut s'occuper de la conception du matériel publicitaire.

De nombreux hôpitaux disposent de comités traitant d'une variété de sujets, notamment des questions environnementales. Dans certains cas, ces comités pourraient être intéressés à relever le défi de la sensibilisation à l'énergie. Sinon, les comités existants pourraient constituer le point de départ d'un nouveau comité axé sur la sensibilisation à l'énergie.

## Conseil

S'il y a lieu, incluez des représentants des patients dans l'équipe afin de présenter le point de vue du client dans les discussions.

## Ce qu'ils ont réalisé...



En Ontario, un hôpital a fait participer son service des technologies de l'information aux premières étapes de son programme de sensibilisation des employés. Le personnel de ce service a été d'un grand soutien et a donné de nombreux conseils visant à réduire l'utilisation de l'énergie liée à l'informatique, notamment éteindre les ordinateurs non utilisés. Désormais, le service installe un dispositif d'économie d'énergie sur tous les ordinateurs de l'hôpital. L'équipe de l'énergie et celle des technologies de l'information collaborent toujours afin de déterminer d'autres mesures visant à économiser l'énergie.

L'Équipe verte du Cambridge Memorial Hospital participe à la planification, à la détermination des priorités et à l'approbation des initiatives en matière d'environnement en donnant de l'information au personnel de l'hôpital et en prévoyant des « Jours verts ». L'équipe intègre maintenant la sensibilisation à l'efficacité énergétique dans ses messages sur l'environnement, ce qui a permis d'optimiser un réseau existant d'initiatives et de communications efficace et reconnu comme une source crédible dans l'établissement.

### 1.4 Recruter un champion de l'efficacité énergétique

La sélection d'un « champion » de votre programme est essentielle pour atteindre les objectifs de votre campagne. À ce titre, vous pourriez souhaiter recruter un membre de la haute direction, car cette personne aura l'influence requise pour faire démarrer la campagne. Il serait souhaitable que votre champion soit une personne enthousiaste et dévouée afin de vous assurer que l'efficacité énergétique est une activité importante. Le champion devrait se préparer à devenir le porte-parole du programme en tant que personne reconnue et associée publiquement au programme de sensibilisation, tant dans l'établissement que dans la collectivité.

# étape 2

## Déterminer les possibilités du programme de sensibilisation

### ⋮ Sous-étapes

2.1 Déterminer les activités offrant les meilleures possibilités d'économies d'énergie

2.2 Établir un niveau de référence en matière de sensibilisation à l'énergie

### 2.1 Déterminer les activités offrant les meilleures possibilités d'économies d'énergie

Si vous savez comment, où et par qui est utilisée l'énergie, il vous sera plus facile de vous concentrer sur les activités qui offriront les meilleurs résultats. L'information sur l'utilisation courante de l'énergie dans votre établissement fournit une référence de base en matière de consommation d'énergie permettant de déterminer les objectifs du programme de sensibilisation. De plus, elle vous aide à établir certains indicateurs par rapport auxquels vous pourrez évaluer le programme à une date ultérieure.

Les établissements dans lesquels des modernisations ou des initiatives en matière de gestion de l'énergie sont en cours disposent peut-être déjà d'une analyse de l'utilisation de l'énergie. Vous pourriez désigner une sous-équipe incluant un représentant de l'exploitation des installations qui collaborerait avec un représentant approprié de l'exploitation et de l'entretien afin de coordonner les exigences en matière d'information. Cette sous-équipe pourrait également envisager un mode de surveillance et de suivi de toute modification de l'utilisation de l'énergie découlant des activités de sensibilisation.

L'analyse relative à l'utilisation de l'énergie permettra de déterminer les services les plus susceptibles d'engendrer des économies d'énergie par l'entremise de mesures, n'entraînant que peu ou pas de coûts, que les utilisateurs de l'établissement pourront facilement mettre en œuvre.

### Ce qu'ils ont réalisé...



Ayant recours à l'appui financier du Programme À LA SOURCE de Développement des ressources humaines Canada, le London Health Sciences Centre a embauché un adjoint à la recherche pour six mois afin d'aider les gestionnaires de l'énergie de ses hôpitaux de London. Le mandat de cet adjoint consiste notamment à évaluer les propositions de la société de gestion de l'énergie, à communiquer aux occupants des bâtiments de l'information sur les programmes en matière d'énergie et à rechercher et à élaborer des stratégies de mise en œuvre (pour plus d'information sur À LA SOURCE, consultez l'encadré à la page 15).

## À LA SOURCE

À LA SOURCE est un programme de Développement des ressources humaines Canada qui offre une aide qualifiée dans de nombreux domaines pendant au plus six mois. Dans le cadre de ce programme, un employeur contribue 100 \$ par semaine au salaire d'un professionnel embauché.

Pour plus d'information, composez le (613) 235-7976, télécopieur : (613) 235-2190 ou consultez le site Web À LA SOURCE à l'adresse [www.epi.ca](http://www.epi.ca).

### *Mesures d'économie n'entraînant que peu ou pas de coûts*

Chaque fois que l'on éteint un ordinateur qui n'est pas utilisé, on peut réaliser des économies annuelles de coûts d'énergie pouvant atteindre 75 \$. Ce montant, multiplié par le nombre d'ordinateurs de votre établissement, peut devenir élevé. Par exemple, le fait d'éteindre 150 ordinateurs pendant la nuit et les week-ends pourrait permettre d'économiser plus de 11 000 \$ par an et de réduire les émissions de GES jusqu'à 170 kg.

Chaque ampoule incandescente que l'on éteint lorsqu'elle n'est pas nécessaire pourrait entraîner une économie annuelle d'environ 30 \$. En plus de réduire le nombre d'ampoules à remplacer chaque année, cette mesure pourrait représenter des économies importantes pour votre établissement.

*Ces estimations sont fondées sur les moyennes canadiennes des coûts d'énergie et tiennent compte des différences régionales en ce qui a trait aux sources d'énergie.*

## 2.2 Établir un niveau de référence en matière de sensibilisation à l'énergie

Le succès de votre programme se mesurera non seulement en fonction de la réduction des coûts d'énergie de votre établissement, mais également de l'augmentation du niveau de sensibilisation à l'énergie dans votre milieu de travail.

Pour évaluer le succès de votre programme à un stade ultérieur, il faudrait déterminer un niveau de référence de sensibilisation à l'énergie au sein de votre organisation. Afin d'établir ce niveau de référence, vous pourriez distribuer un court questionnaire de sensibilisation à l'énergie permettant d'évaluer les connaissances du personnel en ce qui a trait aux questions d'énergie et aux mesures d'efficacité avant le début du programme. Nous incluons plusieurs questions modèles ci-après. Utilisez l'information recueillie comme niveau de référence de la sensibilisation dans votre établissement. Vous pouvez faire remplir le questionnaire de nouveau après la mise en œuvre du programme et comparer les résultats afin de déterminer les répercussions globales de votre campagne.

### *Conseils concernant la réalisation de sondages*

- Les questionnaires devraient être courts – une à deux pages au plus.
- On recommande de formuler la plupart des questions selon un choix multiple, « oui ou non » ou « vrai ou faux », et de n'utiliser que quelques questions ouvertes.
- Afin d'accroître la participation au sondage, les organisateurs devraient encourager le renvoi du questionnaire en offrant, par exemple, un prix dont le tirage serait effectué parmi tous les questionnaires reçus.

Votre objectif est d'obtenir un portrait raisonnablement exact de la population de votre établissement. Plus le pourcentage des membres du personnel participant au sondage est élevé, plus les résultats pourront être exacts. Il n'est pas nécessaire d'interroger chaque employé; il est plus important de s'assurer d'obtenir un échantillon représentatif des différents services.

Vous trouverez de l'information supplémentaire sur la réalisation de sondages et d'évaluations à la sixième étape, à la page 40.

### *Exemples de questions possibles d'un questionnaire de sensibilisation*

- Pensez-vous que la gestion de l'énergie constitue une question importante à [nom de l'établissement]?
- Sur une échelle de 1 à 10 (10 étant le résultat le plus élevé), quelle est, selon vous, l'importance de la gestion de l'énergie à [nom de l'établissement]?
- Avez-vous entendu parler du programme de gestion de l'énergie de [nom de l'établissement]?
- Savez-vous si des projets d'économie d'énergie ont été mis en œuvre ou sont en cours à [nom de l'établissement]? Dans l'affirmative, quels sont-ils?
- Pensez-vous que les employés influencent individuellement l'utilisation de l'énergie à [nom de l'établissement]? Dans l'affirmative, quelles mesures pouvez-vous prendre?
- Le fait d'éteindre dix ordinateurs tous les soirs et les week-ends pendant un an permettrait d'économiser 250 \$, 750 \$ ou 1 500 \$?
- Éteignez-vous votre équipement électronique (ordinateur, imprimante, éclairage, photocopieur, etc.) à la fin de la journée?
- Quelles mesures prenez-vous au travail pour obtenir un bon rendement énergétique?
- Quelles mesures prenez-vous à la maison pour obtenir un bon rendement énergétique?
- Pouvez-vous envisager un moyen que [nom de l'établissement] pourrait utiliser pour améliorer son efficacité énergétique?

# étape 3

## Établir les objectifs du programme de sensibilisation

- *Sous-étapes*

- *3.1 Établir des objectifs d'économies d'énergie*

- *3.2 Établir des objectifs de sensibilisation*

Le programme de sensibilisation de votre entreprise a comme objectif sous-jacent de redistribuer dans les soins aux patients une partie de l'argent consacré à l'énergie. En travaillant en équipe, vous pouvez établir des objectifs particuliers pour votre programme de sensibilisation.

### 3.1 Établir des objectifs d'économies d'énergie

Un objectif possible de votre campagne consisterait à économiser, à une date donnée, des unités d'énergie déterminées ou un montant d'argent à la suite des activités du programme de sensibilisation. Dans bon nombre de cas, il sera difficile de déterminer à quelle activité on peut attribuer les économies d'énergie. Un objectif tel que celui-là peut être un indicateur valable du succès du programme.

Les objectifs particuliers varieront d'un établissement à l'autre, selon la taille, le genre, l'emplacement et une série d'autres facteurs. Votre équipe de sensibilisation, avec le concours de la haute direction, devrait déterminer ce qui constitue des objectifs réalistes et réalisables pour votre établissement; déterminer des cibles trop élevées peut avoir un effet démotivant s'il est impossible de les atteindre.

### 3.2 Établir des objectifs de sensibilisation

Un objectif moins tangible consiste à modifier les niveaux de sensibilisation et le comportement des utilisateurs de l'établissement. Il est possible de mesurer ces modifications comparativement au niveau de référence de la sensibilisation déterminé dans le questionnaire (voir l'étape 2.2, à la page 15).



# étape 4

## Élaborer un plan de communication



### Sous-étapes

- 4.1 Déterminer les objectifs de communication
- 4.2 Évaluer les moyens de communication existants
- 4.3 Déterminer les publics cibles
- 4.4 Prévoir les défis
- 4.5 Concevoir les messages
- 4.6 Déterminer les outils de communication

Une fois que vous avez bien compris les habitudes de consommation d'énergie de votre établissement et que vous avez déterminé clairement les objectifs du programme, vous pouvez commencer à établir le programme de votre établissement. Un plan de communication bien pensé et bien exécuté constitue l'outil principal pour la création d'un programme de sensibilisation efficace.

### 4.1 Déterminer les objectifs de communication

Pour assurer le succès de votre programme de sensibilisation, il est essentiel de définir les objectifs de votre plan de communication. Une fois les objectifs généraux établis, vous pourrez communiquer plus facilement avec votre public. Revoyez vos objectifs généraux et déterminez ceux que vous pouvez atteindre par l'entremise de votre plan de communication. Pour connaître quelques objectifs d'un programme de sensibilisation type, veuillez vous reporter au texte ci-dessous.

#### *Objectifs du plan de communication d'un établissement de santé*

- Aider les utilisateurs des installations à mieux comprendre l'importance de l'efficacité énergétique en termes d'améliorations des soins des patients et des conditions de travail.
- Promouvoir l'idée que les mesures prises individuellement peuvent changer les choses.
- Inciter le personnel et les patients à adopter – et à maintenir – un comportement favorisant l'efficacité énergétique.
- Déterminer les avantages économiques et environnementaux du programme de sensibilisation, non seulement pour l'établissement de santé mais également pour la collectivité, le Canada et ailleurs.

## 4.2 Évaluer les moyens de communication existants

Une évaluation des moyens de communication consiste à estimer comment votre établissement de santé communique actuellement avec ses utilisateurs. L'utilisation des moyens existants peut faciliter la communication avec le personnel et les patients selon un mode qui leur est familier. Vous pourriez également souhaiter déterminer des moyens innovateurs de communiquer avec votre public cible.

Dressez l'inventaire des moyens de communication qui existent dans votre établissement. Nous présentons ci-dessous plusieurs exemples, mais votre établissement dispose peut-être d'autres moyens. Déterminez ensuite les meilleurs moyens de diffuser votre message. Si ces moyens sont déjà en place, demandez-vous comment vous pourriez les mettre à profit.

### *Moyens de communication d'un établissement de santé*

- les comités
- le personnel permanent et les rencontres entre services
- les bulletins et les communiqués
- les babillards
- les affiches
- le courriel
- les réseaux en direct
- l'intranet
- les « téléscripateurs de nouvelles » au sujet de l'efficacité énergétique sur le site Web de l'établissement
- les avis accompagnant le chèque de paie
- le contact personnel (de bouche à oreille)

Une fois que vous connaissez les meilleurs moyens de communication de l'information de votre établissement, évaluez l'efficacité de chacun d'eux. Demandez autour de vous. Les employés remarquent-ils le babillard? Lisent-ils les bulletins? Participent-ils en grand nombre aux réunions du personnel? Examinez les données sur l'audience de votre service de communication interne afin de déterminer quels outils seraient les plus efficaces.

Pour chacun des moyens de communication de votre établissement, déterminez et enregistrez ce qui suit :

- **Qui en est responsable?**
  - Qui est le rédacteur en chef de votre bulletin?
  - Qui organise les réunions internes?
  - Qui est chargé des courriels à l'échelle de l'établissement?
- **Acceptera-t-on les contributions?**
  - Pouvez-vous inclure un article dans le bulletin?
  - Peut-on inclure le programme de sensibilisation dans l'ordre du jour de la prochaine réunion interne?
- **Sous quelle forme devriez-vous soumettre l'information?**
  - Devriez-vous soumettre un article de bulletin sur disquette?
  - Combien de mots pouvez-vous placer sur un avis accompagnant le chèque de paie?
  - Pouvez-vous fournir de la documentation à une réunion ou quelqu'un devrait-il livrer le message en personne?
- **Y a-t-il des échéances particulières?**
  - À quel intervalle distribue-t-on le bulletin?
  - Quand faut-il remettre au rédacteur en chef les textes à inclure dans le prochain numéro?

### 4.3 Déterminer les publics cibles

Comme vos messages et les livraisons varieront selon les publics visés, il est important de reconnaître divers besoins, circonstances et questions et d'en tenir compte. Une définition précise de vos publics cibles vous permettra de concevoir des messages, des activités et des plans particuliers pour chaque groupe.

Examinez votre public interne et votre public externe. Le public interne constitue les personnes que vous visez directement par votre campagne, c'est-à-dire les employés de l'établissement. Le public externe se compose des personnes qui ne sont pas nécessairement concernées par l'exploitation journalière de votre établissement, mais qui pourraient être touchées indirectement et participer aux activités de votre programme. Des exemples des différents types de publics d'un établissement de santé sont présentés à la page 21.

## Exemples de publics cibles d'un établissement de santé

Public interne	Public externe
<ul style="list-style-type: none"><li>• le personnel soignant</li><li>• les médecins</li><li>• les agents d'administration et le personnel de soutien</li><li>• le personnel d'entretien de l'établissement</li><li>• le personnel de cuisine et des services d'alimentation</li><li>• le personnel de l'entretien et de l'exploitation des installations</li><li>• les patients</li><li>• les bénévoles</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• les visiteurs</li><li>• les organisations de soins communautaires et d'autres soins de santé</li><li>• le grand public</li><li>• les entrepreneurs et les conseillers externes</li><li>• les services publics</li></ul>

À la deuxième étape, vous avez révisé les habitudes de consommation d'énergie de votre établissement. Grâce à cette information, vous pouvez déterminer votre public cible prioritaire. Par exemple, le personnel qui exploite les installations fixes aura plus d'influence sur la consommation d'énergie de votre établissement que les patients. N'oubliez pas d'examiner tous les programmes et services.

## Ce qu'ils ont réalisé...



Après avoir examiné les habitudes d'utilisation de l'énergie de ses hôpitaux, la Peninsulas Health Care Corporation de Terre-Neuve-et-Labrador a commencé son programme de sensibilisation en ciblant le personnel de la buanderie, de cuisine et de la salle de stabilisation centrale. Tous ces membres du personnel étaient directement concernés par les activités journalières entraînant la consommation d'importantes quantités d'énergie. Par la suite, l'établissement a ciblé un public plus vaste en utilisant des messages au babillard et des articles dans son bulletin consacré à l'efficacité énergétique.

La campagne de sensibilisation des Grenfell Regional Health Services du nord de Terre-Neuve-et-Labrador a mis l'accent sur trois publics : le grand public, le personnel en général et le personnel des installations. On a sensibilisé le public par l'entremise d'articles publiés dans le journal local, informé le personnel en général par l'intermédiaire du bulletin de l'établissement et des numéros spéciaux d'une publication consacrée à l'efficacité énergétique et renseigné le personnel des installations grâce à divers programmes de formation.

## 4.4 Prévoir les défis

Les efforts de communication seront souvent mis au défi tout au cours du projet. Le fait de prévoir rapidement les défis éventuels vous permet d'être prêt au moment où ils apparaissent. Quelques exemples sont présentés ci-dessous.

### *Défis de communication d'un établissement de santé*

- La pression découlant de la nécessité de fournir des services exigeants en peu de temps et malgré des ressources financières limitées empêche le personnel de se concentrer.
- On estime que le programme fournit peu d'avantages immédiats, tangibles et directs.
- Le personnel est sceptique quant aux avantages des pratiques d'efficacité énergétique.
- Tous les employés ne pensent pas que les mesures individuelles changeront les choses.

Les défis énumérés ci-dessus s'appliquent à la plupart des établissements de santé. Des messages clairs constituent un outil efficace permettant de relever ces défis. La section suivante contient de l'information sur la manière de concevoir des messages simples axés sur votre public cible.

## 4.5 Concevoir les messages

Les messages sont les idées les plus importantes que vous voulez transmettre. Une fois que vous comprenez ce que votre public doit savoir, vous pouvez élaborer des messages répondant spécifiquement à ces besoins. Lorsque vous concevez des messages, demandez-vous :

- à qui vous vous adressez;
- ce que vous direz;
- comment vous le direz.

Vos messages devraient mettre l'accent sur vos objectifs généraux et permettre d'informer votre public cible sur le rôle qu'il joue dans le programme.

## Conseil

Les gens consentent plus facilement à opter pour l'efficacité énergétique dans les cas suivants :

- ils comprennent les enjeux d'un point de vue personnel;
- ils connaissent les répercussions liées à l'utilisation individuelle de l'énergie;
- ils savent quelles mesures prendre pour changer les choses;
- ils ne subissent pas les inconvénients (par exemple, ils ne sont pas tenus de faire des choses qui exigent trop de temps).

Nous présentons ci-dessous une liste modèle des principaux messages que vous pouvez transmettre à votre public.

### *Messages de communication pour un établissement de santé*

- **Les économies d'énergie sont réinvesties dans les soins de santé.**
  - La création d'un établissement éconergétique permettra de dégager des ressources supplémentaires pour améliorer les soins des patients (par exemple, achat d'équipement médical neuf).
  - Les économies générées pourraient servir aux améliorations de l'établissement, à l'achat d'équipement neuf ou aux salaires et pourraient même permettre de préserver des emplois (pour plus d'information, consultez la rubrique « Comment rendre vos messages "vrais" », à la page 24).
- **Les économies d'énergie n'entraînent pas nécessairement une diminution de la qualité des soins des patients.** Les patients et les employés ne « gèleront pas dans l'obscurité ». La réduction de la consommation d'énergie grâce à la modification des comportements et aux améliorations du rendement énergétique ne compromettra pas les soins des patients ni la qualité du milieu de travail.
- **Les personnes peuvent changer les choses.**
  - Chacun a un rôle à jouer.
  - Le succès du projet dépend de la contribution de chaque personne.
  - Il faut fournir des exemples de choses que le personnel peut réaliser facilement pour économiser l'énergie.
  - Il faut fournir des détails intéressants et instructifs sur les économies : « Si chaque personne de l'établissement éteint son ordinateur tous les soirs et week-ends, cela pourrait permettre d'économiser environ XX \$ [évaluez le nombre d'ordinateurs et calculez les économies en comptant 75 \$ par ordinateur] par an. »
  - Chaque personne devrait être fière des efforts réalisés en matière d'efficacité énergétique et être reconnue pour ces efforts.





- **L'amélioration du rendement énergétique d'un établissement entraîne des avantages pour l'environnement.**
  - L'amélioration de l'efficacité énergétique permet de réduire les émissions de GES du Canada et aide à protéger notre environnement.
  - Les employés et les patients bénéficient d'une meilleure qualité de l'air ambiant.
- **L'amélioration de la santé et l'efficacité énergétique sont directement liées.** Les établissements de santé devraient opter pour l'efficacité énergétique en raison des avantages directs et indirects liés à la santé que procure l'utilisation judicieuse de l'énergie.

### *Comment rendre vos messages « vrais »*

Les économies de coûts potentielles devraient se traduire par des avantages concrets pouvant concerner les personnes, notamment de l'équipement hospitalier neuf, un salaire ou un ordinateur. Par exemple, si l'éclairage représente de 5 à 10 p. 100 de la facture d'énergie de votre établissement, vos messages devraient mentionner que des économies de 10 p. 100, réalisées en éteignant les lampes qui ne sont pas nécessaires, pourraient permettre d'économiser chaque année un montant spécifique. Ces économies pourraient ensuite être liées à des éléments équivalents, tels que des postes de personnel de soins de santé, de l'équipement neuf ou d'autres avantages concrets relatifs aux soins des patients.

Découvrez si des projets d'amélioration du rendement énergétique sont en cours ou prévus dans votre établissement. Communiquez avec votre service d'ingénierie ou d'exploitation des installations afin de connaître la quantité d'énergie économisée. Utilisez les messages de communication pour lier les économies découlant de ce programme de gestion de l'énergie plus vaste à d'autres économies que le personnel pourrait réaliser en modifiant ses habitudes d'utilisation de l'énergie.

## *Conseil*

Les messages devraient être :

- simples;
- cohérents;
- répétitifs;
- personnels;
- marquants;
- pertinents.

N'oubliez pas d'avoir recours à un langage simple dans vos documents :

- Vos publics cibles ont divers antécédents culturels et linguistiques. Par conséquent, adaptez vos messages et vos documents; par exemple, il peut être nécessaire de traduire les messages en plusieurs langues.
- Dites les choses simplement, mais en les répétant souvent.

## Ce qu'ils ont réalisé...



- À Edmonton, en Alberta, Capital Health s'est assuré d'adapter ses messages à ses employés. Les économies d'énergie ont été liées à une augmentation du financement des soins de santé et à des ressources pour du personnel supplémentaire.
- À la Peninsulas Health Care Corporation, on a utilisé des messages concrets pour convaincre. Par exemple, un des conseils en matière d'énergie du bulletin des employés précisait qu'un robinet qui fuit, à un rythme d'une goutte par seconde, signifie une perte de 175 gallons d'eau chaque mois, ce qui entraîne un gaspillage non seulement de l'eau mais également de l'énergie servant à la chauffer. Un autre conseil utile suggérait qu'une réduction de la consommation d'électricité de seulement 50 kWh par jour permettrait d'économiser entre 1 500 \$ et 2 000 \$ par année.
- L'équipe de planification du Centre des sciences de la santé de Winnipeg, au Manitoba, a estimé que les économies de coûts attribuées à des mesures comme le fait d'éteindre les lampes et les ordinateurs, lorsqu'ils ne sont pas nécessaires, s'élevaient à plus de 220 000 \$ par année. Cette information figurait dans les messages de l'équipe. On mentionnait également que la conservation de l'énergie permettait non seulement d'économiser de l'argent, mais aussi de consacrer des fonds à la dotation et à l'équipement médical. En outre, on soulignait le fait qu'il serait possible de vendre l'énergie non utilisée.

## 4.6 Déterminer les outils de communication

Les outils de communication permettent de livrer des messages clés à vos publics cibles. Ils peuvent servir à informer les employés sur la manière dont ils peuvent participer. La sélection d'outils de communication efficaces dépend de divers facteurs, notamment de la complexité du message, du genre de publics cibles, de la taille de l'établissement et des mécanismes de communication existants. Nous présentons ci-dessous certains outils de communication que vous aimeriez peut-être envisager. Il se peut également que votre établissement dispose d'autres outils.

### Exemples d'outils de communication

Documents imprimés	Articles publicitaires	Activités et événements
<ul style="list-style-type: none"><li>• bulletins</li><li>• bulletins d'affichage</li><li>• dépliants et brochures</li><li>• communiqués</li><li>• affiches, enseignes et autocollants</li><li>• chevalets</li><li>• avis accompagnant le chèque de paie</li><li>• présentoirs et stands</li><li>• trousse d'information à l'intention des nouveaux employés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• tee-shirts</li><li>• casquettes</li><li>• autocollants</li><li>• macarons aimantés</li><li>• papillons Post-it®</li><li>• stylos et crayons</li><li>• tapis de souris</li><li>• tasses</li><li>• dispositifs permettant d'économiser de l'énergie, tels que des détecteurs de présence et des économiseurs d'écran</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• compétitions et défis</li><li>• événements spéciaux</li><li>• programmes de prix</li><li>• séances d'information</li><li>• ateliers, présentations et séminaires</li><li>• apparitions de la mascotte de l'efficacité énergétique de votre établissement</li></ul>

## Documents imprimés

### Bulletins

Les bulletins représentent une approche peu coûteuse qui peut servir régulièrement à renforcer votre message. Ils permettent de présenter aux nouveaux membres du personnel, aux patients et aux visiteurs le programme, les réussites et les éléments qui doivent être améliorés. Une série de bulletins servirait de rappels et permettrait d'aider à maintenir l'élan. Les bulletins peuvent servir à diverses étapes de votre programme de sensibilisation, être distribués de manière électronique à très peu de frais et être produits sous forme de copie papier. Nous présentons des exemples ci-dessous.

Lancement du programme	Mises à jour et rappels tout au long de la campagne	Résultats et modèles de réussite
<ul style="list-style-type: none"><li>• objectifs et importance du programme de sensibilisation</li><li>• citation du directeur général ou du champion démontrant le soutien apporté au programme</li><li>• suggestions sur la manière dont le personnel peut intervenir (comment il peut participer ou contribuer)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• nouvelles initiatives</li><li>• promotion des événements à venir</li><li>• conseils sur la façon d'économiser l'énergie à la maison, au travail et sur la route</li><li>• messages du champion de l'efficacité énergétique de l'établissement</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• produire un rapport sur les économies d'énergie et de coûts et la diminution des incidences sur l'environnement (les données peuvent être présentées sous forme de « nouvelles brèves » ou de « coups d'œil », tels que des graphiques en barres ou à secteurs)</li><li>• reconnaître les membres du personnel ou les services exemplaires</li><li>• déterminer les prix ou les gagnants des concours</li><li>• promouvoir toute reconnaissance provenant de la collectivité ou des médias</li></ul>

## Conseil

Les bulletins sont pratiques pour fournir de l'information concrète ou instructive. Ils sont extrêmement efficaces lorsque les messages sont liés à des événements courants de l'établissement ou de la collectivité.

## Ce qu'ils réalisent...



Le Toronto East General Hospital produit un bulletin interne présentant des renseignements sur ses activités en matière d'efficacité énergétique, notamment des mises à jour sur son statut et ses réussites. L'hôpital communique également avec les membres du personnel, les patients et les visiteurs par l'entremise d'un babillard situé dans son entrée principale. Ce babillard présente de l'information sur les mesures techniques ainsi que des graphiques « avant-après » sur l'utilisation de l'énergie.

### **Bulletins d'affichage**

Plus succinct qu'un bulletin d'information ou une brochure et moins formel qu'un communiqué, un bulletin d'affichage est un outil efficace pour transmettre rapidement l'information au personnel, aux patients et aux visiteurs. Ces bulletins d'affichage peuvent être produits sous forme de copie papier ou être distribués par courrier électronique. On peut afficher les copies papier sur les babillards et les placer dans d'autres endroits bien visibles.

### **Dépliants et brochures**

Les dépliants et les brochures peuvent fournir plus de renseignements que les bulletins. Ils peuvent avoir un objectif particulier comme la présentation de messages « modes d'emploi ». En outre, les dépliants et les brochures sont souvent offerts gratuitement par diverses sources, notamment l'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada. Ces outils de communication peuvent permettre de traiter une vaste gamme de sujets concernant l'efficacité énergétique.

### **Communiqués**

Les communiqués à l'intention des médias locaux peuvent servir à annoncer votre programme de sensibilisation et à promouvoir les événements spéciaux et les résultats. La couverture médiatique permettra d'encourager les membres du personnel et les fera participer au programme de gestion de l'énergie de votre établissement. À la suite des communiqués publiés par le Kingston General Hospital, la télévision locale a diffusé un reportage qui a permis de promouvoir l'initiative de sensibilisation à l'énergie de l'établissement.

## Affiches

Les affiches attirent l'attention et sensibilisent. Elles peuvent servir à annoncer les ateliers ou les conférenciers invités ainsi que les progrès réalisés. Elles peuvent également favoriser la participation et donner de l'élan. Placées dans des zones d'affluence, telles que les cafétérias, les vestibules, les boutiques de cadeaux, les salles d'attente, les ascenseurs, les unités de soins et les postes de soins infirmiers, les affiches devraient présenter une idée ou un message simple et direct.



## Enseignes et autocollants

Vous pouvez placer des enseignes et des autocollants sur l'équipement, les lampes et les thermostats, ou à proximité de ces appareils, afin d'aider les utilisateurs à penser à les éteindre lorsqu'ils ne sont pas nécessaires. Toutefois, appliqués sur l'équipement s'éteignant automatiquement ou activé par capteur, les autocollants seront inutiles.

## Conseil

Associez-vous à une école secondaire ou à un collège en faisant participer les élèves en arts médiatiques à la création d'affiches ou d'autres documents pour votre programme de sensibilisation. Ce genre de collaboration vous aide non seulement à produire des affiches à peu de frais, mais permet également de faire participer la collectivité locale.

## Chevalets

Les chevalets peuvent servir à fournir des mises à jour sur l'information et les programmes concernant les économies d'énergie et de coûts. Ils servent également de rappels et encouragent une meilleure participation. Vous pouvez afficher ces chevalets dans les salles communes et les salles d'attente ainsi que sur les tables de cafétérias et de vestibules, sur les caisses enregistreuses ou les écrans d'ordinateur.

## Avis accompagnant le chèque de paie

Vous pouvez insérer des rappels et d'autres renseignements utiles dans les enveloppes de chèques de paie des employés.

## Présentoirs et stands

Les présentoirs, les stands ou les babillards placés dans des zones d'affluence, telles que les cafétérias et les aires de travail, peuvent servir à la promotion du programme et à la transmission de messages détaillés et complets. Ils devraient être simples, clairs, attrayants et créatifs et présenter un contenu visuel marquant (couleur, graphiques, etc.).



## Ce qu'ils ont réalisé...



Le Children's & Women's Health Centre du Comité de gestion de l'énergie de la Colombie-Britannique a utilisé de nombreux outils afin d'améliorer la sensibilisation à l'énergie. Ceux-ci comprennent :

- un programme de « repérage d'insignes » qui a permis de donner des prix aux membres du personnel de l'hôpital portant des insignes à l'effigie de l'efficacité énergétique;
- des affiches placées partout dans l'hôpital;
- des stands.

## Conseil

Vous aimeriez peut-être inviter un expert externe qui vous aiderait à choisir le personnel de votre stand et à répondre aux demandes de renseignements. L'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada met du personnel à votre disposition et peut fournir de l'information et des conseils sur une vaste gamme de sujets relatifs à l'efficacité énergétique. Pour plus d'information, consultez la section « En apprendre davantage », à la page 48.

Des membres compétents de votre équipe, capables de répondre aux questions sur votre campagne et sur l'efficacité énergétique en général, devraient tenir les stands. Les stands et les présentoirs donnent également l'occasion d'inclure de l'information provenant d'autres sources comme des sociétés de gestion de l'énergie et des services publics locaux. Les stands, les présentoirs et les babillards peuvent également être des outils de communication efficaces pour des événements spéciaux ou servir régulièrement à maintenir le niveau de sensibilisation dans l'établissement.

### Trousses d'information à l'intention des nouveaux employés

Afin de faire participer les nouveaux employés aux activités d'efficacité énergétique de votre établissement, vous pourriez inclure de l'information dans le cadre de l'orientation d'un nouvel employé.

Une fois que vous avez établi votre plan de communication et déterminé quels outils répondent le mieux aux besoins de votre établissement, vous êtes prêt à produire vos documents. Vous trouverez ci-après certains éléments dont il faudra tenir compte.

### *Élaboration des documents*

- Assurez-vous que les textes sont adéquats avant de les diffuser. Cette précaution s'applique tant au contenu qu'à la traduction en d'autres langues.
- Utilisez les ressources internes – ayez recours à des personnes ayant de l'expérience en communication qui vous aideront à rédiger, à concevoir et à préparer votre maquette.
- Obtenez l'approbation écrite du contenu avant de commencer la production.

### *Impression des documents*

- Ayez recours aux ressources de conception et aux installations d'impression internes, le cas échéant.
- Pensez à une production permettant de respecter l'environnement, par exemple :
  - utilisez du papier dont le niveau de contenu recyclé est acceptable;
  - choisissez du papier non glacé;
  - assurez-vous de faire des impressions ou des copies recto verso;
  - évitez les « fonds perdus » et les formats de papier non courants.

Si vous avez recours à un imprimeur externe, n'oubliez pas les aspects énumérés ci-dessous :

- La qualité du travail, l'établissement des prix et la capacité de respecter vos échéances devraient être vos préoccupations premières.
- Prévoyez suffisamment de temps pour pouvoir respecter vos échéances.
- Vous devrez fournir de l'information sur les dimensions de la publication, le papier nécessaire, le nombre de plis, les couleurs d'encre et les quantités dont vous avez besoin.
- Demandez une copie des épreuves ou les « bleus » avant que les documents ne soient imprimés. Les épreuves ou les « bleus » constituent essentiellement un exemple de l'apparence de votre produit fini. Imprimés sur du papier spécial, tous les textes et toutes les photos apparaissent en diverses nuances de bleu. Vérifiez avec soin – c'est votre dernière chance de corriger les erreurs. Après cette étape, les corrections deviennent très coûteuses.



## Ce qu'ils ont réalisé...

À la Hamilton Health Sciences Corporation, chaque nouveau membre du personnel reçoit de l'information de l'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada sur la manière d'économiser de l'énergie. Cette information comprend des guides à l'intention des consommateurs sur la façon de réaliser des économies d'énergie à la maison, au travail et sur la route.



## Articles publicitaires

Vous pouvez vendre les articles publicitaires, tels que les insignes, les tee-shirts, les tasses, les autocollants et les casquettes, les tirer au sort ou les distribuer en tant que prix. Ces articles aideront à motiver le personnel et serviront de rappels. Les articles publicitaires peuvent également servir à aider à reconnaître votre message.

Au lieu d'articles publicitaires traditionnels, vous pouvez distribuer, en tant que prix ou récompenses pour avoir participé à des activités ou à des événements spéciaux, des dispositifs permettant d'économiser l'énergie, tels que des ampoules éconergétiques, des aérateurs de robinets et des thermostats programmables. Ces types de produits peuvent être mieux adaptés aux objectifs d'ensemble de votre programme et encourager les participants à réfléchir à l'efficacité énergétique.

## Conseil

- Attention! Bien que l'utilisation d'articles publicitaires soit fréquente, il ne faut produire et utiliser ces articles qu'après avoir bien considéré leur valeur.
- Lorsque vous prévoyez utiliser des articles publicitaires, assurez-vous de les mettre en valeur et de les concevoir en utilisant des caractères gras afin d'être certain que vos articles ressortent parmi l'ensemble des articles trouvés dans la plupart des établissements de santé. Une marque solide, que l'on peut facilement reconnaître, renforcée par un symbole, un slogan, un style ou une couleur, ainsi qu'une présentation uniforme aideront votre public à s'identifier à votre programme et à ses divers composants.

## Activités et événements

### Compétitions et défis

Les compétitions amicales entre services, programmes ou employés peuvent inciter le personnel à participer à votre programme de sensibilisation.

#### *Idées de compétitions et de défis*

- Déterminez quel service, programme ou employé peut permettre de réduire la consommation d'énergie le plus efficacement possible.
- Encouragez les suggestions permettant d'apporter des améliorations créatives de l'efficacité énergétique.
- Créez une affiche, un poème, une chanson, un couplet publicitaire, une mascotte du programme ou un personnage sur le thème de l'efficacité énergétique.
- Encouragez le transport éconergétique en récompensant les services qui comptent le plus grand nombre de personnes ayant recours au covoiturage ou au transport en commun.

- Réduisez l'utilisation de l'électricité pendant les heures creuses en proposant des défis à relever aux employés de divers bâtiments de l'établissement.
- Organisez une compétition qui consiste à demander à un vérificateur de l'efficacité énergétique d'examiner diverses parties de l'établissement durant la nuit afin de s'assurer que les ordinateurs, les lampes et l'équipement qui ne sont pas utilisés ont été éteints. Vous pourriez attribuer des prix aux groupes qui ont le comportement le plus éconergétique.

## Conseil

Lorsque vous organisez une compétition ou un défi, affichez des avis indiquant les échéanciers et les prix dans les aires publiques ou les bulletins d'information. Si possible, annoncez les prix afin de susciter l'intérêt. Affichez les règlements et autres renseignements clés bien à l'avance. Dans les règlements, vous pourriez préciser le nombre maximal de participants, les règles de participation, les noms des personnes-ressources et les directives générales.

## Ce qu'ils ont réalisé...



Le Rouge Valley Health System, situé dans la zone est du Grand Toronto, a lancé une campagne dans le cadre de la Semaine de la Terre. Des célébrités de la télévision et des journaux locaux ont aidé les cadres de l'établissement à faire un événement communautaire de cet élément de leur engagement à améliorer l'environnement.



En février 2001, le Cambridge Memorial Hospital a célébré sa certification ISO 14001 (il s'agissait du premier hôpital en Amérique du Nord à obtenir cette certification). À cette occasion, le directeur général de l'hôpital, l'adjoint parlementaire du ministre de l'Environnement et d'autres personnalités ont fait des exposés. Le personnel de l'hôpital et le public ont assisté à cet événement. L'Équipe verte de l'hôpital a également préparé divers présentoirs et affiches sur les questions environnementales, notamment l'efficacité énergétique, afin de mieux promouvoir la sensibilisation à l'environnement et à l'énergie parmi les membres du personnel.

## Événements spéciaux

L'organisation d'événements spéciaux ou de journées et de semaines « thématiques » vous donne l'occasion de communiquer des renseignements détaillés aux employés et aux patients et de les faire participer au programme. Les événements spéciaux devraient être hauts en couleur et dynamiques. De plus, à ces occasions, il faudrait avoir recours à une grande variété d'outils de communication. Les événements peuvent inclure des activités particulières, telles que les loteries, les jeux-questionnaires et les tirages organisés dans les présentoirs.

Un événement spécial est une bonne occasion pour votre champion de l'efficacité énergétique de démontrer sa participation à la campagne et son leadership en donnant l'exemple. Il serait également possible de profiter de cette occasion pour inviter une célébrité locale afin de favoriser la participation. Il faudrait promouvoir les événements au moins deux semaines à l'avance et envisager la diffusion d'un communiqué. Ces événements peuvent aider à attirer l'attention sur le programme et à montrer que la collaboration peut permettre d'atteindre un objectif commun.

## Programmes de prix

Les programmes de prix permettent de créer et de maintenir l'élan. Ils suscitent également de l'intérêt et encouragent le changement de comportement. Prévoyez une boîte à suggestions et offrez des prix pour les meilleures solutions ou pour les solutions les plus innovatrices. Des jeux-questionnaires sur l'efficacité énergétique au travail et à la maison peuvent aider à susciter l'intérêt et la participation. Vous pouvez attribuer des prix pour le plus grand nombre de réponses exactes.

Les prix peuvent aller de petits articles, tels que des ampoules fluorescentes, des tee-shirts, des thermostats programmables et des aérateurs à faible débit, à d'autres plus importants comme un appareil éconergétique (micro-ondes, lave-vaisselle, etc.). Sollicitez l'appui de commanditaires locaux pour obtenir des prix.

## Conseil

### Intéressez les enfants et les jeunes à votre initiative

Lancez des activités de sensibilisation à l'énergie ciblant les jeunes. Des concours de dessin ou de coloriage ou des projets conjoints peuvent générer du matériel pouvant servir à décorer votre établissement ou d'autres bâtiments de la collectivité, démontrer l'engagement actif et garder les participants occupés.

## Ce qu'ils prévoient...



L'Équipe verte du Cambridge Memorial Hospital reconnaît que l'amélioration de l'efficacité énergétique de son établissement dépend principalement du personnel d'entretien. Ces employés sont parmi les premiers à être ciblés dans le plan de gestion de l'énergie de l'hôpital et ils ont reçu une formation spécialisée dans le cadre du programme agréé Building Environmental Systems du Collège Seneca et de la série d'ateliers « Le gros bon \$ens » offerts par l'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada.

### Séances d'information, ateliers spéciaux et exposés

Des séances d'information, telles que des ateliers et des exposés, fournissent des occasions de s'informer sur l'efficacité énergétique, de montrer comment l'établissement et les personnes peuvent en bénéficier et de démontrer des moyens pratiques d'économiser de l'énergie. Elles peuvent prendre la forme d'exposés, d'ateliers et de groupes de discussion ou d'une combinaison de ces approches. Ces séances peuvent être réalisées dans le cadre des activités de la Semaine de sensibilisation à l'énergie ou du Jour de la Terre de votre établissement.

## Ce qu'ils réalisent...



Dans un hôpital canadien, on tente de parler de l'efficacité énergétique à autant d'employés que possible. On s'est efforcé de faire participer le plus d'employés possible à un exposé de dix minutes, simple, concis et ciblé en fonction du public. Le message était axé sur le contrôle que peut exercer l'utilisateur final sur la quantité d'énergie utilisée.

L'efficacité énergétique est régulièrement inscrite à l'ordre du jour des réunions du personnel d'exploitation et d'entretien de l'University of Alberta Hospital, donnant l'occasion aux employés d'échanger de nouvelles idées et de suggérer des mesures d'efficacité énergétique.

Les rencontres des services et des comités donnent également l'occasion d'informer le personnel et de favoriser la participation. En outre, ce qui est encore plus important, elles favorisent le dialogue. Les utilisateurs de l'établissement peuvent suggérer des idées visant la réduction de l'utilisation d'énergie, et toute question ou préoccupation peut être traitée immédiatement. Au cours des réunions, les exposés devraient être brefs et mettre l'accent sur les mesures que tout le monde peut prendre pour réduire les coûts d'énergie et sur les avantages connexes.



## Ce qu'ils ont réalisé...

Au Centre des sciences de la santé de Winnipeg, au Manitoba, on croit que, bien que le sujet de l'efficacité énergétique soit sérieux, l'approche utilisée dans le programme de sensibilisation ne doit pas nécessairement l'être. Afin d'atteindre ses objectifs, le comité de planification a proposé une mascotte pour rendre la campagne amusante et efficace. Le « Lutin de l'énergie » est un personnage que le personnel peut



facilement reconnaître et associer à l'efficacité énergétique. En outre, il aide à garder le message amusant et léger. Cette image apparaît sur les affiches et les papillons Post-it<sup>®</sup>, sur le site intranet du Centre et dans

les présentoirs. De plus, elle figure régulièrement dans une chronique du bulletin du Centre.

Deux versions de papillons Post-it<sup>®</sup> ont été créées et placées par le personnel de nettoyage et de sécurité sur l'équipement et les lampes non utilisés afin de rappeler aux utilisateurs de l'établissement de les éteindre. Avant le lancement de cette partie de la campagne, le personnel de nettoyage et de sécurité a participé à un programme de formation qui présentait un aperçu des objectifs du programme. Cet aperçu comprend les raisons pour lesquelles il est important d'économiser l'énergie, les estimations des économies (« éteindre les lampes dans un bureau permet d'économiser plus de 40 \$ par an ») et les moyens auxquels le personnel peut avoir recours pour jouer un rôle important dans la campagne. On a encouragé le personnel à laisser les papillons aux endroits où les lampes et les appareils restent allumés et à signaler au service d'entretien tous les robinets et les toilettes qui fuient.

[suite >>](#)

<< suite

Afin que le personnel puisse faire des commentaires ou des suggestions, le Lutin de l'énergie possède sa propre adresse de courrier électronique. Nous présentons ci-dessous un courriel reçu par le Lutin en réponse à une note placée sur une lampe qui n'avait pas été éteinte.

### ***Cher Lutin de l'énergie,***

La semaine dernière, j'ai trouvé une note que vous aviez laissée dans mon aire de travail. De toute évidence, pas une, mais deux lampes sont restées allumées dans une salle d'examen. Je ne sais pas qui vous êtes ni d'où vous venez, mais j'ai sans nul doute remarqué votre présence. Je promets d'être plus attentif. La personne qui vous a embauché a eu une brillante idée. Je compte en parler à mes enfants à la maison, car, bien qu'en général ils essaient consciencieusement d'économiser l'énergie et d'éteindre les lampes, parfois ils oublient. Je me demandais si je pouvais acheter quelques-uns de vos petits papillons afin de leur rappeler intelligemment d'économiser l'énergie eux aussi.

*P.-S. Poursuivez votre bon travail!*

Le Lutin de l'énergie apparaît également dans les présentoirs sur l'énergie et l'environnement et aux événements spéciaux afin d'accroître la sensibilisation à l'importance de l'efficacité énergétique dans l'établissement. Le personnel peut même faire des demandes spéciales pour que le Lutin de l'énergie assiste à des événements particuliers.

# étape 5

## Mettre en œuvre le programme de sensibilisation



Après avoir planifié et préparé votre programme de sensibilisation, votre prochaine étape consiste à diffuser le message. La mise en œuvre de votre programme de sensibilisation demande de l'énergie, de l'enthousiasme et de l'imagination.

La façon de mettre en œuvre ce programme dépend de vous. Vous pouvez choisir divers outils et diverses activités et les intégrer à votre programme. Votre programme de sensibilisation ne doit pas nécessairement être compliqué pour réussir. Vous pouvez simplement décider d'organiser quelques rencontres avec des consommateurs d'énergie clés, leur présenter des mesures et leur demander de faire des suggestions. Vous pouvez également publier quelques articles dans le bulletin de votre établissement. Même le plan le plus simple peut vous aider à commencer et à avoir une influence.

### 5.1 Lancer le programme

Lancez votre programme de sensibilisation grâce à un événement spécial, un exposé ou un atelier afin de créer de l'enthousiasme. Pour marquer ce lancement, lancez un défi consistant à déterminer combien d'employés peuvent se rendre au travail en utilisant le moins de véhicules possible. Vous pouvez également organiser un concours visant à savoir qui peut suggérer la meilleure idée pour économiser de l'énergie dans l'établissement.

### Ce qu'ils ont réalisé...



L'équipe de sensibilisation de l'Hôpital régional de Sudbury, qui compte un représentant d'Hydro Ontario, a lancé son programme en visitant tous les services afin de parler de l'importance de l'efficacité énergétique et de déterminer diverses occasions de réduire les coûts d'éclairage.

## Conseils

- Annoncez le lancement de votre programme au moins deux semaines à l'avance à l'aide d'affiches, de bulletins d'information et d'autres outils.
- Commencez en utilisant quelques-uns des outils de communication qui, selon vous, vous en donneront « le plus pour votre argent ».
- Apprenez par expérience et adaptez votre programme au fur et à mesure. Par exemple, si les affiches ne suscitent pas d'intérêt, il peut être plus efficace de faire un exposé lors d'une réunion afin de promouvoir votre message.
- Comme la sensibilisation est un « travail en constante évolution », maintenez l'élan en répétant votre message fréquemment et en utilisant des outils différents au cours d'une période prolongée.
- Sachez que les programmes de sensibilisation sont plus efficaces lorsqu'ils sont liés à des modifications que le personnel peut constater. Si vous planifiez chaque amélioration dans votre établissement, lancez vos programmes de sensibilisation au commencement de ces améliorations et continuez pendant ces travaux.

# étape 6

## Évaluer le programme



L'évaluation de votre programme de sensibilisation comparativement aux objectifs de départ vous aidera à déterminer son efficacité – ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas et les outils et activités servant le mieux à encourager les changements de comportement. Des évaluations continues tout au long de votre campagne permettent d'obtenir l'information requise afin d'adapter votre programme et de planifier les activités futures pour obtenir les résultats escomptés.

### 6.1 Adopter une approche d'évaluation

Une fois votre programme en cours, la comparaison des variables décrites à la deuxième étape par rapport à la nouvelle information recueillie vous permettra de vous rendre compte s'il est sur la bonne trajectoire. Selon votre approche, vous pourrez réaliser différents types d'évaluations. La plupart des approches peuvent être classées comme quantitatives ou qualitatives.

#### *Conseil*

Adoptez l'approche qui, selon vous, vous permettra d'obtenir l'information la plus exacte ou utilisez une combinaison de méthodes afin d'effectuer une évaluation plus complète de votre programme.

#### *Évaluations quantitatives*

Les évaluations quantitatives se rapportent aux objectifs, aux faits mesurables et aux nombres. Les questions posées sont « quoi? » et « combien? », plutôt que « pourquoi? ».

#### **Options relatives aux évaluations quantitatives**

- Comparez vos factures d'énergie avant, pendant et après votre programme de sensibilisation. Demandez à votre conseiller en services énergétiques ou au service d'exploitation de votre établissement de vous fournir régulièrement cette information.

- Une diminution de vos coûts d'énergie pourrait signifier que votre programme fonctionne. Examinez si d'autres facteurs pourraient avoir influencé la consommation d'énergie, notamment des améliorations techniques, la fermeture d'une partie de l'établissement ou l'installation d'équipement neuf.
- Tel qu'il est suggéré à la deuxième étape, distribuez des questionnaires de sensibilisation avant et après votre campagne afin de déterminer si les connaissances et la sensibilisation du personnel en matière d'efficacité énergétique ont changé. Une meilleure sensibilisation démontrera dans quelle mesure votre programme a été efficace. Vous pouvez distribuer les questionnaires en les joignant aux chèques de paie ou les faire remplir par des personnes ou services en particulier.

## Conseil

Parlez avec votre conseiller en services énergétiques de la consommation d'énergie et demandez-lui comment tenir compte des variables, telles que les modifications des conditions météorologiques ou de l'utilisation des bâtiments au fil du temps.

## Évaluations qualitatives

Les évaluations qualitatives sont souples parce que les répondants peuvent donner plusieurs réponses aux questions qui sont souvent ouvertes. Elles fournissent également de l'information détaillée puisqu'elles permettent de poser des questions plus approfondies du genre « qu'en pensez-vous? », « pourquoi pensez-vous ainsi? » et « que suggérez-vous? ».

Les évaluations qualitatives nécessitent parfois des interactions personnelles, notamment des questionnaires ou des entrevues individuelles, ou elles peuvent être réalisées sur une base plus impersonnelle. Selon la taille de votre établissement, vous pouvez cibler un certain groupe de personnes ou sélectionner au hasard du personnel représentatif.

### Options relatives aux évaluations quantitatives

- Préparez un court questionnaire et demandez aux cadres supérieurs d'en distribuer des exemplaires aux participants ou à des personnes en particulier. Demandez aux répondants de rendre les questionnaires remplis dans un temps déterminé.
- Distribuez des questionnaires à un stand au cours d'un événement sur le thème de l'efficacité énergétique ou à l'heure du déjeuner. Réservez suffisamment d'espace pour que les répondants puissent remplir les questionnaires sur-le-champ, de façon à pouvoir les remettre immédiatement.
- Organisez des sondages directs avec les visiteurs.
- Posez des questions lors d'une réunion et suscitez des commentaires.

Vous pouvez également réaliser une analyse qualitative de manière informelle en demandant aux occupants des bâtiments ce qu'ils pensent de l'efficacité énergétique et du programme de sensibilisation en général. À partir des résultats de ces sondages informels, vous pourrez évaluer le niveau général de sensibilisation à l'efficacité énergétique de votre groupe.

### Conseils

- Améliorez le taux de réponse de votre évaluation en offrant des encouragements à la participation, tels que des primes peu coûteuses ou des coupons-rabais provenant de commanditaires.
- Demandez l'aide des élèves de l'école secondaire ou du collège local pour faire remplir les questionnaires. L'approche faisant intervenir des tiers peut entraîner un meilleur taux de réponse.

## Ce qu'ils ont réalisé...



En avril 2001, le Centre des sciences de la santé de Winnipeg, au Manitoba, a lancé son programme de sensibilisation. À l'hôpital, on reconnaît qu'il est difficile de quantifier les résultats de la campagne de sensibilisation, mais on a déterminé quelques approches permettant de mesurer l'efficacité du programme. Ces approches sont les suivantes :

- des lectures de compteur régulières dans un échantillon d'édifices occupés principalement pendant les heures de bureau;
- une analyse du nombre de papillons Post-it® distribués au fil du temps afin de déterminer si le nombre de rappels nécessaires a diminué depuis le lancement du programme;
- le suivi du nombre de questions et de commentaires adressés par courriel au Lutin de l'énergie du Centre;
- des sondages téléphoniques auprès du personnel au moment du lancement du programme et un an plus tard;
- des sondages avant et après la campagne afin de mesurer les modifications du degré de sensibilisation du personnel.

# étape 7

## Cerner les résultats et établir les rapports



Votre évaluation vous permettra d'obtenir des données quantitatives sur les habitudes de consommation de l'énergie de votre établissement au fil du temps. Le fait d'annoncer publiquement les progrès de votre programme de sensibilisation permettra d'améliorer son efficacité, en faisant savoir que les participants peuvent changer les choses et le font effectivement.

Afin de renforcer votre message, fournissez des mises à jour régulières au personnel et aux utilisateurs de votre établissement de santé par l'entremise d'articles dans les bulletins d'information, de présentoirs et de réunions de gestion. Les mises à jour vous aideront à montrer l'importance de la collaboration et de la participation individuelles.

### Conseils

- Montrez l'évolution à l'aide de graphiques à barres ou à secteurs faciles à lire et d'exemples concrets.
- Incluez de l'information sur la quantité d'énergie et les montants d'argent que votre campagne a permis d'économiser et expliquez les incidences positives sur l'environnement.
- Présentez l'information de façon à ce que votre public se sente concerné. Par exemple, mentionnez les montants d'argent économisés au cours d'une année et comparez-les aux coûts des salaires ou aux coûts de l'équipement neuf.
- Affichez partout et régulièrement l'information à l'aide des babillards, des sites Web et des bulletins d'information.
- Envoyez des rapports d'étape réguliers à la haute direction afin de la tenir informée et de conserver son soutien. Les rapports devraient être brefs, énumérer les activités de sensibilisation, mettre l'accent sur les économies réalisées et présenter tout autre résultat positif lié à la campagne.

## Ce qu'ils réalisent...



Les directeurs d'établissement de la Peninsulas Health Care Corporation rencontrent régulièrement la haute direction afin de traiter et d'examiner les questions concernant l'exploitation des installations. Les gestionnaires fournissent des mises à jour sur les programmes d'efficacité énergétique mis en œuvre dans chaque établissement, notamment les activités de sensibilisation, et produisent des rapports sur les économies d'énergie réalisées. Ces mises à jour aident à conserver le soutien de la haute direction en ce qui a trait aux initiatives en matière d'efficacité énergétique.

L'University of Alberta Hospital surveille sa consommation d'énergie depuis 1991. L'information est rassemblée à l'aide d'une base de données qui permet au service de l'exploitation d'établir des rapports sur l'utilisation des services publics et les coûts par édifice. Cette activité permet à l'hôpital de cerner les résultats de ses mesures de gestion de l'énergie et de comparer les réductions d'énergie avec les objectifs.

# étape 8

## Effectuer le suivi

- *Sous-étapes*
- *8.1 Renforcer le message*
- *8.2 Adapter l'approche*
- *8.3 Faire connaître les réussites*

### 8.1 Renforcer le message

Lorsque votre programme de sensibilisation bat son plein, vous pouvez passer à votre objectif de réduction de la consommation d'énergie. Rappelez-vous que la sensibilisation est une tâche en constante évolution – pour maintenir l'intérêt et l'élan, continuez à renforcer votre message fréquemment en utilisant divers outils, notamment des articles dans le bulletin de votre établissement et des mises à jour sur les babillards et au cours des réunions.

### 8.2 Adapter l'approche

Pendant le déroulement de votre campagne, vous pouvez adapter les éléments de votre programme afin de mieux répondre aux besoins de votre établissement. Utilisez l'information découlant de vos évaluations et observations pour réorienter votre campagne, au besoin. Si vous prévoyez une deuxième phase ou une campagne de suivi, assurez-vous d'utiliser l'information découlant de vos évaluations. Quels sont les outils qui fonctionnent bien? Que pouvez-vous améliorer? Y a-t-il de nouveaux moyens de diffuser l'information concernant le programme? Comment pouvez-vous maintenir le message à jour? Par exemple, si vous avez utilisé des articles dans le bulletin afin de promouvoir la sensibilisation à l'énergie et que votre suivi démontre qu'il n'y a pas d'amélioration de la sensibilisation, vous pourriez envisager d'avoir recours à un autre outil ou de redéfinir votre message.

Il est important de renforcer aussi souvent que possible le message de l'efficacité énergétique, ce qui aidera à maintenir l'influence de votre programme, à renforcer les nouveaux comportements et à générer l'amélioration continue de votre programme d'ensemble.

### 8.3 Faire connaître les réussites

Dans le cadre du suivi, il est essentiel de fournir au public interne et au public externe une mise à jour des réussites de votre programme. Fêtez vos réalisations et reconnaissez le rôle important qu'ont joué vos employés et les autres utilisateurs de l'établissement dans la réduction de l'utilisation de l'énergie. Dans votre établissement de santé, on pourrait décider d'utiliser une partie de l'argent économisé pour acheter de l'équipement neuf ou financer une soirée pizza ou une autre activité que les participants apprécieraient.

#### Ce qu'ils ont réalisé...



En 1998, le Kingston General Hospital a exécuté un programme d'amélioration de l'éclairage très réussi, permettant d'économiser 90 000 \$ par an et des milliers de kilogrammes d'émissions de GES. À l'hôpital, on a décidé de faire connaître cette réussite non seulement au personnel, mais également à la collectivité. Les médias locaux ont donné le compte rendu de l'initiative et les journaux de la région ont rapporté les avantages financiers obtenus. Le message soulignait que chacun a un rôle à jouer en matière d'économies d'énergie et que cela peut changer les choses.

# *en apprendre davantage*

L'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada met à votre disposition des ressources supplémentaires afin de vous aider à concevoir et à mettre en œuvre le programme de sensibilisation de votre établissement. Il vous offre de l'information à profusion pour vous aider à devenir plus soucieux de l'efficacité énergétique à la maison, au travail et sur la route.

*Pour plus d'information, communiquez avec :*

## **Initiative des Innovateurs énergétiques**

Office de l'efficacité énergétique  
Ressources naturelles Canada  
580, rue Booth  
Ottawa (Ontario) K1A 0E4  
Tél. : (613) 947-0971  
Télec. : (613) 947-4121  
Courriel : [info.services@rncan.gc.ca](mailto:info.services@rncan.gc.ca)  
Site Web : [oee.rncan.gc.ca/iie](http://oee.rncan.gc.ca/iie)

## **Collège canadien des directeurs de services de santé**

350, rue Sparks, bureau 402  
Ottawa (Ontario) K1R 7S8  
Tél. : (613) 235-7218  
Télec. : (613) 235-5451  
Site Web : [www.cchse.org](http://www.cchse.org)

# annexe

## Études de cas

### Centre des sciences de la santé (Health Sciences Centre) de Winnipeg



#### Aperçu

Le Centre des sciences de la santé de Winnipeg est l'un des plus importants établissements de santé au Canada. Comptant plus de 780 lits et un volume annuel de plus de 367 000 patients, le Centre emploie au-delà de 6 000 personnes. Ses 25 bâtiments et sa superficie de 373 254 m<sup>2</sup> font de cet hôpital le principal centre régional de traumatologie et de soins tertiaires du Manitoba, du nord-ouest de l'Ontario, de l'est de la Saskatchewan et du Nunavut.

Afin de réduire les coûts d'exploitation et de montrer l'exemple en matière d'environnement, le Centre a mis sur pied un plan de gestion de l'énergie permettant d'établir plusieurs objectifs d'économie d'énergie :

- améliorer l'efficacité énergétique par des rénovations réalisables du point de vue économique;
- réduire les coûts d'énergie;
- améliorer l'efficacité énergétique grâce à la formation et à la sensibilisation du personnel;
- maintenir l'engagement du personnel en ce qui a trait à la gestion de l'énergie;
- réduire les émissions de gaz à effet de serre contribuant au changement climatique.



Cette étude de cas permet d'examiner comment le Centre a aidé à atteindre les objectifs d'efficacité énergétique grâce à la mise en œuvre d'un programme de sensibilisation à l'efficacité énergétique.

#### Programme de sensibilisation : aperçu et activités

La création d'une équipe de planification a permis de surveiller le programme de sensibilisation à l'efficacité énergétique du Centre. Cette équipe se compose de personnes de plusieurs services, notamment des communications biomédicales, de l'installation centrale d'énergie et de la gestion de l'établissement. Ces personnes ont organisé plusieurs séances de planification et ont décidé dès le début qu'elles désiraient non seulement sensibiliser, mais également encourager le personnel à utiliser l'énergie de manière plus efficace.

L'équipe a proposé de nombreuses activités visant à appuyer ses objectifs :

- la distribution de questionnaires en direct incitant les membres du personnel à réfléchir à la manière dont ils utilisent l'énergie et exploitent l'équipement dans leurs services respectifs;
- la création d'un présentoir mettant l'accent sur l'efficacité énergétique, à utiliser dans la zone de la galerie marchande de l'établissement et dans les stands ainsi qu'au cours de présentations et d'autres événements;
- la conception de la mascotte « Lutin de l'énergie » que les personnes reconnaîtraient et associeraient à l'efficacité énergétique. On utilise le Lutin de l'énergie :
  - sur le matériel publicitaire de l'efficacité énergétique, notamment les affiches et les pages Web;
  - sur les papillons Post-it® afin de rappeler aux utilisateurs d'éteindre l'équipement non utilisé;
  - pour recevoir les suggestions et autres renseignements transmis par le personnel par courriel ou par l'entremise des boîtes à suggestions de l'hôpital;
  - pour faire des apparitions aux événements spéciaux;
  - sur les économiseurs d'écrans d'ordinateurs afin de rappeler aux employés d'améliorer le rendement énergétique;
  - dans la documentation sur l'efficacité énergétique;
  - dans une chronique régulière du bulletin de l'hôpital, incluant des conseils et des suggestions sur l'utilisation efficace de l'énergie;
  - sur les prix de reconnaissance de sensibilisation.



Afin d'assurer le dynamisme, l'équipe a décidé de mettre en œuvre le programme par étapes, en commençant par un lancement et des séances de formation et d'information. D'autres événements ont fait suite à ces premières activités.

### Évaluation du programme

Bien que l'équipe de planification reconnaisse la difficulté de quantifier les résultats d'un programme de sensibilisation, elle prévoit utiliser diverses approches afin d'évaluer l'efficacité globale de sa campagne. L'équipe a prévu les mesures énumérées ci-dessous.

- Des sondages téléphoniques auprès d'au moins 50 personnes visant à évaluer le degré de sensibilisation au début du programme et un an plus tard.
- Des lectures régulières des compteurs de quatre bâtiments. Trois des bâtiments sont occupés pendant les heures de bureau et le quatrième est peu utilisé. L'analyse des lectures de compteurs six et douze mois après le lancement de la campagne.
- La surveillance par les membres de l'équipe du nombre de papillons Post-it® distribués par le Lutin de l'énergie au fil du temps. L'équipe prévoit qu'un grand nombre de papillons seront nécessaires au début, mais qu'il faudra moins de rappels à mesure que l'incidence du programme se fera sentir et que les comportements évolueront.

- La surveillance du nombre de questions et commentaires envoyés par courriel au Lutin de l'énergie et du nombre de demandes visant à faire apparaître la mascotte dans les environs de l'établissement.

### *Leçons tirées et facteurs essentiels*

Avant de mettre en œuvre le programme, l'équipe de planification a révisé les programmes de sensibilisation dans d'autres établissements et a observé plusieurs éléments couronnés de succès qu'elle a incorporés dans son propre programme, notamment :

- une stratégie bien planifiée;
- des ressources humaines et financières appropriées à la mise en œuvre du programme;
- la participation à des activités interactives visant à encourager les employés à modifier leur comportement et à penser régulièrement à l'efficacité énergétique.

### *Information sur les personnes-ressources*

#### **Initiative des Innovateurs énergétiques**

Office de l'efficacité énergétique  
Ressources naturelles Canada  
580, rue Booth  
Ottawa (Ontario) K1A 0E4  
Tél. : (613) 947-0971  
Télec. : (613) 947-4121  
Courriel : [info.services@rncan.gc.ca](mailto:info.services@rncan.gc.ca)  
Site Web : [oee.rncan.gc.ca/iie](http://oee.rncan.gc.ca/iie)

#### **Centre des sciences de la santé de Winnipeg**

Val Buschau, CHE et directeur de division  
Gestion de l'établissement  
Division de la gestion de l'établissement  
732, avenue McDermot  
Winnipeg (Manitoba) R3E 0T3  
Tél. : (204) 787-3538  
Télec. : (204) 787-4865  
Courriel : [vbuschau@hsc.mb.ca](mailto:vbuschau@hsc.mb.ca)  
Site Web : [www.hsc.mb.ca](http://www.hsc.mb.ca)

### *Aperçu*

La Peninsulas Health Care Corporation procure des soins généraux et de longue durée pour les péninsules Bonavista et Burin ainsi que pour la zone de Clarenville, à Terre-Neuve-et-Labrador. Ses sept établissements et huit cliniques médicales emploient plus de 950 personnes et servent une population de 57 000 habitants dans 161 collectivités.



Le U.S. Memorial Health Centre est l'un des sept établissements de soins de santé de la Peninsulas Health Care Corporation.

### *Lancement du Programme de sensibilisation à l'efficacité énergétique*

Établissement de soins généraux comptant 54 lits, le Burin Peninsulas Health Care Centre de la Corporation a lancé, en 1991, un ambitieux programme de gestion de l'énergie, mené par son directeur d'établissement, Craig Grandy. Cette initiative a débuté en partie dans le cadre de la Curtailable Service Option de Newfoundland Power, qui fournit des stimulants financiers visant à réduire la consommation d'énergie.

En 1999, le programme de gestion de l'énergie du Centre s'est étendu à l'échelle régionale afin d'inclure tous les établissements de la Corporation. Reconnaissant que la participation des employés était essentielle à la réalisation des objectifs, on a élargi le programme, ce qui a permis de combiner des mesures d'efficacité énergétique et un programme de sensibilisation à l'intention des employés et bénévoles. Dirigés par M. Grandy, les employés de la gestion de l'établissement, ayant obtenu le soutien total de la haute direction, ont collaboré au succès de l'initiative de sensibilisation.

### *Aperçu et activités du programme de sensibilisation*

L'objectif d'ensemble du programme de sensibilisation de l'établissement consistait à encourager le personnel et les bénévoles à utiliser l'énergie de manière plus efficace. Le programme de sensibilisation avait plusieurs objectifs, notamment :

- sensibiliser les utilisateurs de l'établissement aux pratiques générales d'efficacité énergétique (par exemple, en éteignant l'équipement inutilisé, en diminuant le chauffage et en laissant les lampes éteintes lorsqu'elles ne sont pas nécessaires);
- informer les employés sur les coûts de l'énergie liés au fonctionnement de l'équipement de l'établissement;
- fournir des mises à jour régulières sur les activités et les progrès en matière de sensibilisation à l'énergie.

## Mise en œuvre du programme

Avant de commencer le programme, le personnel à l'interne a analysé les habitudes de consommation de l'énergie de tous les établissements du Centre afin de déterminer les meilleures occasions de réduire la consommation d'énergie par l'entremise de mesures n'entraînant que peu ou pas de frais. Par conséquent, plusieurs mesures d'économie d'énergie, combinées à l'information fournie par le personnel, ont été mises en œuvre avec succès à des coûts relativement faibles. Ces mesures sont énumérées ci-dessous.

- **Buanderie** – Au lieu d'utiliser tout l'équipement de la buanderie en même temps pendant quatre ou cinq heures par jour, le personnel échelonne les temps de fonctionnement afin de diminuer la demande de pointe. De même, l'évaluation de l'utilisation de l'énergie a permis de montrer que la repasseuse était branchée 12 heures par jour, bien qu'elle n'était utilisée que par intermittence. Après des discussions avec le personnel, on a modifié l'horaire de fonctionnement de la repasseuse afin que tout le repassage puisse avoir lieu en une fois.
- **Cuisine** – On a encouragé le personnel de cuisine à n'utiliser l'équipement, tels les fours, les cuiseurs à vapeur, les chauffe-aliments et les grils, que lorsqu'il en avait besoin et de l'éteindre lorsqu'il ne l'utilisait pas. Les employés ont accepté de collaborer et ils ont modifié les périodes d'utilisation de l'équipement afin d'étendre la charge d'utilisation de l'énergie.
- **Autres zones** – Après avoir parlé au personnel de la salle de stabilisation centrale, on a modifié le calendrier d'utilisation de l'équipement. Le personnel a commencé à utiliser certaines pièces d'équipement uniquement en dehors des heures de pointe et à s'organiser pour en employer d'autres individuellement à mesure que la demande le permettra.

La communication était essentielle pour réaliser les objectifs de sensibilisation de l'établissement. Les méthodes utilisées comprenaient notamment :

- la distribution à tous les employés d'une note de service afin de lancer le programme;
- l'organisation de présentations par les gestionnaires de l'établissement à divers sites au cours des réunions de personnel, la promotion de la sensibilisation à l'énergie par les gestionnaires de l'établissement et leurs encouragements à l'intention des employés afin qu'ils présentent leurs propres idées sur l'efficacité énergétique;
- la conception de brochures sur l'efficacité énergétique mettant l'accent sur l'importance de collaborer à la réalisation d'objectifs communs; les brochures précisent également la quantité d'énergie utilisée par l'équipement particulier.

Les autres outils utilisés par les gestionnaires de l'établissement pour maintenir l'élan sont énumérés ci-après.

- **Babillards** – Les babillards présentent de l'information sur le Curtailment Program du Newfoundland Power, les mesures prises en matière d'efficacité énergétique et les progrès réalisés en ce qui a trait aux économies d'énergie et de coûts.

On y trouve également des conseils sur la gestion de l'énergie. Les présentoirs se trouvent dans des zones d'affluence où les employés et le grand public peuvent les voir.

- Articles de bulletin – Un bulletin interne présente de l'information sur le programme de gestion de l'énergie, des mises à jour sur les économies d'énergie et des conseils sur l'efficacité énergétique tant pour la maison que pour le milieu de travail.
- Enseignes et affiches – Placées à proximité des salles de réunion, de réception et autres, les enseignes et affiches servent à rappeler aux occupants d'éteindre les lampes et tout autre équipement dans les salles non utilisées.
- Programmes de formation technique – On a organisé, à l'intention du personnel d'entretien, un programme de formation technique sur l'éclairage éconergétique, les thermostats programmables et les moteurs et minuteriers de variateurs de vitesse.

Comme le programme de sensibilisation utilisait les moyens de communication existants et s'appuyait largement sur les contacts avec le personnel, sa mise en œuvre n'a requis que peu de frais et, par conséquent, presque pas de financement supplémentaire.

### Résultats

La réaction du personnel au programme de gestion de l'énergie a été excellente. En fait, les employés communiquent à présent avec les gestionnaires de l'établissement lorsqu'ils savent qu'ils auront besoin de plus d'énergie que d'habitude, favorisant ainsi l'optimisation de l'équipement de l'établissement.

Le programme a connu un succès retentissant et a permis une réduction d'énergie globale moyenne d'environ 10 p. 100 (voir le tableau 1).

**Tableau 1. Économies d'énergie à la Peninsulas Health Care Corporation**

	Année	Consommation d'électricité	Coûts d'électricité
<b>Burin Peninsulas Health Care Centre</b>	1991	4 341 000 kWh	315 612 \$
	2000	3 503 000 kWh	242 938 \$
<b>Peninsulas Health Care Corporation (tous les établissements combinés)</b>	1997	13 528 388 kWh	976 232 \$
	2000	12 258 385 kWh	879 457 \$

Les économies d'énergie du Centre représentent des rendements énergétiques découlant de l'application combinée de mesures techniques et de son programme de sensibilisation. Les mesures techniques incluaient une amélioration de toutes les lampes de nuit, de l'éclairage d'issues et encastré et l'installation d'un équipement limiteur de courant. En conséquence de la réduction de la consommation d'énergie, la Corporation a également reçu 30 000 \$ de rabais de la Newfoundland Power en 2000.

## Leçons tirées

Au fur et à mesure de la mise en œuvre de son programme de sensibilisation, le Centre a tiré les leçons suivantes :

- les messages doivent être clairs et adaptés au public cible;
- il est essentiel de communiquer les raisons d'un programme de gestion de l'énergie et de présenter l'information particulière sur la façon dont il touche l'établissement et les employés (par exemple, faire connaître les progrès en communiquant tous les mois les économies d'énergie et de coûts découlant des mesures d'efficacité énergétique);
- le travail d'équipe est important; collaborer à la réalisation d'un objectif commun permet d'augmenter les chances de succès;
- les mesures d'efficacité énergétique n'entraînant que peu ou pas de frais peuvent changer les choses;
- le soutien du personnel est essentiel au succès de la mise en œuvre des mesures d'efficacité énergétique et à l'émergence d'idées visant la diminution de l'utilisation d'énergie;
- la communication suivie en ce qui a trait au programme et à son évolution est importante.

## Information sur les personnes-ressources

### **Initiative des Innovateurs énergétiques**

Office de l'efficacité énergétique

Ressources naturelles Canada

580, rue Booth

Ottawa (Ontario) K1A 0E4

Tél. : (613) 947-0971

Télé. : (613) 947-4121

Courriel : [info.services@rncan.gc.ca](mailto:info.services@rncan.gc.ca)

Site Web : [oee.rncan.gc.ca/iie](http://oee.rncan.gc.ca/iie)

### **Peninsulas Health Care Corporation**

Don Reardon

Directeur de la gestion des établissements

Peninsulas Health Care Corporation

Case postale 2800

Clareville (Terre-Neuve-et-Labrador) A0E 1J0

Tél. : (709) 466-5865

Télé. : (709) 466-1623

Courriel : [dreardon@phcc.nf.net](mailto:dreardon@phcc.nf.net)

Site Web : [www.phcc.nf.net](http://www.phcc.nf.net)

## University of Alberta Hospital



### Aperçu

L'University of Alberta Hospital est un important centre de soins tertiaires situé sur le campus universitaire d'Edmonton, en Alberta. Comptant un total de 650 lits et un volume annuel de 61 206 patients, l'hôpital emploie 2 430 personnes à plein temps et 1 211 à temps partiel. Les huit bâtiments de l'établissement occupent une superficie de 350 782 m<sup>2</sup>.

À l'hôpital, la gestion de l'énergie est une priorité depuis plus d'une décennie. En 1992, on a embauché un gestionnaire dont le mandat était d'agir à titre de champion de la nouvelle initiative de gestion de l'énergie. En 1997, le plan stratégique d'ensemble de l'hôpital a permis de fixer un objectif de réduction de l'énergie pour 2000 de 18 p. 100 par rapport aux niveaux de 1996 et, par la suite, de 15 p. 100 supplémentaires pour 2002 sous les niveaux de 1999.

Le programme de gestion de l'énergie de l'hôpital met l'accent sur les quatre objectifs clés suivants :

- améliorer l'efficacité énergétique par l'entremise d'initiatives réalisables du point de vue économique;
- réduire les coûts d'énergie;
- maintenir l'engagement du personnel envers la gestion de l'énergie;
- réduire les émissions de gaz à effet de serre qui contribuent au changement climatique.



En visant ces objectifs, le programme de gestion de l'énergie de l'hôpital a permis de réaliser ce qui suit :

- installer un logiciel de suivi amélioré des services publics;
- effectuer un suivi continu des avantages en matière de finances et de réductions des gaz à effet de serre liés à l'efficacité énergétique;
- déterminer de nouvelles mesures et activités visant à réduire la consommation d'énergie;
- encourager la participation et l'engagement du personnel;
- incorporer des conceptions visant l'efficacité énergétique dans les nouveaux rajouts et rénovations de l'établissement;
- adhérer à l'Initiative des Innovateurs énergétiques de l'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada;
- mettre en œuvre une série d'améliorations du rendement énergétique, notamment des modifications de l'éclairage et d'autres rénovations.

## Aperçu et activités du programme de sensibilisation

Lancé en 1993, le programme a été mis en œuvre par le directeur de l'exploitation des bâtiments, Doug Dunn, qui a reconnu la nécessité d'incorporer des éléments de formation et de sensibilisation dans la planification de la gestion de l'énergie de l'établissement afin de favoriser la participation et le soutien de l'ensemble du personnel.



Une des premières activités du programme a été de placer des autocollants sur les commutateurs d'éclairage afin de rappeler au personnel d'éteindre les lampes lorsqu'une pièce est inutilisée. Cette mesure était un bon point de départ, car elle n'exigeait que peu de dépenses en capital et pouvait générer des économies importantes. En effet, l'éclairage représentait presque 50 p. 100 de la facture d'énergie de l'établissement. Sur une période de douze mois, on a placé environ 3 000 autocollants en commençant par les commutateurs situés dans les zones publiques. Les bulletins de l'établissement ont permis de promouvoir le programme qui présentait de l'information sur les estimations des économies<sup>1</sup>.

On a également incité le personnel à éteindre les ordinateurs le soir. Cette question est devenue moins importante au fil du temps, car de plus en plus d'ordinateurs sont maintenant équipés d'un écran et d'une unité de disque dur à fermeture automatique ou à mode « veille ».

La mise en œuvre continue d'activités permet de maintenir l'élan du programme de sensibilisation de l'hôpital. Des articles sur le programme de gestion de l'énergie apparaissent périodiquement dans le bulletin de l'hôpital, et la gestion de l'énergie figure régulièrement au calendrier des réunions du personnel d'exploitation et d'entretien. Au cours de ces réunions, on encourage les employés à établir et à suggérer de nouvelles initiatives en matière d'efficacité énergétique.

Des communiqués de presse annoncent les réalisations et les réussites récentes. Des articles sur le programme de gestion de l'énergie de l'hôpital ont paru dans les journaux régionaux et nationaux et à la télévision locale. De plus, de l'information et des rapports sont affichés sur les babillards afin de présenter des réactions positives au personnel.

L'hôpital estime avoir dépensé environ 15 000 \$ pour son programme de sensibilisation en 1992, principalement pour la campagne d'autocollants placés sur les commutateurs d'éclairage. À présent, son estimation des dépenses annuelles visant le maintien du programme de gestion de l'énergie est de 8 000 \$.

<sup>1</sup> La campagne a depuis été progressivement éliminée à mesure que l'hôpital installait davantage de lampes équipées de détecteurs de mouvement et établissait une planification par ordinateur pour l'éclairage s'éteignant automatiquement dans les locaux inoccupés.

## Résultats

Le programme de gestion de l'énergie est à présent bien établi dans l'hôpital. L'établissement a évalué les réductions de coûts, d'énergie et d'émissions d'équivalents-dioxyde de carbone découlant de cette mise en œuvre. Un résumé de ces économies apparaît au tableau 2.

**Tableau 2. Programme de sensibilisation des employés de l'University of Alberta Hospital**

Activités	Date	Capital investi	Économies de coûts annuelles	Économies sur la consommation d'énergie annuelles	Diminution des émissions annuelles de CO <sub>2</sub>
Autocollants placés sur les commutateurs d'éclairage	1993-1994	15 000 \$ (coûts d'installation compris)	7 000 \$	150 000 kWh	134,7 kt
Activités du programme de sensibilisation (information et soutien)	1994	10 000 \$	2 500 \$	50 000 kWh	44,9 kt
Activités du programme de sensibilisation (information et soutien)	1995	Ne s'applique pas	8 000 \$	100 000 kWh	89,0 kt
Activités du programme de sensibilisation (résultats de la mesure consistant à éteindre les lampes et l'équipement non utilisés)	En continu	8 000 \$ (estimation)	12 000 \$ (estimation du potentiel)	150 000 kWh (estimation du potentiel)	135,0 kt (estimation du potentiel)

Les estimations courantes permettent d'établir que l'hôpital peut économiser environ 150 000 kWh par année grâce à la réduction de l'utilisation de l'énergie réalisée en éteignant les lampes et l'équipement non utilisés. En présumant un coût moyen d'électricité d'environ 0,08 \$/kWh, cette mesure peut se traduire par des économies potentielles de 12 000 \$ par an.

## Leçons tirées

Le programme de gestion de l'énergie de l'hôpital a été un succès parce que le personnel d'exploitation et d'entretien le connaissait et y croyait. Il est essentiel d'en démontrer l'importance à tous les membres du personnel et de favoriser la participation et le soutien. À l'University of Alberta Hospital, les messages transmis permettaient de montrer le lien existant entre les économies d'énergie réalisées et l'argent consacré à des soins de santé additionnels ou à des postes.

Le travail d'équipe est un élément clé du succès d'un programme de sensibilisation. C'est pourquoi le comité de sensibilisation s'est efforcé d'encourager l'esprit d'équipe en faisant en sorte que le personnel soit fier de son comportement favorisant l'efficacité énergétique et de ce qu'il pourrait accomplir grâce aux économies. En permettant de faire connaître les avantages de l'efficacité énergétique et de reconnaître les réalisations, le bulletin de l'hôpital a servi à promouvoir le travail d'équipe et la participation à tous les points de vue. En outre, l'affichage des prix a aidé à reconnaître les réussites du personnel dans le domaine de l'efficacité énergétique.

La mise en œuvre permanente d'un programme de sensibilisation serait nécessaire afin de maintenir le comportement favorisant l'efficacité énergétique. Une campagne ponctuelle ne permettra pas d'obtenir les résultats escomptés, car il faut constamment rappeler au personnel l'importance de l'efficacité énergétique et les moyens de la réaliser.

### *Information sur les personnes-ressources*

#### **Initiative des Innovateurs énergétiques**

Office de l'efficacité énergétique  
Ressources naturelles Canada  
580, rue Booth  
Ottawa (Ontario) K1A 0E4  
Tél. : (613) 947-0971  
Télec. : (613) 947-4121  
Courriel : [info.services@rncan.gc.ca](mailto:info.services@rncan.gc.ca)  
Site Web : [oee.rncan.gc.ca/iie](http://oee.rncan.gc.ca/iie)

#### **University of Alberta Hospital**

Doug Dunn  
Directeur de l'exploitation des bâtiments  
8440, 112<sup>e</sup> Rue  
Edmonton (Alberta) T6G 2B7  
Tél. : (780) 407-8179  
Télec. : (780) 407-8895  
Courriel : [ddunn@cha.ab.ca](mailto:ddunn@cha.ab.ca)  
Site Web : [www.cha.ab.ca](http://www.cha.ab.ca)

*Engager les Canadiens sur la voie de l'efficacité énergétique à la maison, au travail et sur la route*

L'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada renforce et élargit l'engagement du Canada envers l'efficacité énergétique afin d'aider à relever les défis posés par les changements climatiques.

Canada