

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

**DEMANDE TARIFAIRE 2007-2008
D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
CONCERNANT LE PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE**

DOSSIER R-3610-2006

**MÉMOIRE D'OPTION CONSOMMATEURS
PRÉPARÉ PAR
ECONALYSIS CONSULTING SERVICES**

LE 3 NOVEMBRE 2006

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION	4
1.1	Mandat	4
1.2	Mise en contexte et plan du mémoire.....	4
2	SUIVI DE LA DÉCISION D-2006-56.....	6
2.1	Décision de la Régie concernant le volet Ménages à budget modeste du Service ÉnerGuide de L'OEÉ, jumelé avec PAREL.....	6
2.2	Recommandations d'OC dans le cadre de R-3584-2005.....	6
2.3	Remplacement du Programme ÉnerGuide de l'OEÉ, volet ménages à faible revenu et PAREL par le programme <i>Rénovation énergétique pour les MFR</i>	8
2.4	Commentaires.....	9
3	PROGRAMMES COMPLETS CIBLANT LA CLIENTÈLE À FAIBLE REVENU.....	14
4	EXAMEN ET ÉVALUATION DES PROGRAMMES CIBLANT LES MFR.....	16
4.1	Offre du Distributeur aux ménages à faible revenu	16
4.1.1	Proposition du Distributeur.....	16
4.1.2	Commentaires généraux.....	17
4.2	Enveloppe thermique du bâtiment.....	19
4.2.1	Proposition d'HQD	19
4.2.2	Commentaires.....	20
4.3	Mesures visant le logement ou l'intérieur de la maison.....	22
4.3.1	Proposition d'HQD	22
4.3.2	Commentaires.....	23
4.4	Incitatifs partagés.....	25
4.5	Identification de la clientèle à faible revenu et des propriétaires ou gestionnaires de bâtiments abritant des ménages à faible revenu	27

5	CRITÈRES D'IDENTIFICATION PROUVANT L'ADMISSIBILITÉ AU PROGRAMME	
	BUDGET MODESTE	29
6	RECOMMANDATIONS	32

1 INTRODUCTION

1.1 Mandat

Option consommateurs (ci-après « OC ») a confié à Econalysis Consulting Services (ECS) le mandat d'analyser et de commenter la demande d'approbation du Plan Global en efficacité énergétique (« PGEÉ ») 2007 déposée par Hydro-Québec Distribution (ci-après « HQD » ou le « Distributeur ») dans le cadre de sa demande tarifaire 2007-2008, présentée au dossier R-3610-2006. La preuve du Distributeur dans le présent dossier a été déposée auprès de la Régie de l'énergie (ci-après la « Régie ») le 16 août 2006.

1.2 Mise en contexte et plan du mémoire

Dans sa demande budgétaire pour le PGEÉ 2007, le Distributeur propose d'augmenter considérablement le budget des programmes d'efficacité énergétique ciblant la clientèle à faible revenu. Ce budget passe de 8,1 M\$ prévu dans la demande R-3485-2004 (soit 13% des investissements totaux du marché résidentiel) à **19,1 M\$** prévu dans le dossier actuel (soit 18% des investissements totaux du marché résidentiel). OC félicite HQD pour avoir proposé un budget plus représentatif du nombre de ménages à faible revenu au Québecⁱ.

Toutefois, nous avons certaines préoccupations quant à la composition des programmes financés par ce nouveau budget accru ciblant la clientèle à faible revenu et ces préoccupations feront l'objet du présent mémoire.

Comme point de départ, OC revient à la décision D-2006-56 (concernant le PGEÉ 2006) pour évaluer si HQD, dans ses programmes proposés pour 2007, a respecté la décision de la Régie concernant le volet Ménages à budget modeste du Service ÉnerGuide.

OC présentera alors sa vision générale afin de permettre le développement de programmes « complets » ciblés à la clientèle à faible revenu, c'est-à-dire de programmes qui doivent être plus « englobants » et ciblés aux besoins et aux réalités de cette clientèle. OC procédera ensuite à l'examen des programmes proposés par HQD visant cette clientèle dans le cadre du présent dossier. Nous évaluerons l'ensemble de ces programmes à la lumière de la vision d'OC concernant les programmes complets, ciblant tous les sous-groupes de la clientèle à faible revenu, et comprenant un volet portant sur l'enveloppe thermique du bâtiment, ainsi qu'un volet portant sur les mesures légères et étendues visant le logement ou l'intérieur de la maison. Dans ce mémoire, des commentaires seront également formulés au sujet de deux défis majeurs dans la livraison de programmes complets, soit le problème des incitatifs partagés ainsi que l'identification et le ciblage des propriétaires et des gestionnaires de bâtiments abritant des ménages à faible revenu.

Enfin, nous présenterons quelques observations d'OC en tant qu'agent livreur du Programme budget modeste de l'AEÉ, quant aux critères d'identification prouvant l'admissibilité au programme. Nous concluons avec nos recommandations.

2 SUIVI DE LA DÉCISION D-2006-56

2.1 Décision de la Régie concernant le volet Ménages à budget modeste du Service ÉnerGuide de L'OEÉ, jumelé avec PAREL

Dans sa décision D-2006-56, la Régie a demandé au Distributeur de poursuivre en 2006 le volet Ménages à budget modeste du Service ÉnerGuide pour les maisons (EGM) de l'OEÉ, malgré un certain nombre d'obstacles au déploiement de l'approche testée énoncés, entre autres, à la pièce HQD-4, document 4.1, Annexe A de la cause R-3584-2005.ⁱⁱ Compte tenu de la nature complémentaire de ce programme, la Régie a également demandé à HQD de maintenir ce volet en contribuant, de façon simultanée, au programme fédéral d'aide à la remise en état des logements PAREL, administré par la Société canadienne d'hypothèques et de logements (SCHL). La Régie demandait également à ce que les critères d'admissibilité ainsi que les modalités pour ces deux programmes visant la clientèle la plus démunie ne soient pas indûment contraignantes.ⁱⁱⁱ Ces deux programmes devaient être mis en œuvre dès 2006.

2.2 Recommandations d'OC dans le cadre de R-3584-2005

Lors de la cause R-3584-2005, OC a formulé plusieurs recommandations portant sur la prolongation du Service EGM de l'OEÉ et de la participation du Distributeur au Programme fédéral PAREL.^{iv} Dans sa décision D-2006-56, la Régie a d'ailleurs entériné ces propositions d'OC afin que les modifications nécessaires aux Programmes en efficacité énergétique visant les clients à budget modeste soient apportées en conséquence, et ce, dès l'année 2006.

Parmi les recommandations formulées par OC, soulignons les suivantes :

- *Augmenter le budget alloué à chaque ménage à budget modeste participant au programme afin de financer un plus grand nombre de mesures ;*
- *S'assurer que les clients participants au volet budget modeste du Programme ÉnerGuide aient accès à l'ensemble du programme sur une base gratuite;*
- *Modifier les critères d'admissibilité par rapport au projet pilote avec l'AEÉ afin qu'un plus grand nombre de clients puissent participer au programme;*
- *Évaluer sérieusement les différentes alternatives possibles afin de contribuer d'avantage à la formation de conseillers du programme;*
- *Effectuer un suivi rigoureux des résultats obtenus afin de bonifier le programme dès la prochaine demande de budget 2007.^v*

Tel que nous l'avons décrit dans la pièce citée ci-haut et réitérée lors du témoignage d'OC lors de la cause R-3584-2005, un grand nombre de ces recommandations étaient inspirées du rapport du *Low Income Energy Network*, déposé en annexe à la preuve écrite d'OC lors de la cause R-3584-2005.

Rappelons également qu'OC a recommandé que le programme Service EGM de l'OEÉ soit révisé afin d'élargir la portée des programme pour inclure les électroménagers et les autres équipements, l'enveloppe thermique des bâtiments, des mesures d'isolation et de « weatherization », et les systèmes de chauffage. De plus, OC a souligné, entre autres, l'importance de n'exiger aucune contribution financière de la part des clients et

de mettre en place des critères d'admissibilité simples et accessibles, afin de limiter certains freins à la participation du programme.

Or, ces préoccupations exprimées par OC lors de la dernière demande d'approbation de budget du PGEÉ demeurent pertinentes et valables. C'est dans cette perspective qu'OC a effectué un suivi de la décision D-2006-56 de la Régie, afin d'évaluer les progrès du Distributeur en ce sens.

2.3 Remplacement du Programme ÉnerGuide de l'OEEÉ, volet ménages à faible revenu et PAREL par le programme *Rénovation énergétique pour les MFR*

En dépit de la décision D-2006-56, le Distributeur n'a ni poursuivi le programme *Service EGM de l'OEEÉ* ni n'a-t-il participé au programme fédéral PAREL pour l'année 2006, en raison de la décision prise par le gouvernement fédéral d'abandonner son soutien au Programme *ÉnerGuide* pour les maisons, ainsi que la recommandation de l'AEÉ de ne pas donner suite à son projet pilote de rénovation éconergétique pour les ménages à faible revenu. Or, HQD a indiqué à plusieurs reprises, dans ses réponses aux demandes de renseignements, que l'abandon du programme Service OGM de l'OEEÉ était à l'origine de certains ajouts dans le cadre du programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu (MFR), composé des volets social, communautaire et privé. Ce programme vise à optimiser la consommation énergétique des bâtiments abritant certains clients à faible revenu du distributeur par le biais de mesures de rénovation^{vi}. L'implantation du volet social de ce programme a débuté à l'automne 2006, alors que le Distributeur viserait à implanter les deux autres volets en 2007.^{vii}

Soulignons que le nouveau programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu ne tient pas compte des mesures plus étendues suggérées par OC afin

d'élargir la portée des programmes pour inclure les électroménagers et les autres équipements, des mesures d'isolation et de « weatherization », et les systèmes de chauffage.

Nous élaborerons sur ces 3 volets du programme de façon plus détaillée à la section 4.2 du présent mémoire.^{viii}

OC souligne qu'elle accueille favorablement ces nouveaux programmes visant la clientèle la plus démunie tout en reconnaissant qu'un nombre de préoccupations soulevées lors de la dernière demande d'approbation de budget demeurent. Certaines de ces préoccupations seront adressées à la section 2.4.

2.4 Commentaires

Malgré notre appui pour les changements proposés, OC demeure préoccupée par les questions d'accessibilité et par l'étendue générale des programmes visant les ménages à budget modeste pour l'année 2007.

En premier lieu, il appert que le nouveau programme Rénovation pour les ménages à faible revenu pourrait potentiellement répondre à certaines des préoccupations d'OC formulées lors de la cause R-3584-2006 et réitérées dans le présent mémoire en ce qui concerne les mesures visant l'enveloppe thermique du bâtiment. Néanmoins, les mesures visant l'enveloppe thermique ne sont pas, à l'heure actuelle, clairement définies dans les volets logements privés et communautaires.

De plus, en ce qui concerne les volets privé et communautaire, les éléments suivants ne sont pas clairs : (i) quelles mesures précises seront mises en place^{ix} (ii) de quelles

manières précises la problématique des incitatifs partagés sera adressée dans le secteur privé. Compte tenu du manque de détails par rapport à l'ensemble du programme Rénovation énergétique pour les MFR, il est difficile pour OC, à ce stade-ci, d'évaluer pleinement à quel point la proposition actuelle du Distributeur répond effectivement aux demandes de la Régie, dans sa décision D-2006-56, malgré les affirmations du Distributeur à cet égard :

Le Distributeur estime qu'il a entrepris des démarches très importantes pour supporter davantage les ménages à faible revenu, lesquelles sont en cohérence avec la décision D-2006-56 de la Régie et les grandes orientations mentionnées dans la Stratégie énergétique déposée par le gouvernement du Québec [...] La principale bonification apportée par le Distributeur est la création du programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu, avec ses différents volets, décrit à la section 5.1.3.3 de HQD-15, document 1, page 34 de 72. [...]

Ce qui est clair est que les recommandations d'OC, formulées dans le cadre du volet budget modeste du Service OGM de l'OEE (lequel a été remplacé par le Distributeur par le programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu), ainsi que l'interprétation d'OC en ce qui concerne la décision D-2006-56, ne visent pas uniquement les mesures touchant l'enveloppe thermique des bâtiments lorsqu'elle proposait des mesures plus étendues et complètes. Les recommandations d'OC ont pour but de maximiser les économies d'énergie auprès des clients les plus nécessiteux et de minimiser ainsi l'impact tarifaire devant être supporté par ces clients. Notre évaluation de l'ensemble de la preuve d'HQD relativement aux programmes Rénovation énergétique pour les MFR nous mène à croire qu'HQD n'a pas suivi nos recommandations quant aux mesures plus étendues visant le logement ou l'intérieur de la maison (par exemple, en ce qui concerne les électroménagers et autres équipements).

Rappelons d'ailleurs que, par le biais de ses propositions, OC cherchait plutôt à rejoindre le plus grand nombre de clients à faible revenu dans le but d'assurer leur admissibilité et accessibilité et elle proposait d'offrir, de manière complémentaire aux mesures touchant l'enveloppe thermique, plusieurs mesures touchant les équipements de ces clientèles, y compris pour les clients locataires possédant leurs propres équipements, tels que des laveuses à linge efficaces, et ce sur une base gratuite. Tous ces éléments continuent d'être des critères fondamentaux pour OC, permettant à celle-ci de déterminer le niveau d'acceptabilité et de rigueur des programmes en efficacité énergétique offerts aux clients du Distributeur les plus démunis.

L'élément de gratuité pour cette clientèle ne doit pas s'interpréter comme étant un traitement préférentiel envers ces clientèles et inéquitable vis-à-vis les autres clientèles du Distributeur. Au contraire, il s'agit ici d'offrir la même opportunité aux clients qui n'ont pas les moyens financiers de financer leurs propres mesures d'efficacité énergétique afin qu'eux aussi puissent tirer profit des programmes qu'ils subventionnent par le biais de leurs tarifs. Il s'agit donc de mettre ces clientèles sur un pied d'égalité avec les clients qui, pour leur part, peuvent contribuer au paiement des mesures en efficacité énergétique.

Par ailleurs, OC n'est pas convaincue que les changements apportés par rapport à l'accessibilité des ménages à faible revenu aux programmes du PGEÉ répondent adéquatement à ses préoccupations et aux demandes de la Régie formulées par cette dernière dans la décision D-2006-56. Tout comme elle l'avait souligné dans le cadre de la cause R-3584-2004 la question d'accessibilité demeure une notion fondamentale

pour OC. Cependant, le Distributeur ne semble toujours pas avoir rejoint pleinement ces préoccupations. Notons l'élément de réponse suivant :

Le Distributeur doit avoir une certaine assurance qu'une mesure profiterait de façon durable à un ménage à faible revenu pour justifier le fait qu'il accorde une aide financière supérieure et ce, par souci d'équité envers ses autres clientèles. Ainsi, lorsqu'il planifie une aide financière supérieure (à environ 100 % des surcoûts, dans certains cas des coûts totaux), le Distributeur cible (outre les accessoires fournis dans le programme Budget modeste de l'AEÉ) des mesures liées de façon permanente aux bâtiments abritant des ménages à faible revenu. C'est la raison pour laquelle il privilégie les mesures associées à la rénovation du bâtiment (enveloppe thermique, récupération de chaleur) ainsi que les équipements attachés au bâtiment, tels les thermostats électroniques et les laveuses de buanderie.^{xi}

Conjointement avec certains autres éléments de la preuve d'HQD, cette réponse met en évidence le fait que les mesures visant l'enveloppe thermique des bâtiments admissibles seront privilégiées dans le nouveau programme. OC accueille favorablement cet élément de la proposition du Distributeur, mais elle porte également à l'attention de la Régie que le regard d'HQD sur les mesures plus étendues visant le logement ou l'intérieur de la maison (par exemple, équipements subventionnés) est plutôt limité. Par ailleurs, nous notons que la participation de la clientèle même repose sur la volonté du propriétaire de participer au programme en question.

Ainsi, par le biais de ces limitations et par le fait même que la majorité des clients à faible revenu sont locataires, le seul programme pouvant bénéficier directement aux locataires à faible revenu (et seulement s'ils reçoivent une facture énergétique) demeure le Programme d'efficacité énergétique chez les ménages à budget modeste

de l'AEÉ. Ce fait n'est pas du tout négligeable compte tenu que, selon les données fournies par le Distributeur, environ 80% des clients à faible revenu sont locataires.^{xii}

Notons par ailleurs que le Programme budget modeste de l'AEÉ, n'a pas été bonifié pour l'année en cours ni pour l'année 2007, et ce malgré les recommandations de la Régie à cet égard dans la décision D-2006-56. Nos commentaires précis concernant ce programme se retrouvent à la section 4.3.

Malgré les efforts importants du Distributeur en ce qui concerne l'enveloppe du bâtiment dans le cadre du programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu, OC demeure d'avis que les changements apportés aux programmes en efficacité énergétique destinés à la clientèle à faible revenu doivent être plus « englobants » et ciblés aux besoins et aux réalités de cette clientèle. C'est dans cette optique qu'OC a formulé ses recommandations concernant le volet budget modeste du Service OGM de l'OEÉ (lequel a été remplacé par le Distributeur par le programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu) dans le dossier R-3584-2004. Rappelons que les mesures recommandées ne visaient pas uniquement les mesures touchant l'enveloppe thermique des bâtiments, mais bien des mesures plus étendues afin d'élargir la portée des programme pour inclure les électroménagers et les autres équipements, des mesures d'isolation et d'intempérisation («weatherization»), et les systèmes de chauffage.

OC est également d'avis que la décision D-2006-56 concernant le Service OGM de l'OEÉ, ne visait pas uniquement les mesures touchant l'enveloppe thermique des bâtiments car la Régie a bien demandé au Distributeur de s'inspirer des recommandations d'OC. Ainsi, OC doit conclure que le nouveau programme

Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu ne répond qu'en partie à la décision D-2006-56. Nos recommandations au sujet de l'offre d'HQD pour les ménages à faible revenu seront formulées à la section 6. La prochaine section présentera la vision générale d'OC afin de permettre le développement de programmes en efficacité énergétique destinés à la clientèle à faible revenu qui sont plus « englobants » et ciblés aux besoins et aux réalités de cette clientèle.

3 PROGRAMMES COMPLETS CIBLANT LA CLIENTÈLE À FAIBLE REVENU

Dans son mémoire et son témoignage portant sur le PGEÉ de SCGM dans le cadre du dossier R-3596-2006 – Phase 2, portant sur le PGEÉ de SCGM, OC a élaboré sa vision pour des programmes complets ciblant la clientèle à faible revenu. Dans le contexte d'HQD, par programmes « complets » ou « englobants », OC entend des programmes intégrés qui comprennent (i) un volet portant sur l'enveloppe thermique du bâtiment; et (ii) un volet portant sur des mesures visant le logement ou l'intérieur de la maison, telles que les mesures de base offertes actuellement dans le Programme d'efficacité énergétique chez les ménages à budget modeste de l'AEÉ (PBM), ainsi que des mesures plus étendues portant sur les électroménagers et autres équipements, des mesures d'isolation et d'intempérisation (« weatherization »), et les systèmes de chauffage.

Selon OC, les sous-groupes suivants de la clientèle à faible revenu devraient être ciblés par de nouveaux programmes complets :

- *propriétaires*
- *locataires*
 - *avec leur propre facture énergétique*
 - *chauffage inclus*
 - *habitant les logements sociaux.*

(Mémoire d'OC, R-3596-2006 –Phase 2, p. 37)

Dans le contexte d'HQD, la clientèle ciblée par les programmes complets demeure la même, mais nous soulignons que les programmes doivent également s'appliquer aux locataires habitant des logements du secteur communautaire (coopératives d'habitation ou OSBL d'habitation).^{xiii} Donc, chaque sous-groupe énuméré ci-dessus devrait avoir accès aux deux volets. Nous spécifions également que « propriétaires », dans notre définition des sous-groupes, réfère aux propriétaires à faible revenu. Il va de soit, les mesures ciblant les locataires et portant sur l'enveloppe du bâtiment devront également impliquer les propriétaires ou gestionnaires des bâtiments.

Sur ce point, deux défis soulevés par OC dans le dossier R-3596-2006 – Phase 2, quant à l'implantation de programmes complets, portent sur les incitatifs partagés, ainsi que sur l'identification des clients à faible revenu (Mémoire d'OC, R-3596-2006 –Phase 2, pp. 26-30). À la lumière de la preuve d'HQD, OC est d'avis qu'HQD doit également chercher à surmonter ces défis.

Dans la prochaine section, nous examinerons les programmes ciblant la clientèle à faible revenu proposés par HQD dans le cadre du dossier actuel. OC évaluera

l'ensemble de ces programmes à la lumière de sa vision en ce qui a trait à la mise en place de programmes complets ciblant la clientèle à faible revenu.

4 EXAMEN ET ÉVALUATION DES PROGRAMMES CIBLANT LES MFR

4.1 Offre du Distributeur aux ménages à faible revenu

4.1.1 Proposition du Distributeur

Dans sa demande budgétaire pour le PGEÉ 2007, le Distributeur propose trois programmes ciblant la clientèle à faible revenu :

- Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu
 - volet social
 - volet communautaire
 - volet privé
- Novoclimat (AEÉ) – volet logements sociaux et communautaires
- le Programme d'efficacité énergétique chez les ménages à budget modeste de l'AEÉ (PBM)^{xiv}

Tel que mentionné à la section 2, le programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu est un nouveau programme proposé cette année, lequel a été créé en raison de l'abandon du programme ÉnerGuide pour les MFR. Selon HQD, ce programme a pour but de remplacer et de compenser la perte du programme ÉnerGuide pour les MFR.^{xv}

Le programme Novoclimat, quant à lui, subit quelques modifications : HQD propose de couvrir 100% du surcoût. En contrepartie, HQD, cherche à ce que Novoclimat devienne obligatoire dans les secteurs social et communautaire, à tout le moins pour les nouveaux logements chauffés à l'électricité.

Finalement, tel que souligné précédemment, aucun ajustement n'est prévu pour le Programme de visites de l'AEÉ (PBM).

4.1.2 Commentaires généraux

L'offre d'HQD aux ménages à faible revenu s'est grandement améliorée quant au niveau d'investissements d'HQD. HQD confirme, par ailleurs, que le niveau d'investissement actuel est maintenant représentatif du nombre de ménages à faible revenu au Québec^{xvi}. OC appuie l'approche préconisée par HQD quant à l'intégration harmonieuse et intégrée des différents services offerts à la clientèle à faible revenu et nous félicitons HQD pour le ciblage des clients en recouvrement comme candidats pour les programmes en efficacité énergétique pour la clientèle à faible revenu.^{xvii} Par ailleurs, nous encourageons HQD à continuer de faire progresser son intervention auprès des ménages à faible revenu en difficulté de paiement (soit environ 40 000 ménages au Québec) afin de développer une stratégie commerciale en efficacité énergétique visant cette clientèle. Selon HQD, la stratégie serait développée en 2006 et déposée à la Régie dans sa prochaine demande budgétaire pour le PGEÉ.^{xviii}

En ce qui concerne les mesures visant l'enveloppe du bâtiment, l'offre d'HQD pour la clientèle à faible revenu présente aussi des améliorations potentielles (sous réserve d'évaluation de la conception finale pour les volets privé et communautaire). Selon la compréhension d'OC, le programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu offre des mesures portant sur l'enveloppe du bâtiment qui pourraient être

disponibles à tous les sous-groupes de clients à faible revenu identifiés comme ceux devant être ciblés par les programmes complets. Nous commenterons davantage l'évaluation de ce programme dans la section traitant de l'enveloppe du bâtiment, laquelle nous retrouvons ci-dessous.

Par contre, en ce qui concerne les mesures visant le logement ou l'intérieur de la maison, l'offre d'HQD pour la clientèle à faible revenu ne présente aucune amélioration et ce, en dépit des recommandations d'OC formulées dans le cadre du dossier R-3584-2005, ainsi que de la décision de la Régie qui demandait à HQD de s'inspirer de nos recommandations spécifiques (tel qu'élaboré à la section 2 ci-dessus). Actuellement le seul programme spécifique offert par le Distributeur portant sur les mesures visant l'intérieur du logement ou de la maison est le Programme d'efficacité énergétique chez les ménages à budget modeste de l'AEÉ (PBM).^{xix} Donc, l'accès à ce programme est limité aux clients qui reçoivent une facture énergétique à la maison. De plus, les mesures offertes sont insuffisantes et ne comprennent aucune mesure étendue portant sur les électroménagers et autres équipements, ni de mesure étendue d'isolation et d'intempérisation (« weatherization »). Selon OC, ce manque d'amélioration des mesures visant l'intérieur de la maison ou du logement constitue l'une des principales faiblesses de la proposition d'HQD pour les MFR cette année.

Une évaluation plus spécifique de l'offre d'HQD pour les MFR suivra en ce qui concerne l'enveloppe thermique du bâtiment et les mesures visant l'intérieur de la maison ou du logement. Cette évaluation inclut également une courte discussion au sujet des efforts d'HQD concernant les incitatifs partagés et l'identification des propriétaires ou gestionnaires de bâtiments abritant des ménages à faible revenu.

4.2 Enveloppe thermique du bâtiment

4.2.1 Proposition d'HQD

Comme décrit ci-haut, le nouveau programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu comprend un volet social, un volet communautaire et un volet privé. À l'heure actuelle, les volets logements privés et communautaires sont toujours en phase de conception,^{xx} alors que le volet social est plus clairement défini.

Les trois volets du programme portent principalement sur des mesures visant l'enveloppe du bâtiment.

De manière plus spécifique, le volet social comprend:

- un projet pilote en Phase 1 avec le remplacement de thermostats;
- une entente, en voie de conclusion, pour une Phase 2 couvrant :
 - l'éclairage des espaces communs et extérieurs;
 - le remplacement de laveuses à linge appartenant aux propriétaires ou aux gestionnaires d'immeubles par des modèles ENERGY STAR®;
- une Phase 3 portant sur l'enveloppe thermique du bâtiment, dont la mise en application est prévue pour 2007 et dans laquelle sont envisagées les mesures de rénovation suivantes :
 - remplacement du vitrage de fenêtres et de portes par des produits homologués ENERGY STAR®;
 - amélioration de l'isolation des murs principaux;
 - amélioration de l'isolation de l'entre toit;
 - amélioration de l'isolation des murs de fondations;
 - ajout de récupération de chaleur dans la ventilation mécanique^{xxi};

Le volet communautaire est toujours en voie de conception, mais OC comprend que ce volet viserait les coopératives d'habitation et les OSBL d'habitation et qu'il apporterait des mesures lourdes visant l'enveloppe du bâtiment qui ne sont pas couvertes par le Programme budget modeste de l'AEÉ. Cependant, ces mesures lourdes ne sont pas encore définies.^{xxii}

Le volet privé est encore moins bien défini que le communautaire. De façon préliminaire, ce volet vise à remplacer le programme ÉnerGuide pour MFR, comprenant « ainsi l'analyse énergétique (inspection ÉnerGuide pour petits bâtiments et rapport d'expert pour les plus gros), en vue de l'application de mesures lourdes (enveloppe thermique) ». ^{xxiii} Cependant, les mesures plus lourdes ne sont pas encore définies. Par ailleurs, « les locataires à faible revenu logés dans les secteurs communautaire et privé pourront profiter des volets communautaires et privé du programme dans la mesure où les propriétaires des bâtiments qu'ils habitent auront la volonté d'y participer ». ^{xxiv} Toutefois, le Distributeur n'a pas spécifié comment il compte cibler ces propriétaires, ni comment il compte les motiver à participer à ce programme.

4.2.2 Commentaires

OC rappelle sa vision portant sur le fait que tout programme complet ciblant la clientèle à faible revenu devrait comporter un volet portant sur l'enveloppe thermique du bâtiment et devrait être disponible à chacun des sous-groupes de la clientèle définis à la Section 3.

Comme mentionné ci-dessus, en ce qui concerne les mesures visant l'enveloppe thermique du bâtiment, ce programme présente aussi des améliorations potentielles aux propositions antérieures d'HQD (sous réserve d'évaluation de la conception finale pour les volets privé et communautaire). Par ailleurs, le programme pourrait être

disponible à chacun des sous-groupes identifiés par OC. Cependant, comme HQD l'a bien souligné, la participation des propriétaires et des gestionnaires des bâtiments est essentielle afin que les consommateurs à faible revenu puissent en bénéficier.

Par ailleurs, les avantages de ces programmes bénéficiant aux consommateurs à faible revenu locataires avec chauffage inclus dans le loyer seront au niveau du confort et de la sécurité plutôt qu'au niveau d'économies directes sur la facture énergétique. Par contre, les propriétaires à faible revenu et les locataires avec leur propre facture énergétique qui participent à ce programme verront aussi des bénéfices au niveau d'économies directes sur la facture énergétique.

Dans sa conception du programme Rénovation énergétique pour les MFR, surtout en ce qui concerne le volet privé, HQD devra songer sérieusement à la façon dont il compte motiver les propriétaires et gestionnaires à participer à ce programme, surtout en ce qui concerne les logements pour lesquels la facture énergétique n'est pas incluse dans le prix du loyer. Dans sa conception du volet privé, HQD devrait aussi songer à la façon de cibler ces propriétaires de bâtiments logeant la clientèle à faible revenu. La question des incitatifs partagés et de l'identification des propriétaires sera considérée dans les sections 4.4 et 4.5.

Ainsi, dans l'évaluation des volets communautaire et privé de ce programme, les préoccupations d'OC sont les suivantes : il n'est pas clair (i) quelles mesures précises seront mises en place; (ii) de quelles manières spécifiques la problématique des incitatifs partagés sera adressée dans le secteur privé; (iii) comment HQD effectuera le ciblage des propriétaires ou gestionnaires de bâtiments abritant les MFR dans le secteur privé.

OC suggère que la liste des mesures lourdes pour le volet social pourrait s'appliquer aussi au volet communautaire et aux immeubles du volet privé, mais que le Distributeur ne devrait pas être limité à cette liste.^{xxv} En ce qui concerne les mesures lourdes pour les unifamiliales et les duplex-triplex, elles devraient être conçues de façon différente. Nous prenons note de l'intention d'HQD de remplacer le programme ÉnerGuide pour les ménages à faible revenu dans la conception du volet privé. Ce faisant, HQD pourrait s'inspirer, sans se limiter, aux mesures lourdes appliquées dans le cadre du projet pilote ÉnerGuide pour MFR. Ces mesures sont énumérées à la pièce R-3584-2006, HQD-5, Doc 4.2, p 3. Évidemment, les leçons découlant de l'expérience du projet pilote de l'AEÉ devraient guider le choix des mesures lourdes pour les unifamiliales et les duplex-triplex.

Selon OC, le volet communautaire et le volet privé devraient aussi comporter une mesure lourde visant le remplacement du vitrage de fenêtres et de portes par des produits homologués ENERGY STAR®, tout comme le volet social.

4.3 Mesures visant le logement ou l'intérieur de la maison

4.3.1 Proposition d'HQD

Comme mentionné ci-haut, en ce qui concerne les mesures visant le logement ou l'intérieur de la maison, l'offre d'HQD pour la clientèle à faible revenu ne présente aucune amélioration et ce, en dépit des recommandations d'OC dans le cadre du dossier R-3584-2005, ainsi que la décision de la Régie qui demandait à HQD de s'inspirer de nos recommandations spécifiques (telles qu'élaborées à la section 2 ci-dessus). Actuellement, le seul programme spécifique offert par le Distributeur portant

sur les mesures visant l'intérieur du logement ou de la maison est le Programme budget modeste de l'AEÉ.

Notons par ailleurs que le Programme budget modeste de l'AEÉ n'a pas été bonifié pour l'année en cours ni pour l'année 2007 et ce, malgré les recommandations de la Régie à cet égard dans la décision D-2006-56.

4.3.2 Commentaires

OC réitère sa vision portant sur le fait que tout programme complet ciblant la clientèle a faible revenu devrait comporter un volet portant sur les mesures visant le logement ou l'intérieur de la maison, telles que les mesures de base offertes actuellement dans le Programme d'efficacité énergétique chez les ménages à budget modeste de l'AEÉ (PBM), ainsi que des mesures plus étendues portant sur les électroménagers et autres équipements, des mesures d'isolation et d'intempérisation (« weatherization »), et les systèmes de chauffage.

Par ailleurs, ces mesures devraient être disponibles à chacun des sous-groupes de la clientèle définis à la Section 3.

Nous notons deux problèmes principaux concernant la proposition d'HQD quant aux mesures visant le logement ou l'intérieur de la maison. Le premier a trait à l'insuffisance des mesures légères offertes actuellement dans le PBM. Comme nous l'avons souligné ci-dessus, les mesures visant l'intérieur de la maison ou du logement doivent aussi inclure des mesures plus étendues portant sur les électroménagers et autres équipements, des mesures d'isolation et d'intempérisation (« weatherization »), et les systèmes de chauffage. La nécessité de mesures plus étendues a fait l'objet de la preuve et du témoignage d'OC dans le cadre des audiences de R-3584-2005. Tel que

discuté à la section 2, la Régie, dans la décision D-2006-56, a demandé à HQD de tenir compte des recommandations d'OC, et selon notre interprétation, la Régie demandait à HQD de tenir compte de nos recommandations quant aux mesures plus étendues visant autant l'enveloppe du bâtiment que le logement ou l'intérieur de la maison. Or, HQD, par le biais de son programme Rénovation énergétique pour les MFR, a élargi la portée des mesures portant sur l'enveloppe du bâtiment. Cependant, le Distributeur n'a fait aucune amélioration en ce qui concerne l'élargissement de la portée des mesures visant le logement ou l'intérieur de la maison.

Le deuxième problème est relié au fait que seuls les locataires et propriétaires à faible revenu qui reçoivent une facture énergétique peuvent bénéficier du Programme budget modeste de l'AEÉ. Tous les autres sous-groupes définis à la section 3, lesquels devraient bénéficier de mesures visant le logement ou l'intérieur de la maison, sont effectivement exclus de la seule offre d'HQD concernant ces mesures, aussi insuffisante soit-elle.

Pour résumer, l'offre d'HQD quant aux mesures visant le logement ou l'intérieur de la maison est inadéquate, et n'est accessible qu'aux locataires et aux propriétaires à faible revenu qui reçoivent une facture énergétique.

Tout comme OC l'a recommandé l'année dernière dans le cadre du dossier R-3584-2005, OC recommande fortement à la Régie que des mesures plus étendues visant le logement ou l'intérieur de la maison et accessibles à tous les sous-groupes de la clientèle, soient implantées et ce, dans les plus brefs délais.

Dans le dossier actuel, HQD a réitéré que les ordonnances de la Régie ne peuvent pas s'appliquer directement aux programmes de l'AEÉ.^{xxvi} OC comprend cette contrainte, mais ne croit pas qu'elle devrait être utilisée comme une excuse pour l'inaction en ce qui concerne une implantation rapide de ces mesures. Nous sommes d'avis que HQD doit proposer le meilleur moyen possible pour livrer des mesures plus étendues visant le logement ou l'intérieur de la maison, que ce soit au sein du nouveau programme de Rénovation énergétique ou dans le cadre d'un nouveau programme. OC suggère également que de nouvelles mesures visant le logement ou l'intérieur de la maison soient coordonnées avec le programme Budget modeste de l'AEÉ, pour rendre l'implantation de ces mesures plus efficace et éviter le dédoublement.

4.4 Incitatifs partagés

Un des défis soulevés par OC dans le dossier R-3596-2006 – Phase 2, porte sur les incitatifs partagés (Mémoire d'OC, R-3596-2006 –Phase 2, pp 26-30). Selon OC, HQD partage aussi ce défi.

Selon OC, tout programme en efficacité énergétique ciblant les locataires à faible revenu, que ce soit dans les logements sociaux ou les logements privés, avec chauffage inclus ou non, devrait inclure des mesures portant sur l'enveloppe du bâtiment, ainsi que des mesures visant le logement, telles que les mesures de bases offertes actuellement dans le programme communautaire, ainsi que des mesures plus étendues portant sur le remplacement d'équipement. Dans le cadre de ces programmes, il sera nécessaire d'envisager une solution pour récompenser les locataires avec chauffage inclus pour leur participation aux programmes. Idéalement, cette récompense devrait prendre la forme d'une réduction dans l'augmentation du loyer qui s'avère nécessaire pour couvrir la facture énergétique.

OC est parfaitement conscient que la conception et la création de tels programmes sont complexes et qu'il faudra être innovateur pour résoudre la problématique des incitatifs partagés. Cependant, cela constitue une raison supplémentaire pour laquelle SCGM et le FEÉ doivent se pencher de façon sérieuse et présenter les résultats, avant la prochaine cause tarifaire.

(Mémoire d'OC, R-3596-2006 –Phase 2, p 30)

En ce qui a trait aux incitatifs concernant les propriétaires, tel que mentionné ci-dessus :
« les locataires à faible revenu logés dans les secteurs communautaire et privé pourront profiter des volets communautaire et privé du programme dans la mesure où les propriétaires des bâtiments qu'ils habitent auront la volonté d'y participer. »^{xxvii}

Toutefois, HQD n'a pas spécifié la façon dont la problématique des incitatifs partagés sera adressée par le programme. Dans sa conception du volet privé, HQD devra identifier précisément comment il compte motiver les propriétaires et gestionnaires de bâtiments à participer à ce programme, surtout en ce qui concerne les logements pour lesquels la facture énergétique n'est pas incluse dans le prix du loyer.

En ce qui concerne les incitatifs partagés, soulignons que depuis plusieurs années, OC et la Régie attendent les résultats du projet pilote effectué chez HQD avec l'Association des propriétaires du Québec. Nous rappelons la décision de la Régie dans le dossier R-3584-2005 :

Par ailleurs, en ce qui a trait aux incitatifs partagés entre les propriétaires et les locataires, dont traitait la décision D-2003-110, la Régie prend acte de l'affirmation du Distributeur selon laquelle le projet-pilote actuellement en cours avec l'Association des propriétaires du Québec doit alimenter l'analyse d'approches personnalisées permettant l'atteinte d'économies d'énergie plus substantielles. La Régie demande au Distributeur d'adapter au besoin, dès 2006, ses programmes en fonction des résultats de ce projet-pilote. Il doit également en déposer les résultats, ainsi qu'un plan d'action, dans le cadre de la demande de budget 2007 du PGEÉ. (D-2006-56, p 13)

Il est donc décevant de constater les résultats de ce projet pilote (HQD-15, Doc 2, pp 16 – 18) en ce qu'il appert que ce projet n'apporte presque rien à la résolution de la problématique des incitatifs partagés.

Il est donc essentiel qu'HQD se penche sérieusement sur le problème des incitatifs partagés, et ce, dès maintenant. Le succès du volet privé du programme Rénovation énergétique en dépend. Par ailleurs, le succès de tout programme potentiel complet comprenant les mesures visant le logement ou l'intérieur de la maison dépendra aussi de la résolution de la problématique des incitatifs partagés. Nous rappelons que le volet privé et communautaire du programme Rénovation énergétique représente à lui seul la plus grande partie du budget pour l'ensemble des programmes visant le MFR (8,7 M\$). À la lumière du fait que les locataires représentent environ 80% des ménages à faible revenu au Québec, OC suggère que le Distributeur n'a plus de temps à perdre.

4.5 Identification de la clientèle à faible revenu et des propriétaires ou gestionnaires de bâtiments abritant des ménages à faible revenu

Un autre défi soulevé par OC dans le dossier R-3596-2006 – Phase 2, porte sur l'identification des clients à faible revenu (Mémoire d'OC, R-3596-2006 –Phase 2, pp 26-30). Selon OC, HQD partage aussi ce défi.

En effet, environ 20% des ménages à faible revenu (MFR) (soit les 100 000 locataires habitant les secteurs social et communautaire) peuvent être facilement ciblés par le biais de programmes visant ce secteur. Par contre, en ce qui a trait aux 400 000 MFR (80% du total) habitant le secteur privé, nous comprenons qu'HQD possède très peu d'informations afin de pouvoir identifier ces clients et promouvoir des programmes ciblés auprès d'eux.^{xxviii}

Nous constatons qu'HQD est plus avancé que SCGM dans ses démarches pour cibler des clients à faible revenu habitant le secteur privé et il a également la tâche plus facile car presque tous les ménages à faible revenu sont des clients directs ou indirects d'HQD, ce qui n'est pas le cas pour le gaz naturel. En plus, depuis 2006, HQD réfère systématiquement les clients en recouvrement à participer au programme de visites de l'AEÉ.^{xxix} Tel que souligné ci-dessus, OC accueille très favorablement cette politique de ciblage de candidats potentiels pour les programmes en efficacité énergétique visant les ménages à faible revenu. Par ailleurs, nous encourageons HQD à continuer de faire progresser son intervention auprès des ménages à faible revenu en difficulté de paiement (soit environ 40 000 ménages au Québec) afin de développer une stratégie commerciale en efficacité énergétique visant cette clientèle.

Cependant, nous suggérons que le succès du volet privé du programme Rénovation énergétique dépend de l'identification des propriétaires ou des gestionnaires de bâtiments abritant des ménages à faible revenu. Conséquemment, dans la conception du volet privé du programme, le Distributeur devrait se pencher dès maintenant sur une stratégie pour effectuer l'identification et le ciblage des propriétaires ou gestionnaires de bâtiments abritant les MFR dans le secteur privé.

Pour procéder à cette identification, OC suggère qu'HQD pourrait croiser des données de Statistiques Canada (se rapportant aux revenus par code postal, ou des données semblables provenant des municipalités) avec les adresses des clients du Distributeur afin de trouver des bâtiments et des quartiers avec une plus grande probabilité de clients à faible revenu. HQD devrait ensuite développer une stratégie pour cibler ces clients.

5 CRITÈRES D'IDENTIFICATION PROUVANT L'ADMISSIBILITÉ AU PROGRAMME BUDGET MODESTE

En tant qu'agent livreur du Programme budget modeste de l'AEÉ, OC a quelques commentaires à formuler au sujet des critères d'identification prouvant l'admissibilité au programme. Dans le but de réduire les incidences de fraude, l'AEÉ a rendu de plus en plus contraignantes les critères portant sur l'identification de la clientèle à faible revenu depuis 2005-2006. Depuis l'automne 2006, la seule pièce justificative acceptable afin de participer au programme est un avis de cotisation d'impôt ou une formule officielle (MR-69) complétée par le participant potentiel, autorisant Revenu Québec à communiquer des renseignements portant sur les revenus du participant potentiel.

Ces nouvelles contraintes impliquent en réalité que l'un des critères d'admissibilité au programme consiste en le fait d'avoir effectué une déclaration d'impôt pour l'année antérieure. Les nouveaux immigrants et toute autre personne n'ayant pas effectué une déclaration d'impôt pour l'année antérieure seraient automatiquement exclus du programme.

Selon OC, les critères d'admissibilité ne devraient pas être contraignants au point d'exclure des participants légitimes. Par ailleurs, dans le rapport de la Low Income Energy Network (LIEN), déposé en annexe à la preuve écrite d'OC lors de la cause R-3584-2005, un des principes de base dans la conception de programmes en efficacité énergétique ciblant la clientèle à faible revenu est la suivant : « There needs to be a clear, simple and easily accessible screening process for identifying eligible program participants. » (p 3). Aussi, dans l'implantation d'un tel programme, le rapport du LIEN indique ce qui suit :

LIEN has identified two possible approaches for screening and application. One approach is to use a formal application system where participants are required to provide supporting documents as proof of eligibility. The other approach would be a “self-identification” system where program participants sign a legal form confirming they meet the program eligibility requirements, but are not required to provide supporting documents as evidence. (p 12)

(...)

The type of document that would support proof of eligibility (for)...household size and income includes:

- *Ontario Works or Ontario Disability Support Program payment stubs*
- *Income tax return for the previous year*
- *Monthly pay stub*
- *Updated bank book with at least three months income deposits.*

(p 13)

OC note que les deux approches préconisées par le LIEN, soit celle de l'auto-identification (comprenant une déclaration solennelle confirmant que le participant est admissible au programme), ainsi que la liste plus étendue des pièces justificatives ressemblent beaucoup aux critères d'identification employés par l'AEÉ au cours des années antérieures. OC indique qu'elle préfère ces approches antérieures de l'AEÉ, ces dernières étant d'ailleurs plus conformes à la littérature traitant de l'implantation de programmes pour la clientèle à faible revenu.

OC note qu'elle a pris connaissance de la lettre du Distributeur quant au fait que les ordonnances de la Régie ne peuvent pas s'appliquer directement aux programmes de l'AEÉ.^{xxx} Cependant, la Régie peut demander au Distributeur d'étudier sérieusement cette problématique avec l'AEÉ et de faire état des résultats de ses démarches lors de la prochaine demande d'approbation du PGEÉ.

Nous notons aussi qu'OC a présenté ses préoccupations quant aux critères d'identification lors du comité de travail piloté par l'AEÉ et composé d'agents livreurs. La majorité des autres agents livreurs ont exprimé les mêmes préoccupations concernant le caractère trop restrictif des nouveaux critères, lesquels auraient pour effet d'exclure des participants légitimes. OC note que les recommandations qu'elle a présentées au comité sont non-contraignantes et que si le comité de travail n'accepte pas ces recommandations, OC souhaite les présenter à la Régie afin qu'une solution soit apportée à cette problématique.

6 RECOMMANDATIONS

Suite à notre évaluation de l'ensemble des programmes proposés par HQD visant la clientèle à faible revenu, ainsi que du suivi de la décision D-2006-56, OC demande à la Régie d'exiger qu'HQD propose un programme (ou un sous-programme) comportant des mesures visant le logement ou l'intérieur de la maison, et accessible à tous les sous-groupes de la clientèle à faible revenu, et ce pour la prochaine cause tarifaire. Selon OC, cette lacune constitue la principale faiblesse de l'offre du Distributeur visant les ménages à faible revenu. En complémentarité aux mesures de base offertes dans le Programme budget modeste de l'AEÉ, ce nouveau programme devrait comporter des mesures plus étendues visant l'intérieur de la maison ou du logement portant sur les électroménagers et autres équipements, des mesures d'isolation et d'intempérisation (*weatherization*), et les systèmes de chauffage. Par ailleurs, ce nouveau programme devrait s'assurer que les mesures de base, soit celles offertes dans le Programme budget modeste de l'AEÉ, soient disponibles à tous les MFR, en non seulement celles qui reçoivent une facture énergétique. Nos recommandations plus détaillées à ce sujet se retrouvent à la section 4.3.2.

Par ailleurs, OC formule les recommandations suivantes :

- HQD devrait procéder à compléter de la conception des volets communautaire et privé du programme Rénovation énergétique pour les MFR, et ce dans les plus brefs délais. Ce faisant, HQD devrait clarifier (i) quelles mesures précises seront mises en place; (ii) de quelles manières spécifiques la problématique des incitatifs partagés sera adressée dans le secteur privé; (iii) comment HQD effectuera le ciblage des propriétaires ou gestionnaires de bâtiments abritant les

MFR dans le secteur privé. (Voir section 4.2.2)

- OC demande à la Régie de considérer nos suggestions quant à la liste de mesures lourdes applicables aux volets communautaire et privé du programme Rénovation énergétique pour les MFR. Ces suggestions sont énumérées à la page 22 du présent mémoire. Selon OC, le volet communautaire et le volet privé devraient aussi comporter une mesure lourde visant le remplacement du vitrage de fenêtres et de portes par des produits homologués ENERGY STAR®, tout comme le volet social.
- HQD devrait se pencher sérieusement sur le problème des incitatifs partagés et ce, dès maintenant. Le succès du volet privé du programme Rénovation énergétique en dépend. Par ailleurs, le succès de tout programme potentiel complet comprenant les mesures visant le logement ou l'intérieur de la maison dépendra aussi de la résolution de la problématique des incitatifs partagés. (Voir section 4.4).
- Le Distributeur devrait se pencher dès maintenant sur une stratégie pour effectuer l'identification et le ciblage des propriétaires ou gestionnaires de bâtiments abritant les MFR dans le secteur privé. (Voir section 4.5).
- OC suggère que la Régie demande au Distributeur d'étudier avec l'AEÉ la problématique quant au caractère trop contraignant des critères d'identification prouvant l'admissibilité au Programme budget modeste de l'AEÉ. (Voir section 5).

ⁱ HQD-16, Doc 7, réponse au DDR 101 a), p 146

ⁱⁱ D-2006-56, p.12.

ⁱⁱⁱ Ibid, p.19.

^{iv} Voir pièce C-7.3-OC-1, doc.1, pp. 29 à 31 et NS 22 février 2006 pp.225 à 230, cause R-3584-2006.

^v C-7.3-OC-1, doc.1, p. 31, cause R-3584-2006.

^{vi} Voir par exemple réponses 84c), pp. 121-122, 83a) p.118 et 113c), p.167 de la pièce HQD-16, doc.7, demandes de renseignements d'Option Consommateurs ainsi que réponse 10.1 de la pièce HQD-16, doc.6, p.16, demandes de renseignements du GRAME.

^{vii} HQD-16, doc.7, p.147, réponse 101d).

^{viii} HQD décrit ces programmes aux pièces HQD-15, doc.1, pp.34 à 39 et HQD-13, doc.1, pp.35 à 37.

^{ix} HQD-16, document 7, p.165 réponse 112c).

^x HQD-16, document 7, p.149 réponse 102c)

^{xi} Ibid.

^{xii} $75\% \text{ de } 400\,000 + 100\,000 = 400\,000$ (sur 500 000 au Québec ou 80%). Voir HQD-13, doc.1, p.17 et HQD-16, doc.7, pp.9 et 10 question 6 b).

^{xiii} Ce sous-groupe est différencié des autres locataires pour tenir compte du volet communautaire proposé par HQD dans le programme Rénovation énergétique pour les MFR.

^{xiv} HQD-15, Doc 1, pp 31-39.

^{xv} HQD-16, Doc 7, réponses aux DDR 83a), p 118 et 113 c), p 167

^{xvi} HQD-16, Doc 7, réponse au DDR 101 a), p 146

^{xvii} HQD-13, Doc 1, pp 28-29.

^{xviii} HQD-16, Doc 7, réponse aux DDR 103a), pp 149-150

^{xix} Le volet social du Programme de rénovation pour les MFR prévoit le remplacement des thermostats à l'intérieur des logements, mais vise principalement l'enveloppe du bâtiment et des mesures portant sur les aires communs. Le volet communautaire du même programme pourrait intégrer des mesures comportementales et des mesures légères de type produits, mais ces mesures se ressemblent beaucoup au PBM existant. Cependant, la conception du programme n'est pas finalisée. Par ailleurs, ces volets se concentrent surtout sur l'enveloppe thermique.

^{xx} HQD-16, Doc 6, réponse au DDR 10.1 du GRAME, p 16.

^{xxi} HQD-6, Doc 7, réponse au DDR 110d), p 162; voir aussi HQD-15, Doc 1, p 36 et HQD-13, Doc 1, p 35 pour des descriptions de volet.

^{xxii} HQD-15, Doc 1, pp 37-38; HQD-13, Doc 1, p 36

^{xxiii} HQD-13, Doc 1, p 36

^{xxiv} HQD-16, Doc 7, réponse au DDR 112 a), p 164.

^{xxv} HQD-6, Doc 7, réponse au DDR 110d)

^{xxvi} Lettre de Me Fraser du 19 avril 2006, déposée dans R-3584-2005

^{xxvii} HQD-16, Doc 7, réponse au DDR 112 a), p 164.

^{xxviii} HQD-13, Doc 1, p 11, lignes 1-4; Réponses aux DDR 6 d) et 100 d) d'OC, HQD 16, Doc 7, pages 10 et 145.

^{xxix} HQD-13, Doc 1, p 28, lignes 16-18

^{xxx} Lettre de Me Fraser du 19 avril 2006, déposée dans R-3584-2005