

Programme d'évaluation ÉnerGuide pour les maisons :

**Enquête de suivi
du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004**

Rapport d'analyse

Par Victor Tremblay

STATPLUS

Novembre 2004

Table des matières

1.	INTRODUCTION.....	1
2.	RÉSULTATS D'ENSEMBLE	2
2.1	SOURCES D'INFORMATION SUR LE PROGRAMME	2
2.2	FACTEURS DE DÉCISION ASSOCIÉS À UNE DEMANDE D'ÉVALUATION ÉNERGUIDE	2
2.3	ÉTIQUETTE ÉNERGUIDE	4
2.4	MONTANT PAYÉ POUR L'ÉVALUATION	5
2.5	PRÉVISION DE RÉNOVATIONS AVANT L'EXÉCUTION D'UNE ÉVALUATION ÉNERGUIDE.....	6
2.6	MISE EN APPLICATION DES RECOMMANDATIONS	7
3.	PROPRIÉTAIRES AYANT EFFECTUÉ DES TRAVAUX.....	10
3.1	TRAVAUX RÉALISÉS	10
3.2	NON-RÉALISATION DE CERTAINS TRAVAUX	15
3.3	RECOMMANDATIONS NON ENTREVUES	16
3.4	IMPACT PERÇU DES TRAVAUX ET SATISFACTION DES PROPRIÉTAIRES À L'ÉGARD DU PROGRAMME.	16
4.	PROPRIÉTAIRES PRÉVOYANT EFFECTUER DES TRAVAUX.....	19
4.1	TYPES DE TRAVAUX PRÉVUS	19
4.2	NON-RÉALISATION DE CERTAINS TRAVAUX	22
4.3	RECOMMANDATIONS NON ENTREVUES	23
4.4	SATISFACTION DES PROPRIÉTAIRES À L'ÉGARD DU PROGRAMME	23
5.	PROPRIÉTAIRES N'AYANT PAS EFFECTUÉ DE TRAVAUX ET NE PRÉVOYANT PAS EN EFFECTUER	25
6.	COMPARAISONS ENTRE LES GROUPES DE PROPRIÉTAIRES DONT LA MAISON A FAIT L'OBJET D'UNE ÉVALUATION ÉNERGUIDE	27
7.	SUGGESTIONS VISANT L'AMÉLIORATION DU PROGRAMME.....	30
8.	TENDANCES RÉGIONALES	31
8.1	CONNAISSANCE DU PROGRAMME.....	31
8.2	FACTEURS DE DÉCISION ASSOCIÉS À UNE DEMANDE D'ÉVALUATION ÉNERGUIDE.....	34
8.3	PRÉVISION DE RÉNOVATIONS AVANT L'ÉVALUATION ÉNERGUIDE ET SUITE DONNÉE À L'ÉVALUATION	35
8.4	SATISFACTION DES PROPRIÉTAIRES À L'ÉGARD DU PROGRAMME ÉNERGUIDE	36
9.	IMPACT DU PROGRAMME SUR LA RÉDUCTION DES GAZ À EFFET DE SERRE.....	38
10.	COMPARAISONS DES RÉSULTATS POUR L'ENSEMBLE DES ENQUÊTES.	39
10.1	ENSEMBLE DES PROPRIÉTAIRES.....	39
10.2	PROPRIÉTAIRES AYANT EFFECTUÉ DES TRAVAUX.....	47
10.3	PROPRIÉTAIRES PRÉVOYANT EFFECTUER DES TRAVAUX	53
11.	CONCLUSION	58

ANNEXES

ANNEXE 1 : TAILLE DES ÉCHANTILLONS POUR LES ANNÉES 2000-2003 ET NOMBRE D'ÉVALUATIONS EFFECTUÉES POUR CHACUNE DE CES ANNÉES

ANNEXE 2 : RAPPORT SOMMAIRE POUR L'ÉCHANTILLON DE PROPRIÉTAIRES QUI ONT EU LES ÉVALUATIONS AET B

ANNEXE 3 : TABLEAUX DÉTAILLÉS DES RÉSULTATS PONDÉRÉS POUR LE CANADA

ANNEXE 4 : TABLEAUX DÉTAILLÉS DES RÉSULTATS PAR PROVINCE

1. Introduction

Le ministère de Ressources naturelles Canada (RNCan) qui a pour mandat de promouvoir l'efficacité énergétique afin de limiter les incidences nuisibles de la consommation d'énergie sur l'environnement a mis au point des programmes d'efficacité énergétique pour tous les secteurs de l'économie, y compris le secteur résidentiel.

Parmi les programmes mis sur pied pour le secteur résidentiel, l'offre du service d'un expert-conseil ÉnerGuide pour les maisons est une initiative de RNCan qui a pour but d'accroître l'efficacité énergétique des maisons au Canada et de limiter les répercussions néfastes de la consommation d'énergie sur l'environnement. Il s'agit d'un outil appuyé d'un logiciel fiable, d'un test d'infiltrométrie et des connaissances d'experts dédiés à l'évaluation du rendement énergétique des habitations. Le conseiller en efficacité énergétique tient compte des besoins des propriétaires au moment d'émettre ses recommandations sur les façons d'améliorer l'efficacité énergétique de leur maison.

Lors de sa visite du domicile, le conseiller ÉnerGuide note les caractéristiques relatives à la consommation d'énergie de la maison, établit ses besoins énergétiques annuels et identifie les avantages que peut procurer l'intégration de travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique. Suite à son évaluation, le conseiller fait le sommaire des améliorations recommandées identifiées au cours de l'analyse et inclut ces recommandations dans le rapport sur l'efficacité énergétique qu'il remet au propriétaire en même temps qu'une étiquette indiquant la cote de la maison non rénovée.

Entre le 1^{er} avril 2003 et le 31 mars 2004, 48 252 évaluations ont été effectuées dans le cadre du programme ÉnerGuide pour les maisons, et environ 40 p. 100 d'entre elles ont été menées dans les provinces de l'Alberta et de la Colombie-Britannique et près d'un tiers dans la province de l'Ontario.

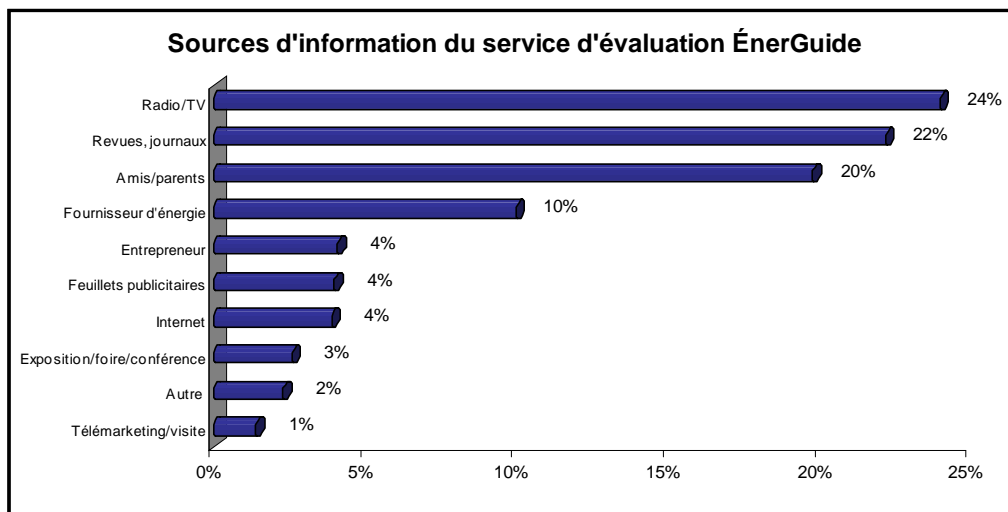
Afin de connaître les suites données aux recommandations proposées par le conseiller ÉnerGuide et le degré de satisfaction des propriétaires ayant participé aux évaluations des habitations, une enquête a été réalisée auprès d'un échantillon aléatoire de ces propriétaires au cours de l'été 2004.

Au total, 2 427 propriétaires ont ainsi été sélectionnés. De ce nombre, 1 354 ont rempli le questionnaire; les autres ont refusé de participer ou n'ont pu être joints en raison d'un déménagement, d'un faux numéro de téléphone ou de l'impossibilité de communiquer avec eux. L'annexe 1 présente la répartition, par provinces et territoires, des évaluations ÉnerGuide effectuées au cours de la période de référence ainsi que celle des propriétaires ayant participé à l'enquête. Dans le présent rapport, les pourcentages estimés à l'échelle nationale provenant de cette enquête ont été pondérés de manière à refléter la répartition réelle des évaluations réalisées. Les tableaux fournis dans ce rapport indiquent aussi le nombre réel de personnes ayant répondu à chacun des points énoncés dans les questions précises; le calcul réel des pourcentages peut différer des pourcentages pondérés.

2. Résultats d'ensemble

2.1 Sources d'information sur le programme

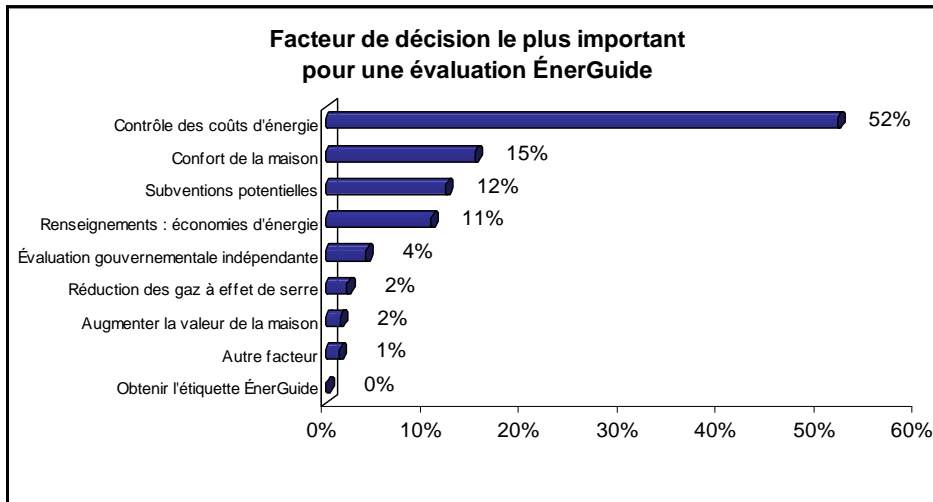
Comment a-t-on pris connaissance du programme ÉnerGuide pour les maisons? Les sources sont variées, et parmi les sources les plus importantes, nous retrouvons en premier lieu les médias (46 p. 100, soit 22 p. 100 pour les revues et journaux et 24 p. 100 pour la radio et la télévision), les amis et parents (20 p. 100), puis le fournisseur d'énergie (10 p. 100). D'autres propriétaires en ont été informés par le biais de brochures et de feuillets publicitaires (4 p. 100) ou encore lors d'événements comme des expositions et des conférences (3 p. 100). Enfin, certains en ont été informés par un entrepreneur (4 p. 100) ou par Internet (4 p. 100).



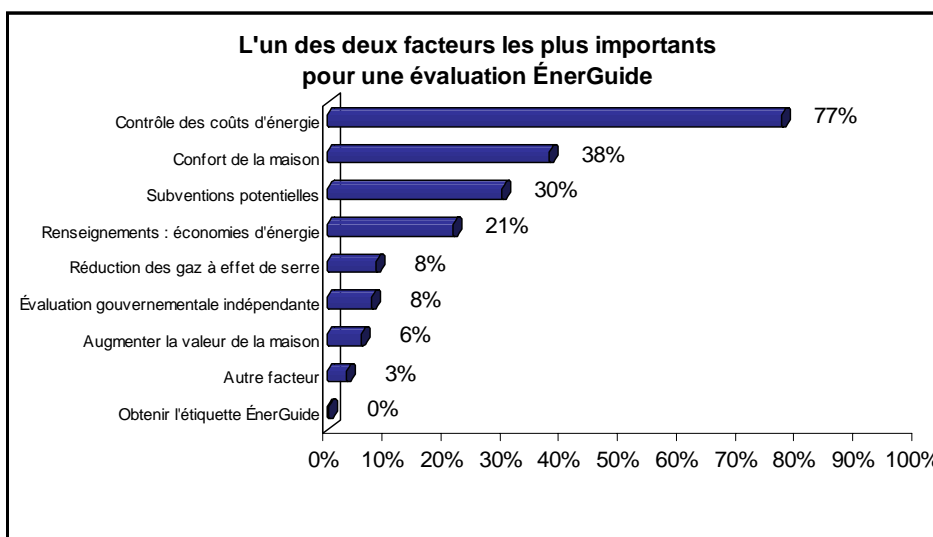
2.2 Facteurs de décision associés à une demande d'évaluation ÉnerGuide

Le contrôle des coûts d'énergie constitue pour plus de la moitié des propriétaires (52 p. 100) le facteur le plus important associé à une demande d'évaluation ÉnerGuide pour leur maison. Par ailleurs, le confort de la maison représente pour un propriétaire sur six (15 p. 100) l'élément le plus important tandis que cette proportion est de un sur huit (12 p. 100) pour l'item évoquant la possibilité de bénéficier de subventions du gouvernement pour des rénovations éconergétiques. D'autres propriétaires (11 p. 100) ont exprimé le besoin d'obtenir des renseignements en matière d'intégration d'amélioration de l'efficacité énergétique à des travaux de rénovation afin d'économiser de l'énergie. Une petite proportion de propriétaires (4 p. 100) ont manifesté un intérêt face à une évaluation réalisée par un organisme gouvernemental indépendant. Le désir de faire sa part pour réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) (2 p. 100) ou encore, une valeur potentiellement accrue de leur maison (2 p. 100) sont au nombre des facteurs les moins souvent rapportés par les propriétaires participants. L'obtention de l'étiquette

ÉnerGuide n'a été mentionnée que par seulement deux propriétaires comme la motivation première de leur participation au programme.



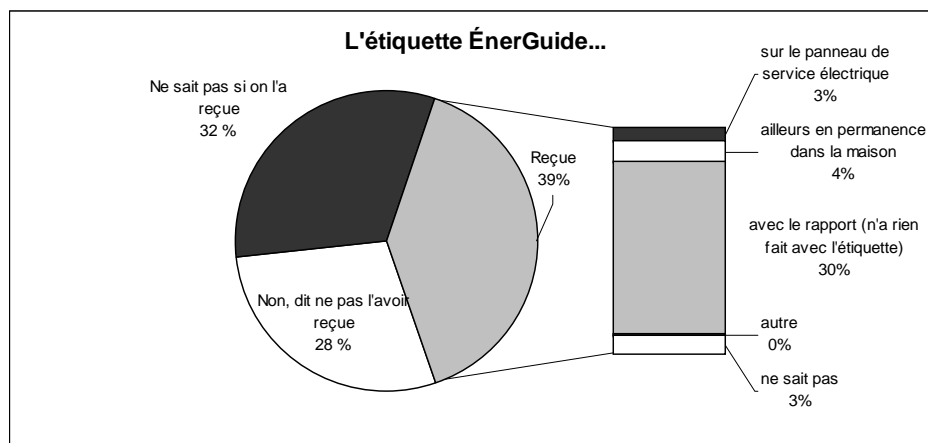
Les propriétaires sondés étaient aussi invités à fournir un second choix de réponse, et dans le cadre de ce sondage, les tendances observées sont demeurées les mêmes pour les facteurs cités. Ainsi près de huit propriétaires sur dix (77 p. 100) ont désigné le contrôle des coûts de l'énergie comme premier ou deuxième élément en importance parmi les autres facteurs apparaissant sur la liste. Le confort de la maison représente le facteur de décision pour deux propriétaires sur cinq (38 p. 100), tandis que la possibilité de bénéficier de subventions du gouvernement pour des rénovations éconergétiques est mentionnée par trois propriétaires sur dix (30 p. 100) soit une proportion plus élevée que celle des propriétaires ayant indiqué le besoin d'obtenir des renseignements en matière d'intégration d'améliorations de l'efficacité énergétique à des travaux de rénovation pour économiser l'énergie (21 p. 100). En tenant compte de ce second choix de réponse, l'obtention possible d'une évaluation énergétique par un organisme gouvernemental indépendant (8 p. 100), le désir de faire sa part pour réduire les émissions de GES (8 p. 100) et enfin, l'augmentation potentielle de la valeur de la résidence (6 p. 100) ont été cités moins fréquemment par les propriétaires interrogés.



Au moment de la décision de procéder à une évaluation, en plus de ceux (30 p. 100) qui avaient considéré la possibilité de subventions comme élément important dans leur décision, une autre masse importante de propriétaires (44 p. 100) savaient que depuis août 2003 des subventions pour les rénovations ÉnerGuide pour les maisons étaient offertes. Donc, trois propriétaires sur quatre connaissent l'existence de telles subventions.

2.3 L'étiquette ÉnerGuide

Seulement 39 p. 100 des propriétaires affirment avoir reçu l'étiquette ÉnerGuide et la grande majorité de ceux-ci (30 p. 100) l'ont jointe au rapport (ou n'ont rien fait). Une faible proportion des propriétaires ayant reçu l'étiquette l'ont soit apposée sur le panneau électrique (3 p. 100) ou l'ont mise en permanence ailleurs dans la maison (4 p. 100) tandis qu'un autre 3 p. 100 ne savent pas ce qu'ils en ont fait. Bon nombre des propriétaires prétendent ne pas avoir reçu cette étiquette (28 p. 100) ou ne savent tout simplement pas s'ils l'ont reçue (32 p. 100).



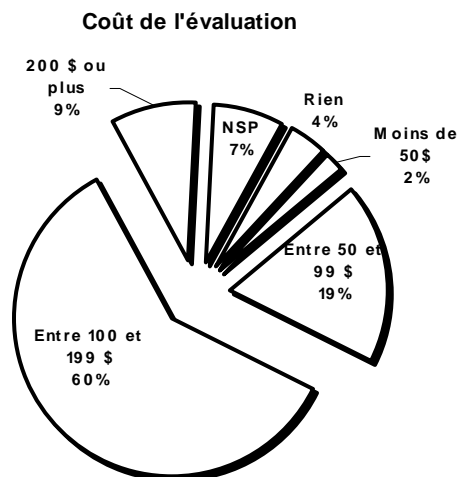
Par ailleurs, cinq propriétaires sur six (84 p. 100) étaient au courant qu'une deuxième évaluation pouvait être effectuée une fois les travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique terminés, et que par la suite, ils pouvaient obtenir une deuxième étiquette indiquant la nouvelle cote énergétique de la maison. Ils sont aussi nombreux (82 p. 100) à savoir qu'une fois ces améliorations effectuées, ils peuvent être admissibles à une subvention dans le cadre d'ÉnerGuide pour les maisons. D'ailleurs, les deux tiers des propriétaires (67 p. 100) ont l'intention de demander cette subvention et la moitié de ceux-ci (32 p. 100) savent comment procéder pour déposer la demande et connaissent les détails à respecter.

Connaissance d'une seconde évaluation

	Nombre de cas	% (pondéré)
Connaissance de l'existence de la seconde évaluation et de la possibilité d'obtenir une nouvelle étiquette		
Oui	1123	84%
Non	216	16%
Avec la seconde étiquette, sait qu'on peut être admissible à un encouragement à l'amélioration énergétique ÉnerGuide?		
Oui	1090	82%
Non	262	18%
A l'intention de demander une subvention?		
Oui	880	67%
(et sait comment procéder)	404	32%
Non	243	18%
Ne sait pas s'il la demandera	231	16%
Nombre de propriétaires	1354	100%

2.4 Montant payé par les propriétaires pour une évaluation ÉnerGuide

Peu de propriétaires (4 p. 100) ont obtenu l'évaluation ÉnerGuide sans frais, et environ un cinquième des propriétaires (21 p. 100) ont payé un montant inférieur à 100 \$ pour cette même évaluation. La grande majorité des propriétaires (69 p. 100) ont dû déboursé 100 \$ ou plus pour procéder à l'évaluation du rendement énergétique de leur maison. Assez rarement (9 p. 100), les propriétaires ont déboursé 200 \$ ou plus pour que l'on effectue l'évaluation du rendement énergétique.



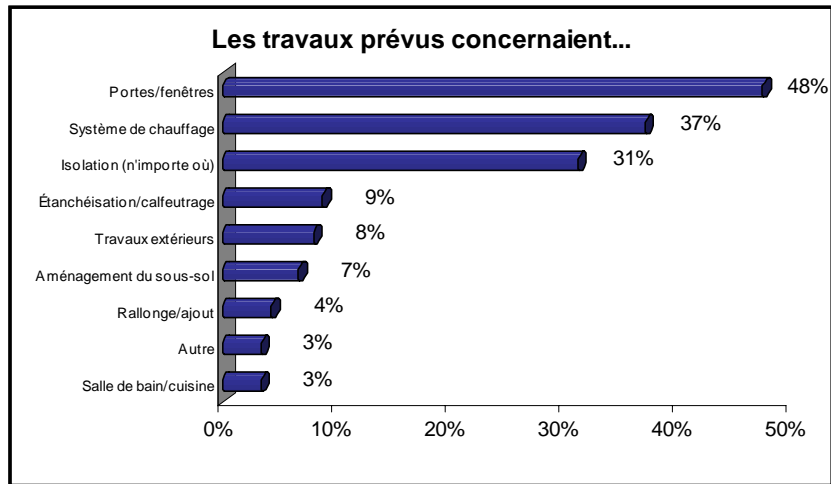
2.5 Prédiction de rénovations avant l'exécution d'une évaluation ÉnerGuide

Près des deux tiers des participants (62 p. 100) avaient prévu effectuer des rénovations avant de demander que l'on procède à l'évaluation ÉnerGuide. Dans environ la moitié des cas (48 p. 100), ces travaux de rénovation concernaient les portes et fenêtres, tandis qu'ils touchaient le système de chauffage ou l'isolation de la maison respectivement dans 37 et 31 p. 100 des cas. D'autres travaux prévus visaient l'aménagement du sous-sol (7 p. 100), divers travaux extérieurs (8 p. 100), des travaux d'étanchéisation et de calfeutrage (9 p. 100), une rallonge ou l'ajout d'une pièce (4 p. 100) ou encore la rénovation de la cuisine ou de la salle de bain (3 p. 100).

Rénovations prévues avant l'évaluation ÉnerGuide

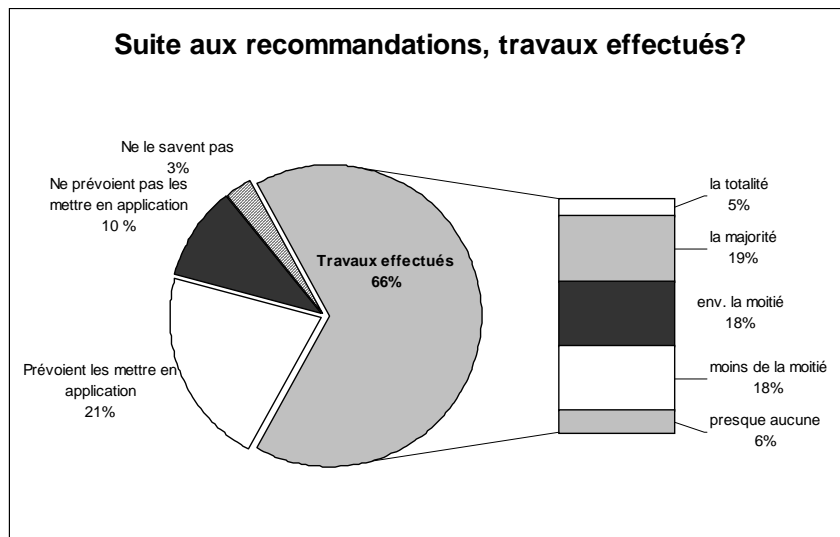
Avaient prévu des rénovations avant de demander l'évaluation	Nombre de cas	% (pondéré)
Oui	825	62%
Non	506	38%
Nombre de propriétaires	1331	100%

Rénovations prévues	Nombre de mentions	% (pondéré)
Salle de bain/cuisine	34	3%
Portes/fenêtres	390	48%
Isolation (n'importe où dans la maison)	312	31%
Aménagement du sous-sol	66	7%
Système de chauffage	242	37%
Travaux extérieurs	88	8%
Rallonge/ajout	28	4%
Étanchéisation/calfeutrage	86	9%
Rénovations intérieures	9	1%
Autre	35	3%
Nombre de propriétaires	825	100%



2.6 Mise en application des recommandations

Suite aux recommandations formulées dans le cadre de l'évaluation ÉnerGuide, deux propriétaires sur trois (66 p. 100) ont effectué certains des travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique proposés. La plupart des autres propriétaires ont l'intention de donner suite à certaines des recommandations (21 p. 100). Chez ceux qui n'ont pas l'intention d'y donner suite (10 p. 100) ou qui ne savent pas encore (3 p. 100), les principales raisons évoquées visaient le coût élevé des travaux (24 p. 100) et les avantages moindres perçus que procurent ces travaux (28 p. 100) tandis que d'autres (27 p. 100) n'ont pas fourni de raison pour ne pas suivre les recommandations.



Parmi les propriétaires qui ont réalisé des travaux, le quart ont effectué l'ensemble (5 p. 100) ou la majorité (19 p. 100) des travaux recommandés tandis que 18 p. 100 en ont réalisé environ la moitié.

Par ailleurs, parmi les propriétaires qui ont procédé à des travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique suite à l'évaluation, un propriétaire (33 p. 100) sur trois n'avaient pas prévu faire des travaux avant la demande d'évaluation ÉnerGuide pour les maisons.

Il est intéressant de constater que près des trois quarts des propriétaires (72 p. 100) ayant prévu effectuer des rénovations ont effectivement réalisé des travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique suite à la visite du conseiller ÉnerGuide.

Par ailleurs, on peut se demander s'il y a une relation entre le montant payé par les propriétaires pour obtenir l'évaluation ÉnerGuide et le fait d'avoir procédé ou non à des travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique. Le tableau suivant tente de répondre à la question.

**Rénovations prévues avant l'évaluation ÉnerGuide
et suites données à l'évaluation ÉnerGuide
Comparaisons selon le prix payé pour l'évaluation**

	Ensemble des propriétaires	Gratuit 0 \$	Entre 1 \$ et 99 \$	Entre 100 \$ et 199 \$	200 \$ ou plus
<u>Rénovations prévues avant l'évaluation</u>					
Oui	62%	30%	57%	65%	75%
Non	38%	70%	43%	35%	25%
<u>Recommandations mises en application</u>					
Oui,	66%	34%	61%	69%	73%
la totalité	5%	5%	5%	5%	5%
la majorité	19%	8%	13%	20%	25%
env. la moitié	18%	9%	20%	18%	19%
moins de la moitié	18%	6%	16%	20%	16%
presque aucune	6%	7%	5%	6%	9%
Non, aucune	34%	66%	39%	31%	27%
mais prévoit y donner suite	21%	21%	24%	21%	19%
et ne prévoit pas y donner suite	10%	35%	11%	8%	4%
et ne sait pas pour l'avenir	3%	10%	3%	2%	4%
Nombre de propriétaires	1354	55	249	810	165

On constate que la propension à effectuer des travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique augmente en fonction du montant payé pour l'évaluation. En effet, parmi les propriétaires ayant payé 200 \$ ou plus pour l'exécution de l'évaluation, trois propriétaires sur quatre (73 p. 100) ont procédé aux travaux recommandés alors que seulement le tiers (34 p. 100) de ceux n'ayant déboursé aucun frais pour l'évaluation ont mis en application certaines des recommandations. On remarque également le même phénomène pour la proportion de ceux qui avaient prévu faire des rénovations avant de mener l'évaluation ÉnerGuide : celle-ci est plus élevée pour les propriétaires ayant déboursé 200 \$ ou plus (75 p. 100) pour la réalisation de l'évaluation que pour les propriétaires n'ayant rien déboursé (30 p. 100).

Les propriétaires qui n'ont rien déboursé pour la réalisation de l'évaluation se distinguent aussi quelque peu des autres propriétaires en ce qui concerne le coût des travaux effectués (à remarquer la taille restreinte de l'échantillon). De fait, près des deux tiers (63 p. 100) de ces propriétaires ont dépensé 5 000 \$ ou plus pour effectuer leurs travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique; ce pourcentage est beaucoup plus faible pour les autres propriétaires puisque même chez ceux qui ont déboursé 200 \$ ou plus, il n'est que de 39 p. 100. Par ailleurs, autour de 40 p. 100 des propriétaires qui ont déboursé un quelconque montant pour la réalisation de l'évaluation ont effectué des travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique d'une valeur inférieure à 2 500 \$ alors que seulement 30 p. 100 de ceux qui n'ont rien payé pour leur évaluation estiment la valeur des travaux réalisés à moins de 2 500 \$. Si l'on fait abstraction des propriétaires qui n'ont rien déboursé pour la réalisation de l'évaluation et dont la taille d'échantillon est plutôt restreinte, on constate que plus le montant déboursé est élevé, plus on a eu tendance à recourir aux services d'un entrepreneur pour la réalisation des travaux : de 58 p. 100 chez ceux qui ont payé moins de 100 \$ pour l'évaluation à 75 p. 100 lorsque la somme atteignait ou dépassait 200 \$. Dans ce dernier cas, 43 p. 100 des fois, l'entrepreneur s'est chargé de l'ensemble des travaux.

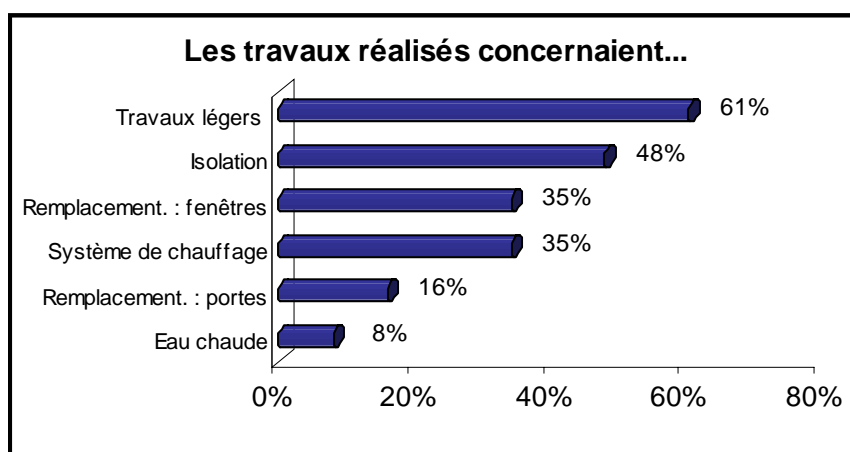
Ensemble des propriétaires ayant fait des travaux
Informations sur les travaux effectués
Comparaisons selon le prix payé pour l'évaluation

<u>Travaux effectués</u>	Ensemble des propriétaires	Gratuit 0 \$	Entre 1 \$ et 99 \$	Entre 100 \$ et 199 \$	200 \$ ou plus
Qui a fait les travaux?					
Propriétaire (incl. parents/amis)	36%	20%	42%	37%	25%
Entrepreneur seulement	35%	54%	31%	33%	43%
Les deux	29%	27%	27%	30%	32%
Coût des travaux					
Moins de 500\$	25%	21%	27%	25%	20%
De 500\$ à 2 500\$	14%	9%	19%	13%	18%
De 2 500\$ à 5 000\$	24%	7%	26%	26%	19%
De 5 000\$ à 20 000\$	27%	41%	20%	29%	26%
Plus de 20 000\$	6%	22%	3%	4%	14%
Pas de réponse	4%	0%	4%	3%	4%
Financement des travaux					
Oui	17%	22%	24%	14%	21%
Non	81%	78%	76%	84%	77%
Propriétaires	1354	55	249	810	165

3. Propriétaires ayant effectué des travaux

3.1 Travaux réalisés

Suite à l'évaluation ÉnerGuide pour les maisons et aux recommandations formulées dans le cadre de cette évaluation, les travaux effectués concernent surtout divers travaux légers comme le calfeutrage et l'étanchéisation effectués par des non-professionnels du métier (61 p. 100), l'isolation (48 p. 100, soit 26 p. 100 pour le grenier ou l'entretoit, 21 p. 100 pour le sous-sol ou le vide sanitaire et 15 p. 100 pour les murs principaux) et le remplacement des fenêtres (35 p. 100) ou du système de chauffage (35 p. 100 dont 17 p. 100 par un système à haute efficacité). Moins fréquemment, on a mentionné le remplacement des portes (16 p. 100). Enfin, parmi les travaux réalisés, une proportion de 8 p. 100 visait le système de chauffage de l'eau courante dont 6 p. 100 concernait le remplacement par un système plus éconergétique).



Recommandations mises en application

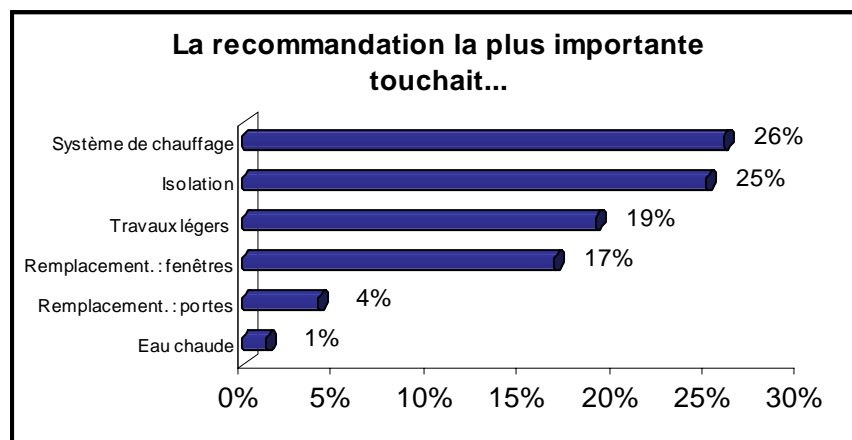
<u>Travaux effectués</u>	<u>Nombre de mentions</u>	<u>% (pondéré)</u>
Portes et fenêtres	390	40%
Remplacement des fenêtres	320	35%
Remplacement des portes	171	16%
Isolation	483	48%
Sous-sol/vidé sanitaire	213	21%
Grenier/entresol	259	26%
Murs principaux	170	15%
Système de chauffage	258	35%
Remplacement : système à effic. interméd.	107	17%
Remplacement de la source d'énergie	15	2%
Remplacement : système à haute efficacité	143	17%
Eau chaude	84	8%
Remplacement : système + éconergétique	48	6%
Isolation du réservoir électrique	9	0%
Isolation du premier mètre des conduites	27	2%
Pommes de douches à débit réduit	18	1%
Divers	693	70%
Ajout : Ventilation mécanique	54	4%
Étanchéisation (par personne compétente)	72	6%
Rempl. du revêtement extérieur	57	5%
Rempl. appareils ménagers plus perf.	31	2%
Travaux de structure	36	2%
Travaux légers (calfeutrage, coupe-bise)	619	61%
Installation d'un thermostat électronique	31	2%
Autres	30	4%
Propriétaires	938	100%

Comme l'indique le tableau ci-dessous, il est pertinent de mettre en relation les travaux réalisés après l'évaluation ÉnerGuide avec ceux prévus avant la réalisation de cette demande d'évaluation. Ainsi on apprend que seulement la moitié des propriétaires ayant remplacé leurs portes ou fenêtres (54 p. 100) ou leur système de chauffage (55 p. 100) avaient planifié effectuer ce genre de travaux avant de procéder à une demande d'évaluation ÉnerGuide. On peut constater également que les proportions sont plus faibles en ce qui concerne les propriétaires ayant prévu des travaux d'isolation (35 p. 100) ou de calfeutrage par un expert (11 p. 100), confirmant ainsi l'impact du programme ÉnerGuide pour les maisons.

Parmi les propriétaires ayant réalisé les genres de travaux suivants:	<i>Pourcentage de ceux qui avaient prévu des travaux du même genre :</i>
▼	
Portes et fenêtres	54%
Isolation	35%
Système de chauffage	55%
Calfeutrage/étanchéité (par professionnel)	11%

En ce qui a trait aux travaux à effectuer suite aux recommandations énoncées dans les rapports fournis aux propriétaires, nous pouvons établir un ordre de priorité selon leur importance perçue. En effet, les travaux visant le système de chauffage ainsi que l'isolation occupent la première place avec respectivement 26 et 25 p. 100 de mentions; viennent ensuite les travaux légers comme le calfeutrage et l'amélioration de l'étanchéité

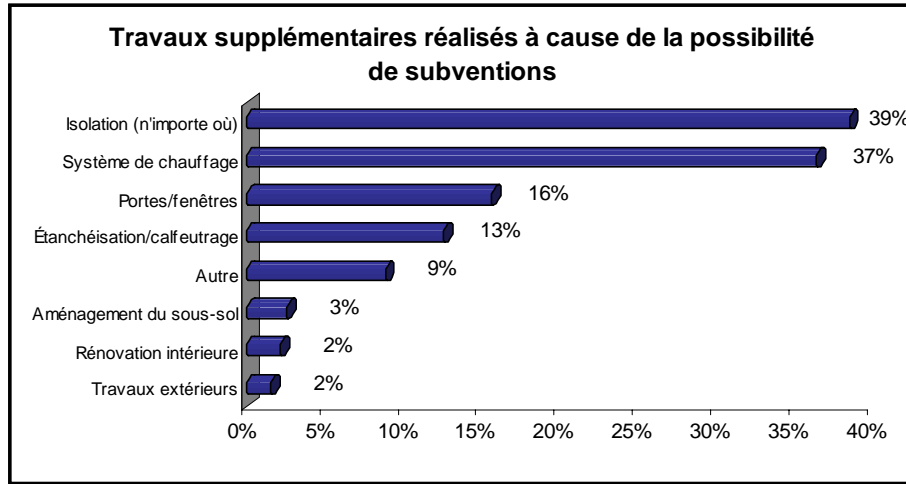
(19 p. 100) et le remplacement des fenêtres (17 p. 100). Moins souvent, on cite le remplacement des portes (4 p. 100) ou le système de chauffage de l'eau (1 p. 100).



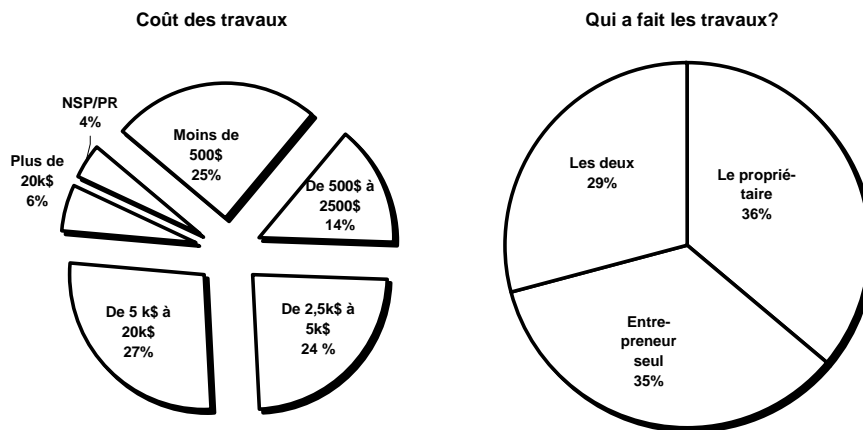
Recommandation la plus importante réalisée

Parmi les travaux effectués	Nombre de mentions	% (pondéré)
Portes et fenêtres	182	21%
Remplacement des fenêtres	144	17%
Remplacement des portes	38	4%
Isolation	283	25%
Sous-sol/vidé sanitaire	96	9%
Grenier/entresol	122	11%
Murs principaux	65	6%
Système de chauffage	182	26%
Remplacement : système à effic. interméd.	77	12%
Remplacement de la source d'énergie	4	0%
Remplacement : système à haute efficacité	101	13%
Eau chaude	8	1%
Remplacement : système + éconergétique	7	1%
Isolation du réservoir électrique	0	0%
Isolation du premier mètre des conduites	1	0%
Pommes de douches à débit réduit	0	0%
Divers	256	23%
Ajout : Ventilation mécanique	13	2%
Étanchéisation (par personne compétente)	19	1%
Rempl. du revêtement extérieur	5	0%
Rempl. appareils ménagers plus perf.	0	0%
Travaux de structure	6	0%
Travaux légers (calfeutrage, coupe-bise)	203	19%
Installation d'un thermostat électronique	4	0%
Autres	6	0%
Propriétaires	938	100%

Par ailleurs, le tiers (31 p. 100) de ceux qui, explicitement, étaient au courant du fait que depuis août 2003, des subventions pour les rénovations ÉnerGuide étaient offertes ont entrepris plus de travaux justement en raison de ces subventions possibles. Ces travaux concernaient souvent le remplacement du système de chauffage (37 p. 100) et des travaux d'isolation n'importe où dans la maison (39 p. 100).

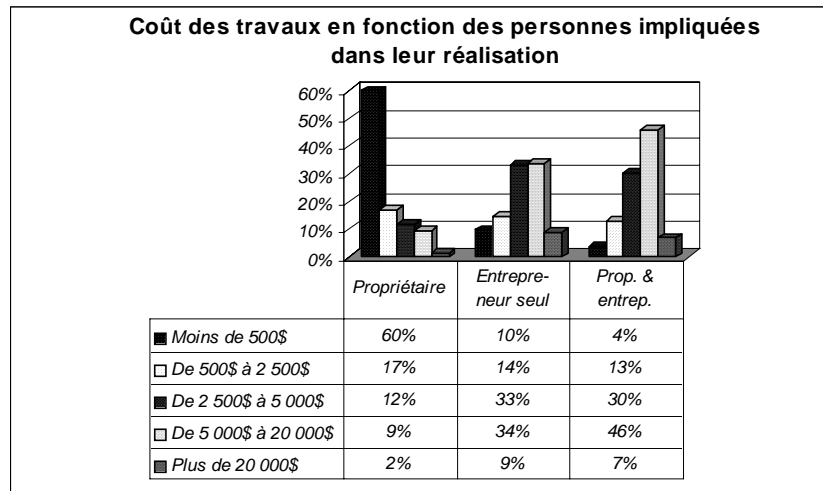


Dans le quart des cas, les travaux effectués ont coûté moins de 500 \$, et dans un cas sur sept (14 p. 100), la facture s'est élevée à un montant se situant entre 500 \$ et 2 500 \$. Mais pour la majorité des propriétaires, les sommes impliquées étaient passablement élevées soit entre 2 500 \$ et 5 000 \$ (24 p. 100 des cas) ou même entre 5 000 \$ et 20 000 \$ (27 p. 100); certains (6 p. 100) ont même déboursé plus que ce dernier montant. Dans 4 p. 100 des cas, les propriétaires n'ont pas répondu à la question se rapportant aux coûts des travaux effectués. Malgré le coût élevé des travaux, seulement 17 p.100 des propriétaires ont eu recours à un financement. Dans le tiers des cas (36 p. 100), les travaux ont été effectués par le propriétaire lui-même, aidés parfois des parents et amis. C'est à peu près dans la même proportion que l'ensemble des travaux a été confié à un entrepreneur (35 p. 100), et trois fois sur dix (29 p. 100), les travaux ont été réalisés conjointement par le propriétaire et un entrepreneur.



Selon le graphique suivant, les travaux confiés à un entrepreneur coûtent plus cher aux propriétaires. En observant le graphique, on constate que dans 60 p. 100 des cas où le propriétaire n'a pas fait appel à un entrepreneur, la dépense totale des travaux effectués n'atteignait pas 500 \$. Dans 76 p. 100 des situations où l'entrepreneur seul a réalisé les travaux, le montant des coûts atteignait ou dépassait 2 500 \$. On remarque qu'en général, le coût des travaux est encore plus élevé lorsque ceux-ci sont effectués par un entrepreneur avec la participation du propriétaire; dans 83 p. 100 de ces cas la facture

s'élève à au moins 2 500 \$ et dans la majorité des situations (53 p. 100), ces coûts dépassent 5 000 \$.



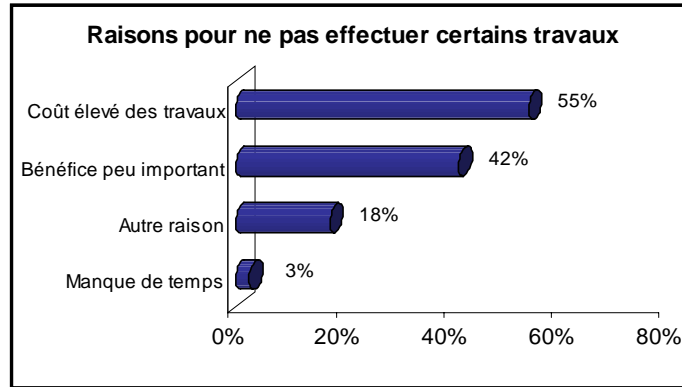
3.2 Non-réalisation de certains travaux

Parmi les propriétaires ayant réalisé des travaux suite aux recommandations du conseiller, deux propriétaires sur cinq (40 p. 100) ont décidé d'ignorer certaines des recommandations formulées dans le rapport. Les projets coûteux comme le remplacement des fenêtres (11 p. 100) ou celui du système de chauffage (8 p. 100) sont parmi les travaux d'envergure les plus fréquemment mentionnés. Certains propriétaires ont décidé d'ignorer des recommandations touchant l'isolation (17 p. 100).

Recommandations qui ne seront pas réalisées

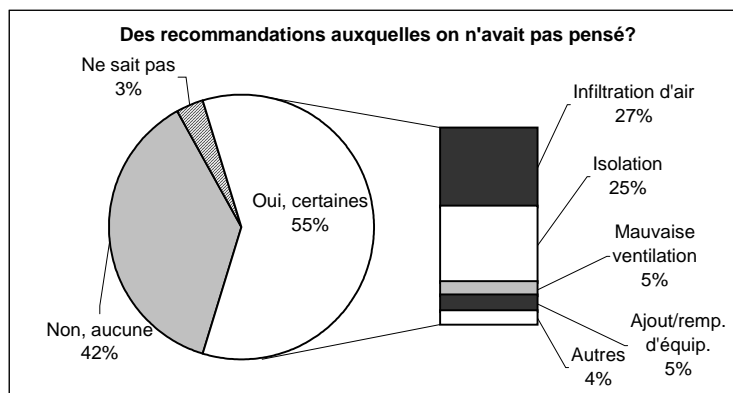
Y a-t-il des recommandations que l'on a décidé de ne pas réaliser?	Nombre de mentions	% (pondéré)
Non, aucune	473	49%
N.S.P./P.R.	102	11%
<u>Oui, certaines</u>	363	40%
▼		
Portes et fenêtres	97	11%
Remplacement des fenêtres	85	11%
Remplacement des portes	23	2%
Isolation	168	17%
Sous-sol/vide sanitaire	63	6%
Grenier/entresol	48	5%
Murs principaux	72	8%
Système de chauffage	60	8%
Remplacement : système à effic. interméd.	27	4%
Remplacement de la source d'énergie	4	0%
Remplacement : système à haute efficacité	31	3%
Eau chaude	21	2%
Remplacement : système + éconergétique	16	2%
Isolation du réservoir électrique	3	0%
Isolation du premier mètre des conduites	0	0%
Pommes de douches à débit réduit	2	0%
Divers	95	9%
Ajout : Ventilation mécanique	38	4%
Étanchéisation (par personne compétente)	11	1%
Rempl. du revêtement extérieur	10	1%
Rempl. appareils ménagers plus perf.	2	0%
Travaux de structure	4	0%
Travaux légers (calfeutrage, coupe-bise)	22	3%
Installation d'un thermostat électronique	3	0%
Autres	10	1%
Propriétaires	938	100%

Le coût élevé des travaux a constitué la principale raison pour la non-réalisation de certains travaux; en effet, 55 p. 100 des répondants ont évoqué ce motif pour ne pas effectuer les travaux recommandés. Aussi, dans deux cas sur cinq (42 p. 100), les propriétaires ont jugé que les avantages escomptés faisant suite aux recommandations formulées étaient peu importants. Dans la catégorie 'autre raison', on retrouve 9 p. 100 de propriétaires qui jugent que les travaux recommandés s'avéraient trop compliqués.



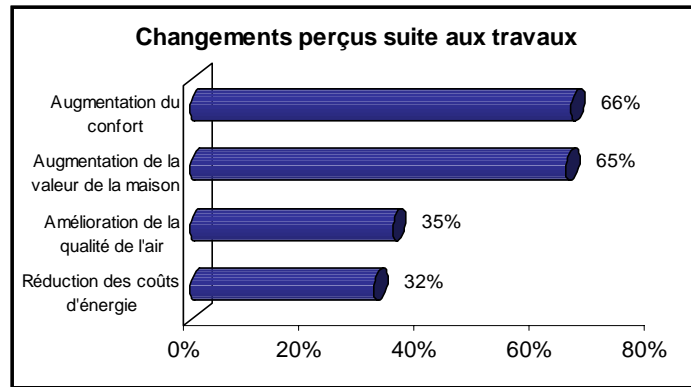
3.3 Recommandations non entrevues

Plus de la moitié (55 p. 100) des propriétaires ayant réalisé certains des travaux suggérés ont déclaré que le rapport contenait certaines recommandations auxquelles ils n'avaient pas pensé. Le plus souvent, ces recommandations touchaient l'infiltration d'air (27 p. 100) et l'isolation (25 p. 100); plus rarement, ils concernaient la mauvaise ventilation de la résidence (5 p. 100) ou l'ajout ou le remplacement de certains équipements (5 p. 100).

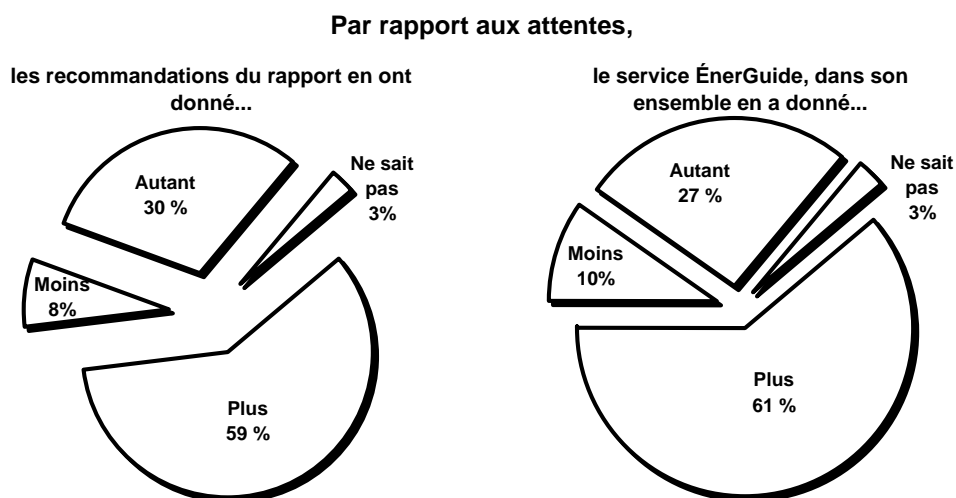


3.4 Impact perçu des travaux et satisfaction des propriétaires à l'égard du programme

Suite à la réalisation des travaux, deux propriétaires sur trois (66 p. 100) ont constaté une augmentation du niveau de confort dans leur résidence. Moins nombreux, 35 p. 100 des propriétaires ont indiqué une amélioration de la qualité de l'air et 32 p. 100, une réduction des coûts d'énergie. Par ailleurs, les deux tiers des propriétaires (65 p. 100) estiment que la valeur de leur maison s'est accrue suite aux travaux effectués.



La majorité des propriétaires ayant effectué des travaux suite aux recommandations formulées dans le rapport d'évaluation ont été satisfaits des résultats; à cet effet, trois propriétaires sur cinq (59 p. 100) ont affirmé que les résultats des travaux proposés dans le rapport ont dépassé leurs attentes, pendant que trois propriétaires sur dix (30 p. 100) ont déclaré que le rapport était à la hauteur de ses attentes. En revanche, 8 p. 100 des propriétaires ont affirmé, quant à eux, que le rapport n'était pas à la hauteur de leurs attentes. Par ailleurs, une grande proportion des propriétaires (88 p. 100) soutiennent que le service ÉnerGuide dans son ensemble, incluant la visite du conseiller énergétique au domicile, a été à la hauteur de leurs attentes (27 p. 100) ou a dépassé leurs attentes (61 p. 100). À la lumière de ce qui précède, il n'est pas surprenant de constater que 93 p. 100 des propriétaires ayant réalisé certains travaux indiqués dans le rapport d'évaluation recommanderaient le service ÉnerGuide à d'autres personnes; au moment de l'enquête, trois propriétaires sur quatre (75 p. 100) avaient recommandé ce service à une autre personne.



La très grande majorité des propriétaires qui ont fait des travaux (88 p. 100) étaient informés de la possibilité de faire accomplir une deuxième évaluation. Les deux tiers des propriétaires prévoient la demander (64 p. 100), alors que 15 p. 100 l'avait déjà

requis. Un autre 15 p. 100 de propriétaires ne désiraient pas la demander pour différentes raisons, la plus fréquemment évoquée étant qu'ils n'en voyaient pas la nécessité en raison de la satisfaction des services déjà reçus (10 p. 100). Aussi, la plupart (85 p. 100) des propriétaires ayant déjà réalisé des travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique au moment de l'enquête, étaient informés d'une admissibilité à un incitatif à l'amélioration de l'efficacité énergétique ÉnerGuide après avoir reçu une nouvelle étiquette; trois propriétaires sur quatre (74 p. 100) avaient d'ailleurs l'intention de la demander (40 p. 100 savaient comment procéder). Ceux qui ont explicitement exprimé leur décision de ne pas la demander (14 p. 100) ont évoqué diverses raisons dont le fait que ça concernait peu de travaux (3 p. 100), qu'ils se croyaient non admissibles (3 p. 100), qu'ils étaient satisfaits et n'en ressentaient pas le besoin (2 p. 100) ou encore parce que les travaux n'étaient pas terminés (2 p. 100).

Ensemble des propriétaires ayant fait des travaux Connaissance et besoin d'une seconde évaluation

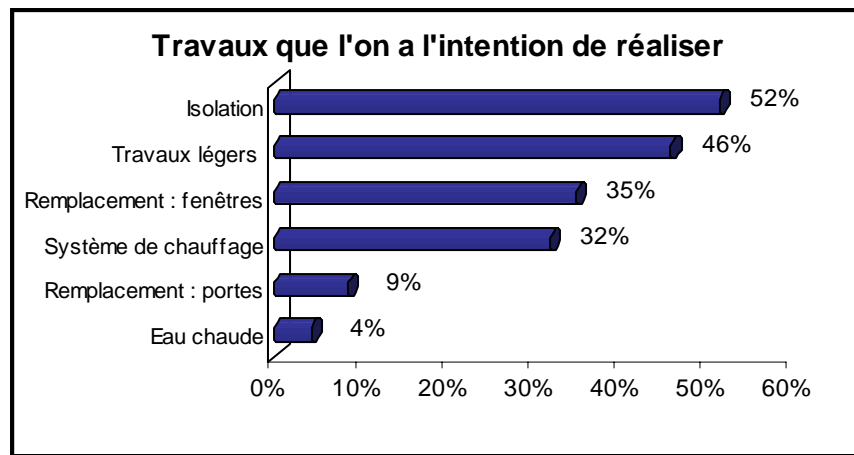
Suite à l'évaluation ÉnerGuide,	Nombre de cas	% (pondéré)
Connaissance de l'existence de la seconde évaluation et de la possibilité d'obtenir une nouvelle étiquette		
Oui	804	88%
Non	119	12%
A l'intention de la demander?		
Oui, déjà demandée	127	15%
Oui, intention de la demander	604	64%
Accepte que l'on contacte un agent livreur?		
Oui	180	18%
Non	420	46%
Non, n'en veut pas	147	15%
Pourquoi?		
Pas pour l'instant	8	1%
Satisfait / Pas besoin	101	10%
Question d'argent	13	1%
Travaux en cours	2	0%
Autre	19	2%
Ne sait pas s'il la demandera	60	7%
Avec la seconde étiquette, sait qu'on peut être admissible à un encouragement à l'amélioration énergétique ÉnerGuide?		
Oui	770	85%
Non	166	15%
A l'intention de demander une subvention?		
Oui	660	74%
(et sait comment procéder	324	40%
Non	143	14%
Ne sait pas s'il la demandera	135	12%
Nombre de propriétaires	938	100%

4. Propriétaires prévoyant effectuer des travaux

Au moment du sondage, un propriétaire sur cinq (21 p. 100) n'avait pas effectué de travaux parmi ceux suggérés dans le rapport d'évaluation mais prévoient mettre en application certaines recommandations.

4.1 Types de travaux prévus

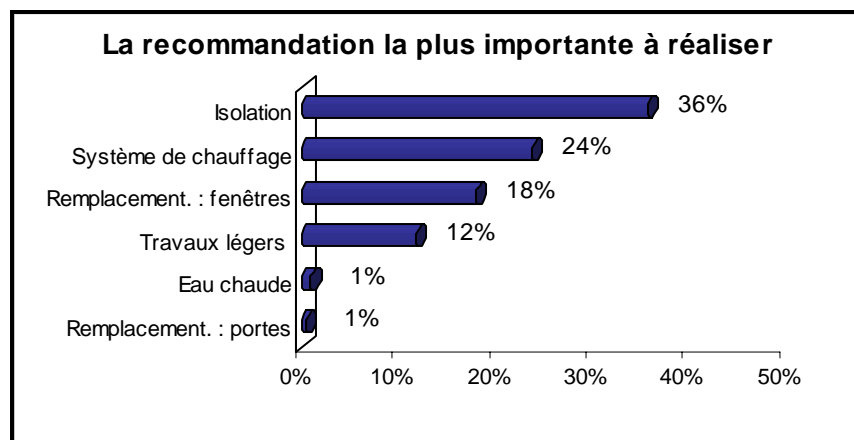
Les travaux prévus par ces propriétaires visent surtout l'isolation (52 p. 100, soit 29 p. 100 pour le grenier ou l'entretout, 23 p.100 pour le sous-sol ou le vide sanitaire et 17 p. 100 pour les murs principaux) ainsi que divers travaux légers (46 p. 100) comme le calfeutrage et l'amélioration de l'étanchéité. Aussi, le tiers de ces propriétaires prévoient remplacer leurs fenêtres (35 p. 100) ou leur système de chauffage (32 p. 100 dont 16 p. 100 par un système à haute efficacité). Dans une moins grande proportion, on prévoit remplacer des portes (9 p. 100) ou le système de chauffage à eau chaude (4 p. 100) par un système plus éconergétique.



Recommandations que l'on a l'intention de réaliser

Travaux prévus	Nombre de mentions	% (pondéré)
Portes et fenêtres	96	38%
Remplacement des fenêtres	89	35%
Remplacement des portes	23	9%
Isolation	163	52%
Sous-sol/vide sanitaire	80	23%
Grenier/entretroit	94	29%
Murs principaux	57	17%
Système de chauffage	73	32%
Remplacement : système à effic. interméd.	33	16%
Remplacement de la source d'énergie	4	1%
Remplacement : système à haute efficacité	38	16%
Eau chaude	11	4%
Remplacement : système + éconergétique	9	4%
Isolation du réservoir électrique	0	0%
Isolation du premier mètre des conduites	2	1%
Pommes de douches à débit réduit	1	0%
Divers	155	57%
Ajout : Ventilation mécanique	14	3%
Étanchéisation (par personne compétente)	16	6%
Rempl. du revêtement extérieur	22	8%
Rempl. appareils ménagers plus perf.	0	0%
Travaux de structure	3	1%
Travaux légers (calfeutrage, coupe-bise)	124	46%
Installation d'un thermostat électronique	5	2%
Autres	4	1%
Propriétaires	267	100%

Parmi les recommandations formulées dans les rapports, celles jugées les plus importantes par les propriétaires touchent l'isolation de l'habitation (36 p. 100 dont 14 p. 100 pour le grenier ou l'entretroit et 13 p. 100 pour le sous-sol), le remplacement du système de chauffage (24 p. 100 dont 11 p. 100 pour un système à haute efficacité), le remplacement des fenêtres (18 p. 100) ainsi que la réalisation de divers travaux plus légers par les propriétaires eux-mêmes (12 p. 100) incluant le calfeutrage et l'étanchéisation.

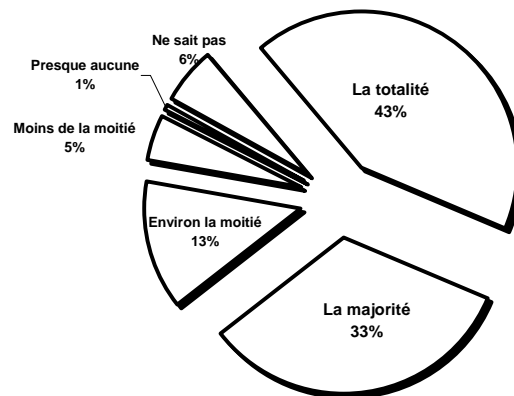


Recommandation la plus importante à réaliser

Travaux prévus	Nombre de mentions	% (pondéré)
Portes et fenêtres	41	19%
Remplacement des fenêtres	38	18%
Remplacement des portes	3	1%
Isolation	119	36%
Sous-sol/vide sanitaire	44	13%
Grenier/entresol	44	14%
Murs principaux	31	9%
Système de chauffage	50	24%
Remplacement : système à effic. interméd.	24	12%
Remplacement de la source d'énergie	1	0%
Remplacement : système à haute efficacité	25	11%
Eau chaude	2	1%
Remplacement : système + éconergétique	2	1%
Isolation du réservoir électrique	0	0%
Isolation du premier mètre des conduites	0	0%
Pommes de douches à débit réduit	0	0%
Divers	41	15%
Ajout : Ventilation mécanique	2	0%
Étanchéisation (par personne compétente)	1	0%
Rempl. du revêtement extérieur	2	1%
Rempl. appareils ménagers plus perf.	0	0%
Travaux de structure	2	1%
Travaux légers (calfeutrage, coupe-bise)	32	12%
Installation d'un thermostat électronique	1	1%
Autres	1	0%
Propriétaires	267	100%

Parmi les propriétaires prévoyant effectuer des travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique, deux sur cinq (43 p. 100) croient effectuer d'ici cinq ans l'ensemble de ces travaux, 33 p. 100 prévoient en réaliser la majorité dans une même période de temps, tandis que 13 p. 100 en accompliront environ la moitié.

Proportion des recommandations que l'on a l'intention de réaliser d'ici 5 ans



4.2 Non-réalisation de certains travaux

Parmi les propriétaires ayant prévu effectuer des travaux suggérés dans le rapport d'évaluation, moins du quart (22 p. 100) peuvent indiquer certains des travaux qui ne seront pas réalisés. Dans ce groupe, on mentionne surtout des travaux concernant l'isolation (7 p. 100) ou le remplacement du système de chauffage (9 p. 100 dont 7 p. 100 pour un système à haute efficacité).

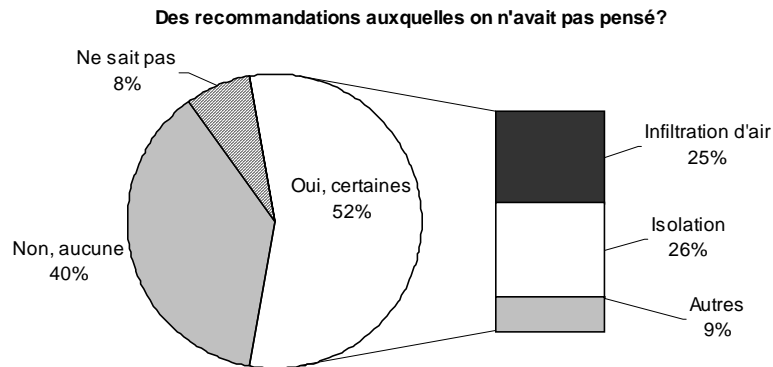
Recommandations qui ne seront pas réalisées

Y a-t-il des recommandations que l'on a décidé de ne pas réaliser?	Nombre de mentions	% (pondéré)
Non, aucune	145	54%
N.S.P./P.R.	72	24%
<u>Oui, certaines</u>	50	22%
↓		
Portes et fenêtres	9	2%
Remplacement des fenêtres	9	2%
Remplacement des portes	0	0%
Isolation	16	7%
Sous-sol/vide sanitaire	6	2%
Grenier/entresol	5	3%
Murs principaux	5	2%
Système de chauffage	16	9%
Remplacement : système à effic. interméd.	5	2%
Remplacement de la source d'énergie	0	0%
Remplacement : système à haute efficacité	11	7%
Eau chaude	2	1%
Remplacement : système + éconergétique	2	1%
Isolation du réservoir électrique	0	0%
Isolation du premier mètre des conduites	0	0%
Pommes de douches à débit réduit	0	0%
Divers	8	3%
Ajout : Ventilation mécanique	3	1%
Étanchéisation (par personne compétente)	0	0%
Rempl. du revêtement extérieur	3	1%
Rempl. appareils ménagers plus perf.	1	0%
Travaux de structure	0	0%
Travaux légers (calfeutrage, coupe-bise)	1	1%
Installation d'un thermostat électronique	0	0%
Autres	0	0%
Propriétaires	267	100%

Les raisons les plus fréquemment évoquées pour ne pas suivre ces recommandations vont du coût élevé des travaux (43 p. 100) aux avantages jugés peu importants que ces derniers peuvent procurer (48 p. 100).

4.3 Recommandations non entrevues

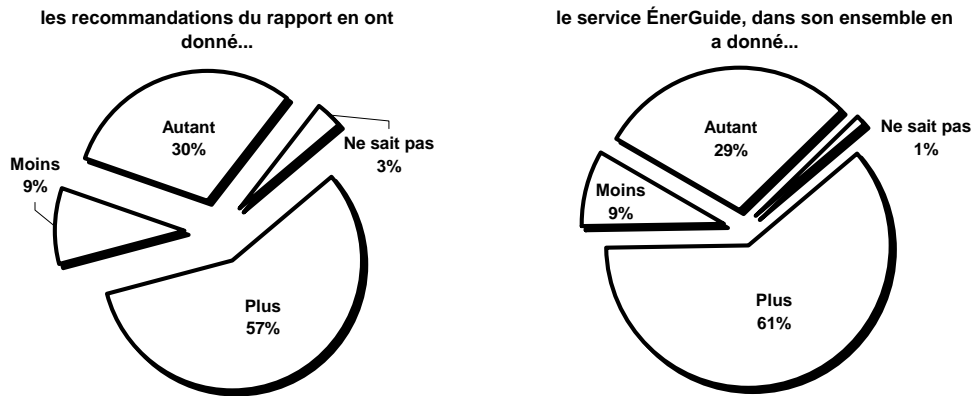
La moitié (52 p. 100) des propriétaires qui n'avaient effectué, au moment du sondage, aucun des travaux suggérés dans le rapport mais qui prévoyaient le faire, ont noté dans ce même rapport, des recommandations auxquelles ils n'avaient pas pensé. Parmi celles-ci, les plus fréquentes mentions concernent l'isolation (26 p. 100) et l'infiltration d'air (25 p. 100).



4.4 Satisfaction des propriétaires à l'égard du programme

Les propriétaires prévoyant effectuer des travaux suite aux recommandations formulées dans le rapport d'évaluation ont exprimé une grande satisfaction à l'égard du programme. Plus de la moitié des propriétaires (57 p. 100) ont affirmé que les recommandations formulées dans le rapport ont dépassé leurs attentes tandis que 30 p. 100 des propriétaires ont considéré que les recommandations proposées étaient à la hauteur de leurs attentes. Par ailleurs, une grande proportion des propriétaires (90 p. 100) soutiennent que le service ÉnerGuide dans son ensemble, incluant la visite du conseiller énergétique au domicile, a été à la hauteur de leurs attentes (29 p. 100) ou a dépassé leurs attentes (61 p. 100). En raison de ce qui précède, il n'est pas surprenant de constater que 91 p. 100 de ces propriétaires recommanderaient le service ÉnerGuide à d'autres personnes; au moment de l'enquête, 66 p. 100 de ces propriétaires avaient déjà recommandé le service à des personnes de leur entourage.

Par rapport aux attentes,



Par ailleurs, la grande majorité des propriétaires ayant prévu effectuer des travaux (83 p. 100) étaient au courant qu'une deuxième évaluation pouvait être effectuée une fois les travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique terminés. Une proportion à peu près équivalente de propriétaires (78 p. 100) étaient au courant qu'après avoir obtenu une deuxième étiquette ÉnerGuide indiquant la nouvelle cote énergétique de la maison, ils pouvaient être admissibles à une subvention visant l'amélioration de l'efficacité énergétique dans le cadre d'ÉnerGuide. D'ailleurs, 70 p. 100 de ces propriétaires avaient l'intention de la demander mais seulement 25 p. 100 savaient comment procéder pour faire cette requête. Deux sur cinq (18 p. 100) ne savaient pas s'ils la demanderaient. Parmi les 13 p. 100 (26 cas) de propriétaires qui n'avaient pas l'intention de demander une subvention, les raisons les plus souvent évoquées étaient qu'ils jugeaient que cela n'en valait pas la peine (10 mentions) ou encore parce que les travaux n'étaient pas terminés (4 mentions).

5. Propriétaires n'ayant pas effectué de travaux et ne prévoyant pas en effectuer

Tel qu'il est mentionné précédemment, 13 p. 100 n'avaient pas réalisé de travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique et ne prévoyaient pas donner suite aux recommandations formulées dans le rapport (ou ignoraient s'ils le feraient). Le tableau suivant nous renseigne sur les raisons pour lesquelles ces propriétaires ont demandé que soit effectuée une évaluation ÉnerGuide pour les maisons ainsi que sur le contexte de cette demande.

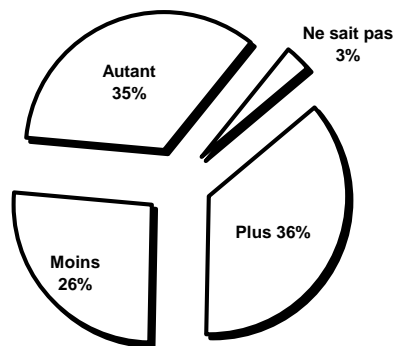
	Nombre de mentions	% (pondéré)
<u>Source d'information sur le programme</u>		
Les médias : radio/TV	32	22%
Des amis/parents	30	23%
Un entrepreneur en construction	6	5%
Un fournisseur d'énergie	14	8%
Feuille, brochure publicitaire	10	7%
Revue, journaux...	29	20%
Exposition/foire/conférence	3	2%
Club/Association/Coop	0	0%
Télémarketing/visite	4	3%
Internet	3	2%
Autre	8	3%
NSP/PR	17	11%
<u>Facteur le plus important dans la décision de demander l'évaluation</u>		
Confort de la maison	21	11%
Contrôle des coûts d'énergie	68	48%
Augmenter la valeur de revente de la maison	4	4%
Renseignements : économies d'énergie pour rénov	19	13%
Évaluation par organisme gouvernemental indép.	14	10%
Subventions pour rénovations éconergétiques	10	6%
Réduction des gaz à effet de serre	2	2%
Autre facteur	10	6%
<u>Avaient prévu des rénovations avant de demander l'évaluation</u>		
Non	94	64%
Oui	52	36%
<u>Lesquelles?</u>		
Salle de bain/cuisine	0	0%
Portes/fenêtres	32	64%
Isolation (n'importe où dans la maison)	13	21%
Aménagement du sous-sol	2	3%
Système de chauffage	16	35%
Travaux extérieurs	5	7%
Rallonge/ajout	4	8%
Étanchéisation/calfeutrage	2	1%
Autre	1	3%
<u>Montant payé pour l'évaluation</u>		
rien	24	14%
moins de 50 \$	2	2%
entre 50 et 99 \$	31	21%
entre 100 et 199 \$	68	46%
200 \$ ou plus	10	6%
Pas de réponse	14	11%
Nombre de propriétaires	149	100%

Fait étonnant : le tiers de ces propriétaires (36 p. 100) avaient prévu effectuer des rénovations avant de demander la réalisation d'une évaluation ÉnerGuide. Ce fait est d'autant plus étonnant que parmi les propriétaires qui n'ont pas fait de travaux mais qui avaient prévu effectuer des rénovations avant la demande d'évaluation, 70 p. 100 ont dû déboursier 100 \$ ou plus pour cette évaluation. Rappelons que les principales raisons invoquées pour ne pas implanter les recommandations de l'évaluateur sont le coût élevé des travaux (24 p. 100) ou le faible bénéfice escompté (28 p. 100). Aucun élément significatif ne permet de distinguer ce groupe de propriétaires des autres propriétaires en ce qui a trait à la provenance de l'information sur le programme ou encore, la raison pour laquelle une demande d'évaluation ÉnerGuide pour les maisons a été effectuée.

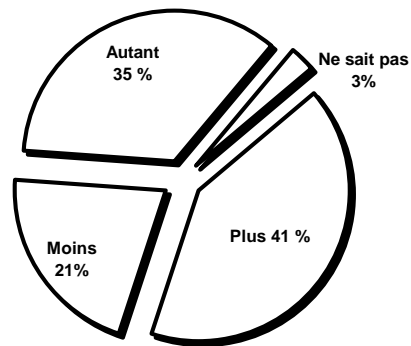
Dans l'ensemble, les propriétaires faisant partie du présent groupe sont partagés en ce qui concerne leur satisfaction face aux recommandations formulées dans le rapport du conseiller. En ce qui a trait à leurs attentes, 36 p. 100 d'entre eux ont considéré que les recommandations du rapport ont dépassé leurs attentes, alors que 35 p. 100 ont estimé que les recommandations étaient à la hauteur de leurs attentes. En moyenne, un propriétaire sur quatre (26 p. 100) a jugé, quant à lui, que les recommandations du rapport ne correspondaient pas à ses attentes. En ce qui touche l'évaluation du service ÉnerGuide dans son ensemble, 41 p. 100 des propriétaires ont déclaré que celui-ci a dépassé leurs attentes, et 35 p. 100 ont affirmé que ce service a été à la hauteur de leurs attentes. Parmi les propriétaires qui n'avaient pas entrepris de travaux suite aux recommandations du rapport et qui ne prévoyaient pas en effectuer, 21 p. 100 ont estimé par contre que le service ÉnerGuide dans son ensemble n'était pas à la hauteur de leurs attentes, la moitié d'entre eux ayant perçu le rapport comme étant trop vague et général. Selon le sondage, les trois quarts (75 p. 100) de ces propriétaires qui n'ont pas fait de travaux recommanderaient sans hésiter ce service à d'autres personnes; au moment du sondage, 46 p. 100 l'avaient déjà fait.

Par rapport aux attentes,

les recommandations du rapport en ont donné...



le service ÉnerGuide, dans son ensemble en a donné...

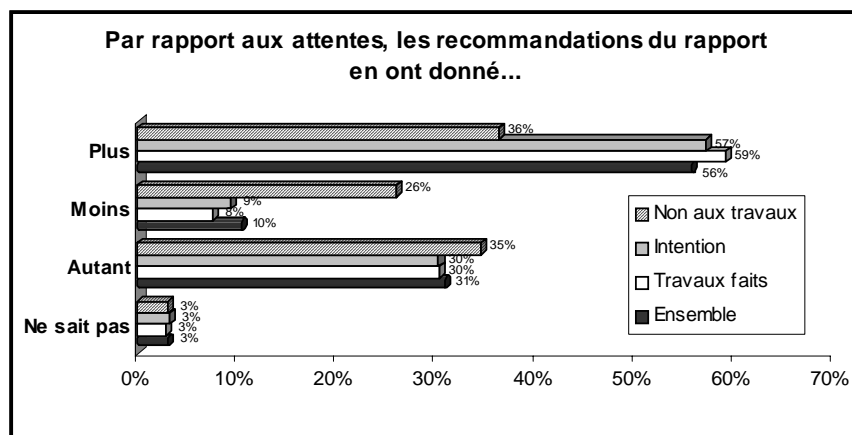


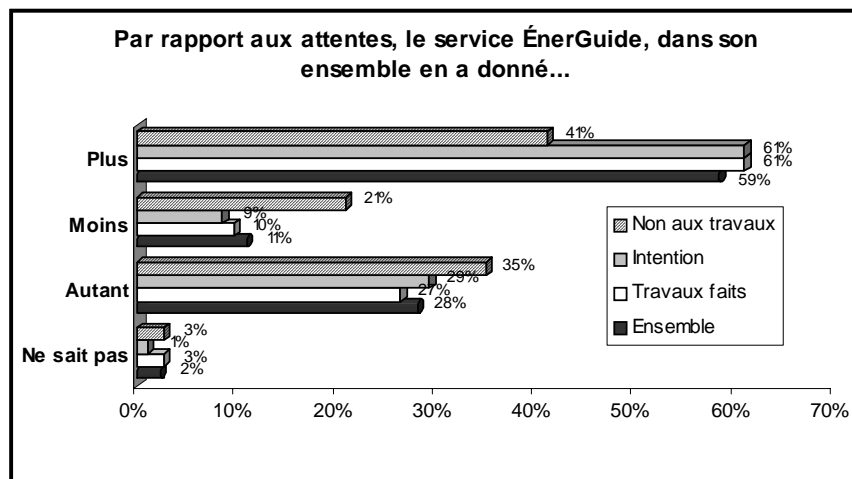
6. Comparaisons entre les groupes de propriétaires dont la maison a fait l'objet d'une évaluation ÉnerGuide

Dans les sections précédentes, trois groupes de propriétaires ont fait l'objet de l'analyse. Ces groupes de propriétaires ont été déterminés selon les suites qu'ils ont données aux recommandations formulées dans les rapports d'évaluation ÉnerGuide. Dans ces groupes de propriétaires, nous retrouvons ceux ayant effectué des travaux, ceux n'ayant effectué aucun des travaux mais prévoyant en réaliser, et enfin ceux n'ayant effectué aucun des travaux et ne prévoyant pas en réaliser.

Dans le cadre de cette enquête, on a comparé les réponses fournies par les propriétaires sondés aux questions générales concernant leur satisfaction à l'égard du programme dans son ensemble. Les résultats présentés dans les sections précédentes nous permettent d'avoir un aperçu de la satisfaction des propriétaires, mais les graphiques suivants nous apportent une vue d'ensemble plus complète de la perception des propriétaires à l'égard du programme.

Selon les résultats de l'enquête, on constate que globalement 56 p. 100 des propriétaires dont la résidence a fait l'objet d'une évaluation dans le cadre du programme ÉnerGuide pour les maisons, durant la période étudiée, considèrent que les recommandations formulées dans le rapport ont dépassé leurs attentes. Pour ce qui est des propriétaires qui ont déjà effectué des travaux, 59 p. 100 des propriétaires considèrent que le service a surpassé leurs attentes. Les pourcentages de propriétaires dont les attentes ont été surpassées tant en ce qui touche les recommandations formulées et le service ÉnerGuide sont plus élevés chez les propriétaires ayant effectué des travaux, ou ayant l'intention d'en réaliser, suite aux recommandations indiquées dans les rapports que chez les autres propriétaires, et de façon générale, il existe un écart d'environ 20 p. 100 entre ces deux groupes.





Lorsque les attentes ne sont pas atteintes, le plus souvent, on reprochera au rapport son caractère trop général.

En liaison avec le service ÉnerGuide, 90 p. 100 des propriétaires le recommanderaient à une autre personne, et de ce groupe, 69 p. 100 l'avaient déjà recommandé au moment de l'enquête téléphonique.

Enfin, selon les données recueillies, un lien semble exister entre le degré de satisfaction de la clientèle et le montant payé pour la réalisation de l'évaluation ÉnerGuide. En effet, les propriétaires n'ayant rien déboursé pour la réalisation de l'évaluation ÉnerGuide s'entendent à près de 70 p. 100 pour affirmer que les recommandations du rapport ainsi que l'ensemble du service ÉnerGuide pour les maisons ont dépassé leurs attentes. Ce taux de satisfaction diminue quelque peu en fonction du montant déboursé pour la réalisation de l'évaluation puisqu'ils tournent plutôt autour de 50 p. 100 si on a déboursé 200 \$ ou plus.

Comparaisons selon le prix payé pour l'évaluation
Satisfaction à l'égard du programme ÉnerGuide

	Ensemble des propriétaires	Gratuit 0 \$	Entre 1 \$ et 99 \$	Entre 100 \$ et 199 \$	200 \$ ou plus
<u>Par rapport aux attentes, les recommandations du rapport en ont donné...</u>					
Plus	56%	69%	63%	54%	47%
Moins	10%	5%	10%	10%	11%
Autant	31%	26%	25%	32%	39%
Ne sait pas	3%	0%	2%	4%	3%
<u>Le service ÉnerGuide dans son ensemble en a donné...</u>					
Plus	59%	69%	65%	58%	56%
Moins	11%	8%	9%	11%	10%
Autant	28%	20%	25%	29%	31%
Ne sait pas	2%	4%	1%	2%	4%
<u>On recommanderait ce service à quelqu'un d'autre?</u>					
Oui	90%	95%	92%	90%	89%
(Effectivement recommandé)	69%	72%	71%	70%	73%
Non	7%	5%	6%	6%	8%
Ne sait pas	3%	0%	2%	3%	3%
Nombre de propriétaires	1354	55	249	810	165

7. Suggestions visant l'amélioration du programme ÉnerGuide

Deux participants à l'enquête sur cinq ont émis des commentaires ou suggestions pour améliorer le programme à la fin de l'interview. L'élément le plus souvent mentionné concerne la nécessité de publiciser davantage le programme (8 p. 100 de tous les participants).

Par ailleurs, certains propriétaires (3 p. 100) considèrent que le rapport devrait être plus complet. Il devrait fournir des recommandations plus spécifiques ou plus personnalisées ou des recommandations comportant des précisions, par exemple, détaillant les travaux à prioriser ou encore, donnant des estimations sur les coûts de l'énergie. Certains déplorent la longue attente pour les rendez-vous (6 p. 100) tandis que d'autres (5 p. 100) suggèrent une amélioration du suivi. Selon eux, une trop longue période de temps s'écoule entre la réalisation de l'évaluation et la remise du rapport et les échéanciers ne sont pas toujours respectés. Alors que certains (3 p. 100) constatent un manque d'évaluateurs dans leur région, d'autres mettent en cause leur formation ou leur professionnalisme, s'interrogeant parfois sur leur compétence (2 p. 100). Des participants (2 p. 100) auraient aimé recevoir un rapport plus facile à lire, c'est-à-dire, écrit dans un langage plus simple. Sur le plan monétaire, certains souhaiteraient que plus d'incitatifs soient offerts (3 p. 100) ou encore que l'on conçoive des programmes de financement (2 p. 100). Enfin, un certain nombre (2 p. 100) aurait souhaité voir une liste de fournisseurs potentiels jointe au rapport.

Suggestions visant à améliorer le service d'évaluation ÉnerGuide

Suggestions	Nombre de cas	% (pondéré)
Plus d'info. devrait être offerte	95	7%
Évaluateurs devraient être mieux informés	26	2%
Prog. devrait avoir plus de publicité	125	8%
Plus d'incitatifs devraient être offerts	33	3%
Suivi prend trop de temps	53	5%
Attente pour rendez-vous trop longue	82	6%
Prix trop élevé/devrait être gratuit	24	2%
Rapport: plus complets	46	3%
Prog. de financement devraient être offerts	30	2%
Avoir une liste de fournisseurs/contractants	21	2%
Plus d'évaluateurs dans ma région	36	3%
Rapport: plus clair/compréhensible	24	2%
Autres commentaires divers	96	7%
Pas de commentaire	780	58%
Nombre de propriétaires	1354	100%

8. Tendances régionales

Bien que la taille de l'échantillon soit assez restreinte au niveau provincial ou territorial des tendances régionales se dégagent lorsqu'il y a écart important de la moyenne nationale. La présente section vise les questions et non les sous-questions s'adressant à l'ensemble des propriétaires. Les données se rapportant aux provinces de l'Île-du-Prince-Édouard et de Terre-Neuve ont été regroupées étant basées sur un nombre trop restreint de propriétaires dans chacune de ces provinces. Rappelons qu'en matière d'estimation de pourcentages pour un échantillon d'une cinquantaine de répondants, la marge d'erreur attribuable à l'échantillonnage est d'environ 14 p. 100. Cette marge baisse à 10 p. 100 pour un échantillon d'une centaine de cas et à 7 p. 100 si le nombre d'observations se chiffre à 200. En guise de complément d'information, les données provinciales plus détaillées sont présentées à l'annexe 4; elles doivent cependant être utilisées avec prudence. Lorsque l'on compare deux provinces ou territoires entre eux, en guise de règle approximative, il faut que la différence observée excède 1,4 fois la plus grande des deux erreurs pour qu'elle soit statistiquement significative.

8.1 Connaissance du programme

Bien qu'en général les sources d'information ayant servi à faire connaître le service d'évaluation ÉnerGuide soient assez semblables au niveau national, certaines particularités au niveau des provinces méritent d'être soulignées. Ainsi, au Yukon, près des deux tiers des bénéficiaires du service ont pris connaissance du programme soit par l'entremise de parents ou d'amis (31 p. 100) ou grâce à leur fournisseur d'énergie (31 p. 100). Cette dernière source a aussi été importante au Manitoba (24 p. 100). Les seules provinces où Internet devient une source non négligeable sont le Québec (15 p. 100) et le Nouveau-Brunswick (10 p. 100). À Terre-Neuve, à l'Île-du-Prince-Édouard (49 p. 100), au Québec (36 p. 100) et en Alberta (37 p. 100), la radio et la télévision ont joué un rôle plus important qu'ailleurs. En Nouvelle-Écosse (37 p. 100) et au Nouveau-Brunswick (30 p. 100), la promotion du programme a davantage été assurée par les revues et les journaux.

La proportion de propriétaires ayant déclaré avoir reçu l'étiquette est stable partout autour de 30 à 40 p. 100 sauf au Nouveau-Brunswick où elle atteint 68 p. 100. Généralement, les propriétaires ont joint l'étiquette au rapport.

Connaissance du service d'évaluation ÉnerGuide

	Terre-Neuve et I.-P.-É	Nouvelle- Écosse	Nouveau- Brunswick	Québec	Ontario	Manitoba	Saska- tchewan	Alberta	Colombie- Britannique	Yukon	Territoires du N.-O.
Source d'information du service											
Les médias : radio/TV	49%	20%	21%	36%	9%	19%	29%	37%	29%	3%	16%
Des amis/parents	20%	20%	18%	11%	23%	16%	25%	22%	10%	31%	25%
Un entrepreneur en construction	2%	3%	1%	0%	6%	3%	1%	1%	12%	1%	2%
Un fournisseur d'énergie	4%	2%	4%	17%	8%	24%	10%	7%	10%	31%	4%
Feuillelet, brochure publicitaire	2%	1%	1%	4%	2%	11%	6%	3%	6%	4%	14%
Revue, journaux...	13%	37%	30%	5%	26%	25%	22%	27%	9%	10%	20%
Exposition/foire/conférence	2%	5%	0%	8%	3%	1%	1%	2%	2%	7%	13%
Club/Association/Coop	0%	1%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	4%
Télémarketing/visite	0%	0%	1%	0%	4%	0%	0%	0%	2%	0%	0%
Internet	6%	5%	10%	15%	5%	2%	5%	2%	1%	1%	2%
Autre	0%	2%	1%	1%	2%	0%	3%	1%	8%	7%	5%
N.S.P./P.R.	6%	8%	13%	4%	14%	9%	9%	7%	15%	3%	7%
L'étiquette ÉnerGuide :											
Oui, on l'a reçu, et on l'a placée...	37%	40%	68%	46%	39%	48%	39%	40%	30%	28%	41%
sur le panneau de service électrique	4%	2%	11%	7%	2%	2%	4%	1%	4%	6%	9%
aillères en permanence dans la maison	2%	0%	4%	0%	2%	1%	8%	5%	6%	6%	0%
avec le rapport (n'a rien fait avec l'étiquette)	31%	37%	45%	38%	32%	39%	26%	31%	15%	15%	32%
autre	0%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
ne sait pas	0%	1%	8%	1%	3%	6%	1%	2%	5%	1%	0%
Non, dit ne pas l'avoir reçue	33%	30%	8%	40%	30%	24%	30%	20%	41%	26%	20%
Ne sait pas	31%	30%	24%	14%	32%	28%	32%	40%	29%	46%	39%
Nombre de propriétaires	52	130	103	168	260	103	104	176	130	72	56

Les provinces de la Colombie-Britannique (71 p. 100) et le territoire du Yukon (59 p. 100) sont les deux seuls endroits où le nombre de propriétaires informés de la possibilité de l'obtention d'une deuxième évaluation une fois les travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique terminés ne dépasse pas les 80 p. 100. C'est aussi au Yukon (35 p. 100) que l'on observe le plus faible pourcentage de propriétaires renseignés sur l'existence d'un programme d'incitatifs visant l'amélioration de l'efficacité énergétique suite à l'obtention de la deuxième étiquette. Il y a seulement au Québec, au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest qu'on n'est pas nettement majoritaire à avoir l'intention de demander cette subvention. Enfin, on est très peu nombreux au Yukon (8 p. 100), à Terre-Neuve et à l'Île-du-Prince-Édouard (9 p. 100) à savoir comment procéder pour demander cette subvention.

Connaissance de la seconde évaluation et du programme incitatif à l'amélioration énergétique

	Terre-Neuve et I.-P.-É	Nouvelle- Écosse	Nouveau- Brunswick	Québec	Ontario	Manitoba	Saska- tchewan	Alberta	Colombie- Britannique	Yukon	Territoires du N.-O.
Connaissance d'une deuxième évaluation possible											
Oui	89%	92%	84%	86%	89%	85%	90%	82%	71%	59%	82%
Non	12%	8%	17%	14%	11%	15%	10%	18%	29%	41%	18%
Connaissance du programme d'encouragement à l'amélioration énergétique											
Oui	88%	92%	87%	70%	90%	82%	91%	77%	74%	35%	87%
Non	12%	9%	13%	30%	10%	18%	9%	23%	26%	65%	13%
À l'intention de demander une subvention?											
Oui	85%	79%	80%	44%	64%	66%	78%	74%	59%	42%	45%
(et sait comment procéder)	9%	37%	34%	29%	36%	43%	21%	37%	19%	8%	23%
Non	7%	15%	10%	19%	22%	22%	14%	14%	18%	22%	39%
Ne sait pas s'il la demandera	8%	6%	11%	38%	15%	12%	8%	12%	23%	36%	16%
Nombre de propriétaires	52	130	103	168	260	103	104	176	130	72	56

L'examen du montant déboursé pour l'obtention de l'évaluation démontre des variantes importantes d'une province à l'autre. C'est au Yukon, en Colombie-Britannique et au Manitoba que les montants payés pour l'évaluation sont les plus faibles. Ainsi dans cette dernière province 90 p. 100 des propriétaires ont déboursé moins de 100 \$ pour ce travail. À l'opposé, à plusieurs endroits on compte environ 90 p. 100 de cas où le coût

de l'évaluation était au moins de 100 \$: Terre-Neuve, Île-du-Prince-Édouard, Nouveau-Brunswick, Québec, Alberta et Territoires du Nord-Ouest.

Montant payé pour l'évaluation

	Terre-Neuve et I.-P.-É	Nouvelle- Écosse	Nouveau- Brunswick	Québec	Ontario	Manitoba	Saska- tchewan	Alberta	Colombie- Britannique	Yukon	Territoires du N.-O.
Rien	2%	5%	1%	0%	2%	1%	8%	1%	16%	14%	2%
Entre 1 \$ et 49 \$	0%	0%	0%	0%	4%	3%	2%	1%	1%	1%	0%
Entre 50 \$ et 99 \$	0%	11%	2%	6%	17%	86%	14%	7%	15%	38%	0%
Entre 100 \$ et 199 \$	71%	75%	34%	89%	47%	6%	64%	85%	55%	40%	84%
200 \$ ou plus	25%	8%	58%	5%	17%	0%	8%	3%	6%	1%	11%
Ne sait pas/pas de réponse	2%	2%	5%	0%	14%	4%	4%	4%	6%	6%	4%
Nombre de propriétaires	52	130	103	168	260	103	104	176	130	72	56

8.2 Facteurs de décision associés à une demande d'évaluation ÉnerGuide

Parmi les facteurs de décision associés à une demande d'évaluation ÉnerGuide, certes, le contrôle des coûts d'énergie constitue l'élément dominant pour les propriétaires puisqu'il s'agit du facteur systématiquement le plus souvent cité dans tous les territoires et provinces. Par ailleurs, le confort de l'habitation constitue partout le second élément le plus important sauf au Nouveau-Brunswick, au Manitoba, en Alberta et dans les Territoires du Nord-Ouest où ce choix est légèrement devancé par le besoin d'obtenir des renseignements sur les possibilités d'économies d'énergie pour ses rénovations.

Facteur de décision pour une évaluation ÉnerGuide

	Terre-Neuve et I.-P.-É	Nouvelle- Écosse	Nouveau- Brunswick	Québec	Ontario	Manitoba	Saska- tchewan	Alberta	Colombie- Britannique	Yukon	Territoires du N.-O.
Facteur le plus important											
Confort de la maison	21%	19%	22%	39%	17%	14%	14%	8%	14%	22%	11%
Contrôle des coûts d'énergie	63%	55%	37%	43%	52%	53%	52%	54%	52%	49%	50%
Augmenter la valeur de revente de la maison	4%	1%	1%	0%	2%	0%	4%	1%	2%	0%	0%
Renseignements : économies d'énergie	2%	7%	25%	10%	7%	18%	6%	16%	7%	14%	16%
Évaluation par organisme gouvernemental ind.	4%	5%	0%	2%	2%	2%	13%	3%	8%	1%	2%
Subventions : rénovations éconergétiques	6%	11%	12%	4%	13%	8%	12%	15%	14%	3%	11%
Obtenir l'étiquette ÉnerGuide	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	2%
Accommoder le télévendeur	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Réduction des gaz à effet de serre	0%	2%	0%	2%	3%	2%	1%	1%	4%	1%	2%
Autre facteur	0%	0%	3%	1%	2%	2%	0%	1%	0%	10%	7%
Second facteur le plus important											
Confort de la maison	15%	31%	16%	30%	21%	21%	14%	28%	18%	26%	32%
Contrôle des coûts d'énergie	27%	21%	28%	39%	25%	27%	30%	19%	33%	38%	23%
Augmenter la valeur de revente de la maison	8%	2%	1%	1%	3%	2%	9%	2%	11%	0%	2%
Renseignements : économies d'énergie	6%	11%	18%	11%	9%	15%	2%	15%	9%	18%	20%
Évaluation par organisme gouvernemental ind.	7%	3%	3%	6%	1%	3%	9%	1%	9%	6%	5%
Subventions : rénovations éconergétiques	26%	19%	23%	10%	22%	21%	27%	11%	16%	8%	4%
Obtenir l'étiquette ÉnerGuide	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	2%
Accommoder le télévendeur	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%
Réduction des gaz à effet de serre	12%	8%	7%	2%	5%	6%	5%	10%	5%	1%	0%
Autre facteur	0%	0%	2%	0%	2%	1%	0%	2%	0%	0%	5%
L'un des deux facteurs les plus importants											
Confort de la maison	36%	49%	38%	69%	38%	35%	27%	36%	32%	49%	43%
Contrôle des coûts d'énergie	90%	75%	65%	82%	75%	81%	82%	73%	85%	76%	73%
Augmenter la valeur de revente de la maison	12%	3%	2%	1%	5%	2%	13%	3%	13%	0%	2%
Renseignements : économies d'énergie	8%	18%	43%	20%	16%	33%	8%	31%	16%	32%	36%
Évaluation par organisme gouvernemental ind.	11%	9%	3%	8%	4%	5%	21%	4%	16%	7%	7%
Subventions : rénovations éconergétiques	32%	29%	35%	13%	34%	29%	39%	27%	30%	11%	14%
Obtenir l'étiquette ÉnerGuide	0%	1%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	4%
Accommoder le télévendeur	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%
Réduction des gaz à effet de serre	12%	9%	7%	4%	8%	8%	6%	11%	9%	3%	2%
Autre facteur	0%	0%	5%	1%	5%	3%	0%	3%	0%	10%	13%
Nombre de propriétaires	52	130	103	168	260	103	104	176	130	72	56

Lorsque l'on tient compte des deux facteurs les plus importants, la possibilité d'obtenir des subventions gouvernementales pour des rénovations éconergétiques devient souvent le troisième élément le plus souvent cité; là où cette règle fait exception, c'est au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Québec où environ 10 p. 100 seulement des propriétaires identifient ce facteur. Pour la grande majorité des propriétaires, la réduction des GES n'apparaît pas au nombre des priorités en ce qui touche les facteurs de décision associés à une demande d'évaluation ÉnerGuide : même en additionnant les premières et secondes mentions, il n'y a que dans trois provinces, Terre-Neuve, Île-du-Prince-Édouard et Alberta que le pourcentage dépasse les 10 p. 100.

8.3 Prédiction de rénovations avant l'évaluation ÉnerGuide et suite donnée à l'évaluation

Dans presque toutes les provinces, entre la moitié et les deux tiers des propriétaires avaient prévu effectuer des rénovations avant de demander une évaluation ÉnerGuide. Cependant, les exceptions à cette règle sont d'une part, le Nouveau-Brunswick (83 p. 100) et le Manitoba (74 p. 100) et d'autre part, le Yukon (37 p. 100).

Pour la plupart des provinces, la proportion des propriétaires ayant mis en application certaines des recommandations au moment de l'enquête oscille entre la moitié et les trois quarts des propriétaires. Cette proportion est cependant plus élevée dans les Territoires du Nord-Ouest (84 p. 100), au Québec (81 p. 100), en Nouvelle-Écosse (81 p. 100) et dans les provinces de Terre-Neuve et de l'Île-du-Prince-Édouard (78 p. 100). En additionnant à ceux-ci, l'ensemble des propriétaires qui ont l'intention de mettre en application certaines des recommandations du rapport, dans presque tous les territoires ou provinces le pourcentage de réponses favorables dépasse les 90 p. 100. Cette incidence s'avère un peu plus faible au Manitoba (84 p. 100), en Saskatchewan (83 p. 100) et en Colombie-Britannique (72 p. 100).

Rénovations prévues et suite à l'évaluation ÉnerGuide

	Terre-Neuve et I.-P.-É	Nouvelle- Écosse	Nouveau- Brunswick	Québec	Ontario	Manitoba	Saska- tchewan	Alberta	Colombie- Britannique	Yukon	Territoires du N.-O.
Rénovations prévues avant l'évaluation											
Oui	64%	60%	83%	56%	63%	74%	66%	64%	51%	37%	63%
Non	36%	40%	17%	44%	37%	26%	34%	36%	49%	63%	37%
Recommandations mises en application											
Oui,	78%	81%	67%	81%	73%	53%	56%	65%	57%	69%	84%
la totalité	0%	5%	4%	6%	8%	3%	1%	5%	2%	10%	4%
la majorité	23%	28%	17%	17%	22%	12%	12%	20%	16%	28%	21%
env. la moitié	15%	15%	14%	19%	20%	17%	12%	18%	18%	12%	20%
moins de la moitié	32%	28%	16%	29%	14%	14%	24%	18%	18%	15%	21%
presque aucune	8%	3%	16%	10%	8%	7%	8%	4%	2%	4%	18%
Non, aucune	22%	19%	33%	19%	27%	47%	44%	35%	43%	31%	16%
mais prévoit y donner suite	18%	15%	29%	13%	17%	31%	27%	26%	15%	18%	7%
et ne prévoit pas y donner suite	2%	3%	2%	6%	8%	15%	15%	7%	17%	11%	7%
et ne sait pas pour l'avenir	2%	1%	2%	1%	1%	2%	2%	2%	12%	2%	2%
Nombre de propriétaires	52	130	103	168	260	103	104	176	130	72	56

On observe par ailleurs que l'écart entre le pourcentage de propriétaires ayant prévu effectuer des rénovations avant l'obtention de l'évaluation ÉnerGuide et le pourcentage de propriétaires ayant réalisé des travaux n'est pas uniforme d'une province à l'autre. Ainsi, six provinces ou territoires affichent un écart variant entre 10 et 25 p. 100 entre le pourcentage des propriétaires ayant effectué des travaux et le pourcentage de propriétaires ayant prévu faire des rénovations avant l'évaluation ÉnerGuide : Terre-Neuve, Île-du-Prince Édouard, Nouvelle-Écosse, Québec, Ontario et les Territoires du Nord-Ouest. Sur ce point, c'est le Yukon qui domine avec un écart atteignant 32 %, alors que 37 p. 100 avaient prévu des travaux de rénovations contre 69 p. 100 qui ont finalement réalisé des travaux. Dans certaines provinces, c'est le phénomène inverse que l'on observe : ainsi, l'écart est particulièrement important au Manitoba où 74 p. 100 des propriétaires avaient prévu faire des rénovations alors que seulement 53 p. 100 en ont finalement réalisé. On observe le même phénomène, quoique à un degré moindre

au Nouveau-Brunswick et en Saskatchewan. L'impact du programme pourrait être donc encore plus marqué dans certaines provinces que dans d'autres.

Le tableau suivant présente à titre indicatif le nombre de cas pour certains types de travaux effectués, selon l'échantillonnage de propriétaires ayant participé à cette enquête à l'échelle des provinces et territoires.

Recommandations mises en application (nombre de cas)

	Terre-Neuve et I.-P.-É.	Nouvelle- Écosse	Nouveau- Brunswick	Québec	Ontario	Manitoba	Saska- tchewan	Alberta	Colombie- Britannique	Yukon	Territoires du N.-O.
Portes et fenêtre (remplacement)	19	52	34	46	70	19	22	44	45	23	16
Isolation	28	69	42	70	100	28	23	52	27	28	16
Système de chauffage	3	20	6	18	58	16	33	44	35	17	8
Eau chaude	2	5	7	10	15	2	6	10	5	14	8
Nombre de propriétaires	52	130	103	168	260	103	104	176	130	72	56

8.4 Satisfaction des propriétaires à l'égard du programme ÉnerGuide

Partout, la majorité des propriétaires interviewés estiment que le service ÉnerGuide pour les maisons a dépassé leurs attentes; cette proportion atteint les deux tiers au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest, à Terre-Neuve, à l'Île-du-Prince-Édouard et en Nouvelle-Écosse. Par ailleurs, dans toutes les provinces et territoires sauf au Nouveau-Brunswick (48 %) et en Colombie-Britannique (49 p. 100), une majorité des propriétaires interviewés jugent que les recommandations formulées dans les rapports ont dépassé leurs attentes.

À la lumière des données qui précèdent concernant la satisfaction des propriétaires à l'égard du programme ÉnerGuide, il est facile de constater que la majorité des propriétaires sondés n'hésitent pas à recommander le service à d'autres personnes. Dans toutes les provinces, la proportion de propriétaires voulant recommander ce service atteint ou dépasse 9 propriétaires sur 10. D'ailleurs, à l'échelle des provinces, à l'exception du Nouveau-Brunswick et de la Colombie-Britannique, la proportion des propriétaires qui avaient déjà recommandé le programme ÉnerGuide pour les maisons à un autre propriétaire dépassait deux personnes sur trois.

Satisfaction à l'égard du programme ÉnerGuide

	Terre-Neuve et I.-P.-É	Nouvelle- Écosse	Nouveau- Brunswick	Québec	Ontario	Manitoba	Saska- tchewan	Alberta	Colombie- Britannique	Yukon	Territoires du N.-O.
<u>Par rapport aux attentes,</u>											
<u>les recommandations du rapport</u>											
<u>en ont donné...</u>											
Plus	66%	64%	48%	61%	56%	56%	50%	59%	49%	65%	57%
Moins	0%	8%	12%	11%	10%	14%	13%	8%	13%	4%	4%
Autant	34%	28%	37%	27%	32%	25%	37%	28%	34%	28%	34%
Ne sait pas	0%	1%	4%	1%	2%	5%	1%	5%	4%	3%	5%
<u>Le service ÉnerGuide</u>											
<u>dans son ensemble</u>											
<u>en a donné...</u>											
Plus	67%	69%	52%	62%	59%	61%	51%	61%	51%	68%	64%
Moins	6%	6%	5%	12%	11%	12%	13%	10%	15%	4%	9%
Autant	27%	23%	42%	26%	28%	26%	34%	26%	32%	25%	27%
Ne sait pas	0%	2%	2%	1%	3%	1%	3%	3%	2%	3%	0%
<u>On recommanderait ce service</u>											
<u>à quelqu'un d'autre?</u>											
Oui	96%	90%	85%	94%	89%	91%	89%	92%	86%	99%	95%
(Effectivement recommandé)	75%	76%	63%	73%	69%	74%	74%	69%	58%	79%	86%
Non	2%	5%	7%	4%	8%	6%	10%	5%	11%	0%	2%
Ne sait pas	2%	5%	8%	3%	4%	3%	2%	3%	3%	1%	4%
Nombre de propriétaires	52	130	103	168	260	103	104	176	130	72	56

9. Impact du programme sur la réduction des GES

Si l'on se rapporte aux données connues, et si l'on se fonde sur des hypothèses raisonnables et les résultats de cette enquête, il est possible d'estimer la quantité cumulative de GES épargnés grâce au programme ÉnerGuide pour les maisons.

Selon les données ÉnerGuide des évaluations B obtenues entre le 1^{er} avril 2003 et le 31 mars 2004, nous pouvons affirmer que les travaux d'amélioration effectués ont permis de réduire les GES en moyenne de 3,1 tonnes métriques par année par habitation. Pour les cinq années précédant ces dates, soit à partir de 1998-1999, cette moyenne s'établit comme suit :

1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
3,0	2,4	3,0	3,4	2,8

- En raison des 2 720 évaluations B menées en 2003-2004, la réduction des GES se chiffre annuellement à 8 444 tonnes métriques.

D'après la présente enquête, environ deux propriétaires sur trois (66 p. 100) ont mis en application une partie des recommandations formulées dans le rapport qui leur a été présenté suite à l'évaluation de leur maison menée entre avril 2003 et mars 2004.

- Si l'on suppose que 66 p. 100 des 48 252 résidences soumises à une évaluation A (sans évaluation B) ont abaissé en moyenne de 3,1 tonnes métriques leurs émissions de GES sur une base annuelle, il en résulte une réduction globale de 98 724 tonnes métriques.

Dans le cadre de la même enquête, au nombre des propriétaires sondés, 21 p. 100 des propriétaires n'avaient pas entrepris de travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique mais prévoyaient le faire. Si l'on suppose que la moitié de ces propriétaires réaliseront des travaux au cours de l'année 2005, les réductions de GES pourraient être incorporées aux estimations de l'année 2005. Pour la période 2002-2003, 18 p. 100 des 13 142 propriétaires (évaluation A) avaient prévu entreprendre des travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique. Si l'on suppose que la moitié de ces propriétaires aient effectué des travaux d'amélioration au cours de l'année 2004, il s'ensuivrait vraisemblablement une réduction de 3 312 tonnes métriques de GES en 2004. En faisant la somme de ces réductions de GES en tonnes métriques, nous obtenons une réduction totale de 110 480 tonnes métriques de GES pour la période 2003-2004.

Selon les mêmes hypothèses et les mêmes calculs retenus dans le cadre de cette enquête, les réductions de GES s'établissent comme suit pour les cinq années précédant la période 2003-2004 :

1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
10 270	15 653	26 126	28 971	30 362

En conclusion, l'effet cumulé du programme ÉnerGuide pour les six dernières années représente une réduction totale de 505 575 tonnes métriques de GES.

10. Comparaisons des résultats pour l'ensemble des trois dernières enquêtes

La compilation des résultats d'une enquête de suivi effectuée auprès d'un échantillon de propriétaires dont les résidences ont été évaluées dans le cadre du programme ÉnerGuide a été réalisée pour la première fois en 1999. Selon les renseignements recueillis lors de cette première enquête, certains ajouts et certaines améliorations ont été apportées au questionnaire pour mener l'enquête de l'an 2000, et ce questionnaire a été utilisé presque tel quel à chaque année depuis 2001, à l'exception de l'ajout de quelques précisions ou de quelques questions dans les années suivantes. Afin de présenter des données courantes, la présente section compare les résultats se rapportant surtout aux trois dernières enquêtes, c'est-à-dire depuis 2002. Certains graphiques affichent cependant des données relevées depuis 2000 lorsqu'elles étaient disponibles. Rappelons que les tailles des échantillons des enquêtes menées entre 2000 et 2003 variaient de 496 à 635 propriétaires; en 2004, elle atteint 1 354 propriétaires.

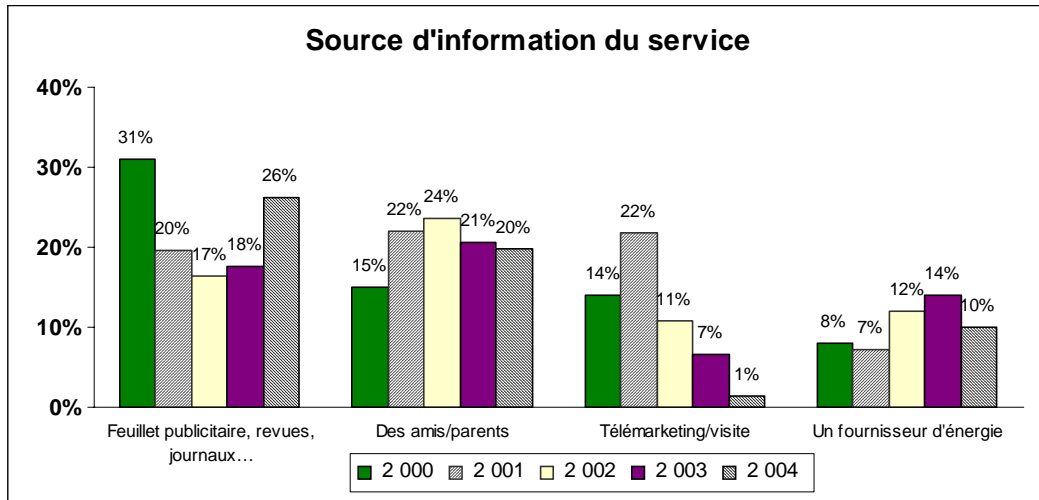
Compte tenu de la taille des échantillons des enquêtes, un écart excédant 6 p. 100 entre 2002 et 2003 en ce qui a trait aux estimations se rapportant à l'ensemble des propriétaires, et un écart excédant 8 p. 100 en ce qui a trait aux estimations se rapportant aux propriétaires ayant effectué des travaux sont statistiquement significatifs. Pour les comparaisons impliquant les données de 2004, ces seuils se situent respectivement à 5 et 6 p. 100.

Afin de disposer d'un échantillonnage plus important, la compilation des données concernant les estimations découlant des trois dernières enquêtes s'avère utile. Les estimations doivent être traduites en moyennes simples établies sur trois ans pour des phénomènes pouvant varier d'une année à l'autre. Un échantillonnage plus important permet de réduire l'erreur aléatoire. Ainsi, les pourcentages estimés pour l'ensemble des propriétaires, pour la période couvrant les trois dernières années visées par les enquêtes, comportent une marge d'erreur inférieure à 2,0 p. 100 (à un niveau de confiance de 95 p. 100). Pour les sous-ensembles de propriétaires, dont font partie les propriétaires ayant réalisé des travaux ou ayant l'intention d'en réaliser, cette marge d'erreur correspond respectivement à 2,4 p. 100 et à 4,4 p. 100. Afin de bien distinguer les données apparaissant dans le texte et les tableaux de cette section, toutes les références aux valeurs moyennes dérivées du cumul des données des trois années d'enquête apparaissent en italique.

10.1 Ensemble des propriétaires

Dans le cadre des enquêtes menées depuis 2002, les deux principales sources d'information ayant servi à faire connaître le programme ÉnerGuide pour les maisons sont les parents et amis (*21 p. 100 en moyenne*) et les médias écrits tels que la publicité, les revues, les journaux (*20 p. 100 en moyenne*). Même depuis l'enquête menée en 2001, ces proportions sont demeurées assez stables, sauf que l'on observe une augmentation de l'importance des médias écrits à 26 p. 100 en 2004. Entre autres moyens de faire connaître le programme ÉnerGuide pour les maisons, les techniques de vente de type télémarketing qui avaient été souvent citées en 2001 (*22 p. 100*) ont perdu nettement de leur pertinence depuis et ne sont qu'exceptionnellement citées en 2004 (*1 p. 100*). Au cours des trois dernières années, le fournisseur d'énergie constitue la source

d'information pour un propriétaire sur huit (12 . 100 en moyenne). À souligner que la radio et la télévision qu'à peine 10 p. des propriétaires mentionnaient par le passé, devient en 2004 une source d'information avouée par un propriétaire sur quatre (24 p. 100).



En ce qui concerne l'étiquette ÉnerGuide, le pourcentage de propriétaires prétendant ne pas l'avoir reçue qui avait passablement augmenté en 2003 (39 p. 100) a fléchi quelque peu en 2004 (28 p. 100). Cependant, en 2003 (36 p. 100) comme en 2004 (32 p. 100), un propriétaire sur trois ignorait s'il avait effectivement reçu l'étiquette. Au cours des trois dernières années, la proportion de propriétaires ayant apposé l'étiquette ÉnerGuide sur le panneau électrique a graduellement baissé de 12 à 3 p. 100.

Depuis l'enquête réalisée en 2002, le pourcentage de propriétaires informés de la possibilité d'obtenir une deuxième évaluation et par conséquent une nouvelle étiquette ÉnerGuide est passé de 55 p. 100 à 84 p. 100 en 2004. De même, la proportion de propriétaires qui savent qu'ils peuvent être admissibles à un incitatif à l'amélioration énergétique ÉnerGuide a fait un bond impressionnant entre 2003 (44 p. 100) et 2004 (82 p. 100).

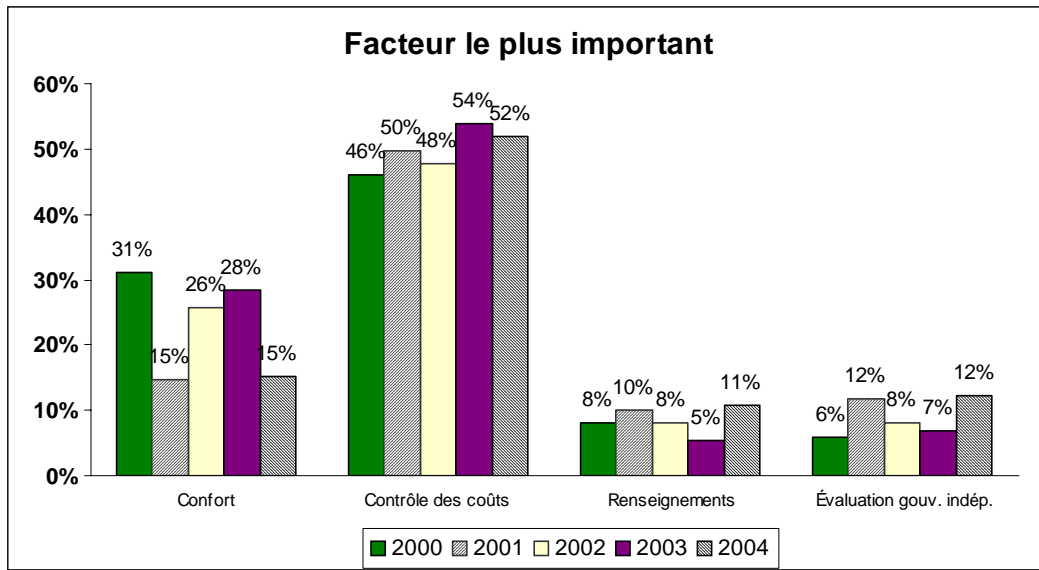
Connaissance du service d'évaluation ÉnerGuide et usage de l'étiquette

	Enquête 2002	Enquête 2003	Enquête 2004	Moyenne 3 ans
<u>Source d'information du service :</u>				
Les médias : radio/TV	9%	10%	24%	14%
Des amis/parents	24%	21%	20%	21%
Un entrepreneur en construction	3%	4%	4%	4%
Un fournisseur d'énergie	12%	14%	10%	12%
Feuillet publicitaire, revues, journaux...	17%	18%	26%	20%
Exposition/foire/conférence	7%	7%	3%	6%
Club/Association/Coop	1%	1%	0%	1%
Télémarketing/visite	11%	7%	1%	6%
Internet	1%	2%	4%	3%
Autre	1%	5%	2%	3%
N.S.P./P.R.	15%	14%	10%	13%
<u>L'étiquette ÉnerGuide :</u>				
Oui, on l'a reçu, et on l'a placée,,,	58%	26%	39%	41%
sur le panneau de service électrique	12%	8%	3%	8%
ailleurs en permanence dans la maison	5%	1%	4%	3%
avec le rapport (rien fait avec l'étiquette)	29%	11%	30%	23%
autre	0%	1%	0%	0%
ne sait pas	13%	5%	3%	7%
Non, dit ne pas l'avoir reçue	19%	39%	28%	29%
Ne sait pas	22%	36%	32%	30%
Connaissance de l'existence de la seconde évaluation et de la possibilité d'obtenir une nouvelle étiquette :				
Oui	55%	58%	84%	66%
Non	46%	42%	16%	34%
Avec la seconde étiquette, sait qu'on peut être admissible à un encouragement à l'amélioration énergétique ÉnerGuide? ¹				
Oui		44%	82%	63%
Non		56%	18%	37%
Nombre de propriétaires	635	571	1354	2 560

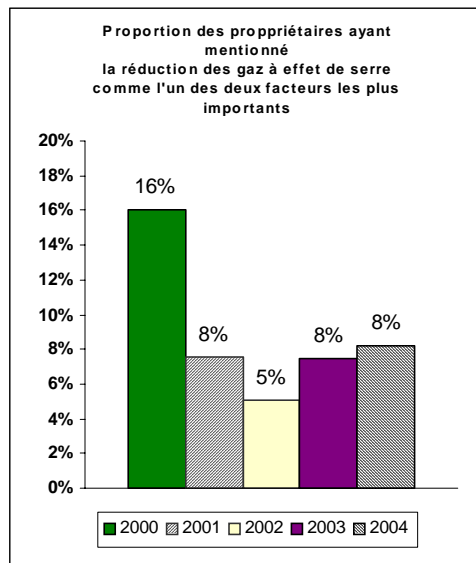
¹ Question ajoutée en 2003 en 2003.

Selon les enquêtes menées auprès des propriétaires, le contrôle des coûts de l'énergie constitue le plus important facteur motivant la demande d'une évaluation ÉnerGuide : la moitié des propriétaires spontanément identifient toujours cet élément en premier lieu (51 % en moyenne). Le confort de la maison, qui se classe toujours au deuxième rang des facteurs cités, a pourtant vu son pourcentage de mentions baisser depuis 2003 n'étant cité que par 15 p. 100 des propriétaires en 2004. Il faut cependant souligner qu'en 2004, un nouveau choix de réponse a été introduit, soit « bénéficier des subventions du gouvernement pour les rénovations éconergétiques »; le fait que 12 p. 100 des propriétaires ait cité cet élément a certainement eu un impact sur les autres choix possibles. En moyenne au cours des trois dernières années, un propriétaire sur douze cite d'abord le besoin d'obtenir des renseignements en matière d'économies d'énergie pour les rénovations (8 % en moyenne) soit une incidence légèrement plus

élevée que celle mesurée pour le fait d'obtenir une évaluation par un organisme indépendant reconnu par le gouvernement (6 % en moyenne).



Par contre, le besoin de faire sa part pour réduire les gaz à effet de serre n'est nommé depuis 2001 comme l'un des deux plus importants facteurs que par une faible minorité de propriétaires (7 % en moyenne). Cette proportion était plus élevée en 2000 (16 %).



Facteur de décision pour une évaluation ÉnerGuide

Facteurs ¹	Enquête 2002	Enquête 2003	Enquête 2004	Moyenne 3 ans
<u>Facteur le plus important</u>				
Confort de la maison	26%	28%	15%	23%
Contrôle des coûts d'énergie	48%	54%	52%	51%
<i>Subventions : rénovations éconergétiques</i>			12%	12%
Renseignements : économies d'énergie	8%	5%	11%	8%
Évaluation par organisme gouv. indép.	8%	7%	4%	6%
<i>Augmenter la valeur de revente de la maison</i>		1%	2%	1%
Obtenir l'étiquette ÉnerGuide	1%	0%	0%	0%
Réduction des gaz à effet de serre	1%	2%	2%	2%
<i>Accommoder le télévendeur</i>	0%	1%	0%	0%
Autre facteur	8%	2%	1%	4%
<u>Second facteur le plus important</u>				
Confort de la maison	27%	30%	23%	26%
Contrôle des coûts d'énergie	34%	34%	26%	31%
<i>Subventions : rénovations éconergétiques</i>			18%	18%
Renseignements : économies d'énergie	8%	7%	11%	9%
Évaluation par organisme gouv. indép.	10%	5%	3%	6%
<i>Augmenter la valeur de revente de la maison</i>		4%	4%	4%
Obtenir l'étiquette ÉnerGuide	2%	1%	0%	1%
Réduction des gaz à effet de serre	4%	6%	6%	5%
<i>Accommoder le télévendeur</i>	0%	0%	1%	0%
Autre facteur	6%	2%	1%	3%
<u>L'un des deux facteurs les plus importants</u>				
Confort de la maison	53%	58%	38%	50%
Contrôle des coûts d'énergie	82%	87%	77%	82%
<i>Subventions : rénovations éconergétiques</i>			30%	30%
Renseignements : économies d'énergie	16%	12%	21%	17%
Évaluation par organisme gouv. indép.	19%	12%	8%	13%
<i>Augmenter la valeur de revente de la maison</i>		5%	6%	5%
Obtenir l'étiquette ÉnerGuide	3%	1%	0%	1%
Réduction des gaz à effet de serre	5%	8%	8%	7%
<i>Accommoder le télévendeur</i>	0%	1%	1%	1%
Autre facteur	14%	3%	3%	7%
Nombre de propriétaires	635	571	1354	2 560

¹ Les éléments en italique sont des ajouts en 2003 ou 2004.

Au cours des trois dernières années, au moment de l'enquête, trois propriétaires sur cinq avaient réalisé des travaux suite aux recommandations formulées dans le rapport d'évaluation ÉnerGuide (62 p. 100 en moyenne); cette proportion est légèrement en hausse à 66 p. 100 en 2004. Depuis 2002, la proportion des propriétaires qui ne prévoyaient pas donner suite aux recommandations est d'environ un propriétaire sur sept (15 p. 100 en moyenne), en baisse à 10 p. 100 en 2004. Cette proportion est plus faible que celle des propriétaires qui n'avaient pas effectué de travaux au moment de l'enquête mais qui prévoyaient donner suite aux recommandations formulées dans le rapport d'évaluation ÉnerGuide (21 p. 100 en moyenne). Enfin, la proportion des recommandations mises en application s'est avérée très stable au cours des trois dernières années; en moyenne, deux propriétaires sur cinq ont mis en application au moins la moitié des travaux suggérés.

Suites aux recommandations...

Recommandations mises en application?	Enquête 2002	Enquête 2003	Enquête 2004	Moyenne 3 ans
Oui,	58%	61%	66%	62%
la totalité	9%	9%	5%	8%
la majorité	15%	14%	19%	16%
env. la moitié	14%	19%	18%	17%
moins de la moitié	16%	17%	18%	17%
presque aucune	4%	3%	6%	4%
Non, aucune	42%	39%	34%	38%
mais prévoit y donner suite	23%	18%	21%	21%
et ne prévoit pas y donner suite	16%	18%	10%	15%
et ne sait pas pour l'avenir	3%	2%	3%	3%
Nombre de propriétaires	635	571	1354	2 560

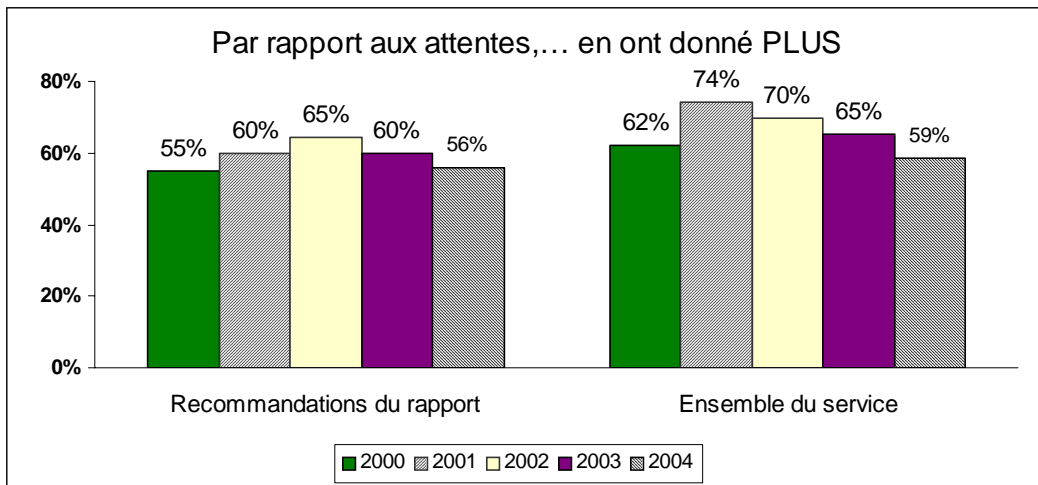
En 2002 et 2003, trois propriétaires sur dix avaient planifié effectuer des rénovations avant la visite du conseiller ÉnerGuide; ce pourcentage a doublé (62 p. 100) en 2004. En moyenne pour les trois enquêtes, parmi les propriétaires qui avaient planifié des rénovations, deux sur cinq avaient prévu effectuer des travaux touchant les portes et fenêtres (43 p. 100 en moyenne), et trois propriétaires sur dix avaient prévu effectuer des travaux touchant l'isolation de la maison (30 p. 100 en moyenne). En 2004, les rénovations prévues touchant le système de chauffage (37 p. 100) sont beaucoup plus souvent mentionnées qu'au cours des années précédentes.

Rénovations prévues avant l'évaluation ÉnerGuide

Avaient prévu des rénovations avant de demander l'évaluation	Enquête 2002	Enquête 2003	Enquête 2004	Moyenne 3 ans
Oui	31%	28%	62%	40%
Non	69%	72%	38%	60%
Nombre de propriétaires	635	571	1354	2 560

Rénovations prévues	Enquête 2002	Enquête 2003	Enquête 2004	Moyenne 3 ans
Salle de bain/cuisine	15%	5%	3%	8%
Portes/fenêtres	44%	36%	48%	43%
Isolation (n'importe où dans la maison)	31%	28%	31%	30%
Aménagement du sous-sol	11%	11%	7%	9%
Système de chauffage	18%	16%	37%	24%
Travaux extérieurs	11%	10%	8%	10%
Rallonge/ajout	5%	6%	4%	5%
Étanchéisation/calfeutrage	11%	10%	9%	10%
Rénovation intérieure	3%	0%	1%	1%
Autres	4%	5%	3%	4%
Nombre de propriétaires	232	164	825	1 221

Depuis l'enquête menée en 2000, le haut niveau de satisfaction des propriétaires à l'égard du programme est toujours élevé. En effet, le pourcentage des propriétaires estimant que les recommandations formulées dans les rapports ont dépassé leurs attentes se situe en moyenne pour les trois dernières années à 60 p. 100 et le pourcentage de propriétaires jugeant que dans l'ensemble le service ÉnerGuide pour les maisons a surpassé leurs attentes est légèrement plus élevé à 64 p. 100. Cependant, sur ces deux éléments, les pourcentages observés en 2004 (56 p. 100 pour le rapport et 59 p. 100 pour l'ensemble du service) sont plus faibles que ceux observés auparavant. Néanmoins, on compte toujours 19 propriétaires sur 20 en moyenne recommanderaient le programme à d'autres personnes.

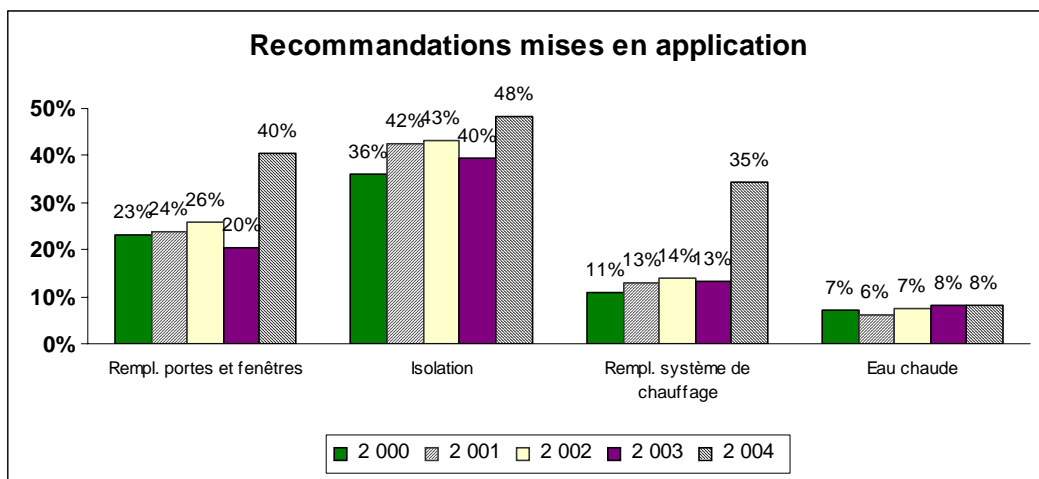


Satisfaction à l'égard du programme ÉnerGuide

	Enquête 2002	Enquête 2003	Enquête 2004	Moyenne 3 ans
<u>Par rapport aux attentes, les recommandations du rapport en ont donné...</u>				
Plus	65%	60%	56%	60%
Moins	3%	12%	10%	9%
Autant	31%	25%	31%	29%
Ne sait pas	2%	3%	3%	2%
<u>Le service ÉnerGuide dans son ensemble en a donné...</u>				
Plus	70%	65%	59%	64%
Moins	2%	7%	11%	7%
Autant	27%	25%	28%	27%
Ne sait pas	2%	3%	2%	2%
<u>On recommanderait ce service à quelqu'un d'autre?</u>				
Oui	95%	92%	90%	92%
Non	3%	5%	7%	5%
Ne sait pas	2%	3%	3%	3%
Nombre de propriétaires	635	571	1354	2 560

10.2 Propriétaires ayant effectué des travaux

Chez les propriétaires ayant effectué des travaux suite à la visite du conseiller du programme ÉnerGuide, la proportion des propriétaires ayant mis en application diverses recommandations demeure assez stable au fil des années en ce qui concerne l'isolation (44 p. 100 en moyenne pour les trois dernières années), et le système de chauffage de l'eau (8 p. 100 en moyenne) mais on note une augmentation en 2004 en ce qui concerne le remplacement des portes et fenêtres (40 p. 100) ou du système de chauffage (35 p. 100). Enfin, en ce qui concerne la mise en application des recommandations visant les travaux de calfeutrage et d'étanchéisation, les données ne sont comparables que pour les deux dernières années puisque depuis l'enquête de 2003, la question concernant ce type de travaux précisait que la tâche devait avoir été effectuée par un professionnel.



Pour ce qui est des recommandations jugées les plus importantes à mettre en application, les opinions n'ont guère varié au cours des trois années d'enquête en ce qui concerne les travaux d'isolation (27 p. 100 en moyenne) mais on observe une augmentation en ce qui touche le remplacement des portes et fenêtres en 2004 (21 p. 100) ou celui du système de chauffage (26 p. 100).

Recommandations mises en application

<u>Travaux effectués</u> ¹	Enquête 2002	Enquête 2003	Enquête 2004	Moyenne 3 ans
Portes et fenêtres	43%			
Remplacement	26%	20%	40%	29%
<i>Fenêtres</i>		13%	35%	
<i>Portes</i>		11%	16%	
Amélioration (autre que remplacement)	15%			
Isolation	43%	40%	48%	44%
Sous-sol/vidé sanitaire	20%	16%	21%	19%
Grenier/entretroit	22%	17%	26%	21%
Murs principaux	12%	13%	15%	13%
Système de chauffage	14%	13%	35%	21%
Remplacement : <i>système à effic. interméd.</i>	13%	6%	17%	12%
Remplacement de la source d'énergie	1%	1%	2%	1%
<i>Remplacement : système à haute efficacité</i>		8%	17%	
Eau chaude	7%	8%	8%	8%
Remplacement : <i>système + éconergétique</i>	3%	4%	6%	4%
Isolation du réservoir <i>électrique</i>	2%	0%	0%	1%
Isolation <i>du premier mètre des conduites</i>	3%	4%	2%	3%
Pommes de douche à débit réduit	1%	1%	1%	1%
Divers	63%	78%	70%	70%
Ajout : <i>Ventilation mécanique</i>	11%	7%	4%	7%
Étanchéisation (<i>par personne compétente</i>)	42%	3%	6%	17%
Rempl. du revêtement extérieur	3%	2%	5%	3%
Rempl. appareils ménagers plus perf.	3%	2%	2%	2%
Travaux de structure	2%	1%	2%	2%
Travaux légers (<i>calfeutrage, coupe-bise</i>)	12%	69%	61%	47%
Remplacement prises/commutateurs	2%			
<i>Installation d'un thermostat électronique</i>		2%	2%	
Autres	3%	10%	4%	6%
Travaux auxquels on n'avait pas pensé auparavant ²	51%	56%	55%	54%
Propriétaires	397	370	938	1 705

¹ Les éléments en italique sont des ajouts ou des précisions en 2003.

² Parmi l'ensemble des recommandations du rapport.

Recommandation la plus importante réalisée

Travaux effectués ¹	Enquête 2002	Enquête 2003	Enquête 2004	Moyenne 3 ans
Portes et fenêtres	27%			
Remplacement	16%	12%	21%	17%
<i>Fenêtres</i>		8%	17%	
<i>Portes</i>		5%	4%	
Amélioration (autre que remplacement)	10%			
Isolation	27%	29%	25%	27%
Sous-sol/vide sanitaire	10%	11%	9%	10%
Grenier/entresol	11%	9%	11%	10%
Murs principaux	6%	8%	6%	7%
Système de chauffage	9%	11%	26%	15%
Remplacement : <i>système à effic. interméd.</i>	9%	4%	12%	8%
Remplacement de la source d'énergie	0%	0%	0%	0%
<i>Remplacement : système à haute efficacité</i>		7%	13%	
Eau chaude	2%	3%	1%	2%
Remplacement : <i>système + éconergétique</i>	1%	2%	1%	1%
Isolation du réservoir <i>électrique</i>	1%	0%	0%	0%
Isolation <i>du premier mètre des conduites</i>	0%	1%	0%	0%
Pommes de douche à débit réduit	0%	0%	0%	0%
Divers	31%	39%	23%	31%
Ajout : <i>Ventilation mécanique</i>	6%	2%	2%	3%
Étanchéisation (<i>par personne compétente</i>)	20%	1%	1%	8%
Rempl. du revêtement extérieur	1%	0%	0%	1%
Rempl. appareils ménagers plus perf.	1%	0%	0%	0%
Travaux de structure	0%	0%	0%	0%
Travaux légers (<i>calfeutrage, coupe-bise</i>)	1%	29%	19%	16%
Remplacement prises/commutateurs	1%			1%
<i>Installation d'un thermostat électronique</i>		0%	0%	
Autres	0%	5%	0%	2%
Propriétaires	397	370	938	1 705

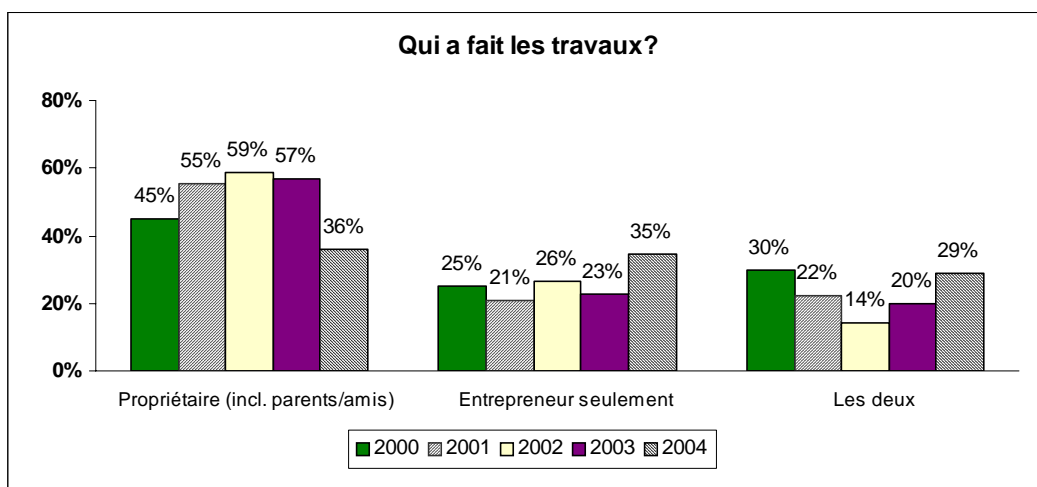
¹ Les éléments en italique sont des ajouts ou des précisions en 2003.

Au cours des trois années d'enquête, de façon constante environ la moitié des propriétaires ayant réalisé des travaux ont reçu des recommandations auxquelles ils n'avaient pas pensé (*54 p. 100 en moyenne*); les recommandations les plus courantes visaient les cas d'infiltration d'air et d'isolation.

Recommandations auxquelles on n'avait pas pensé

Y a-t-il des recommandations auxquelles on n'avait pas pensé auparavant?	Enquête 2002	Enquête 2003	Enquête 2004	Moyenne 3 ans
Non, aucune	43%	39%	42%	41%
N.S.P./P.R.	7%	5%	4%	5%
<u>Oui, certaines</u>	51%	56%	55%	54%
↓				
Infiltration d'air	20%	24%	27%	24%
Isolation	22%	19%	25%	22%
Mauvaise ventilation (air vicié)	6%	3%	5%	4%
Ajout/remplacement d'équipement	6%	3%	5%	5%
Autres	4%	7%	4%	5%
Propriétaires	397	370	938	1 705

En 2002 et 2003, en moyenne de trois propriétaires sur cinq avaient réalisé eux-mêmes les travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique sans faire appel à un entrepreneur. En 2004, cette proportion a chuté à un sur trois (36 p. 100). On observe un même contraste en ce qui concerne le coût des travaux et dans une moindre mesure, le besoin de financement pour les effectuer. Par exemple, en 2002 et 2003, une fois sur deux le coût des travaux n'atteignait pas 500 \$ alors qu'en 2004, cette proportion est deux fois plus faible.



Informations sur les travaux effectués

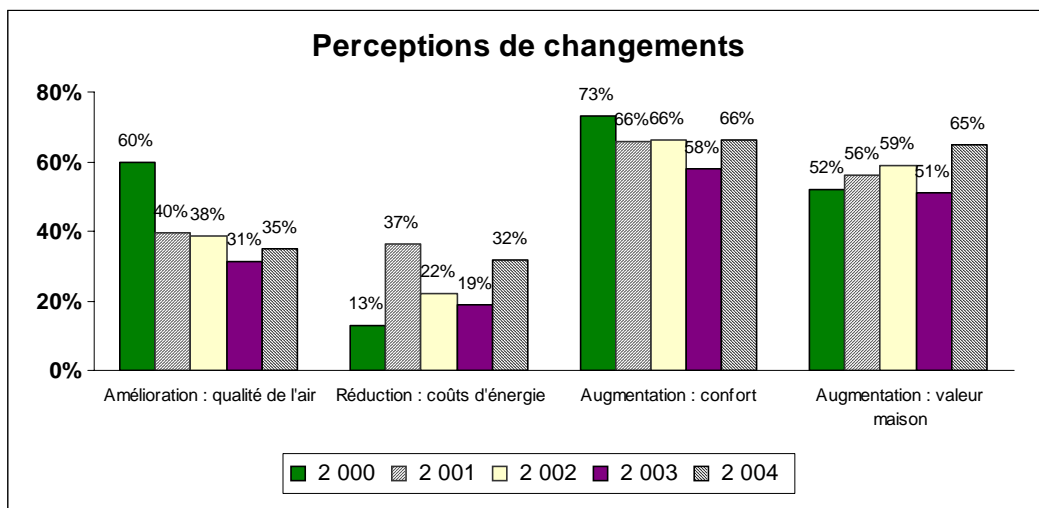
	Enquête 2002	Enquête 2003	Enquête 2004	Moyenne 3 ans
Qui a fait les travaux?				
Propriétaire (incl. parents/amis)	59%	57%	36%	50%
Entrepreneur seulement	26%	23%	35%	28%
Les deux	14%	20%	29%	21%
Coût des travaux				
Moins de 500\$	51%	50%	25%	42%
De 500\$ à 2 500\$	21%	19%	14%	18%
De 2 500\$ à 5 000\$	14%	14%	24%	17%
De 5 000\$ à 20 000\$	10%	12%	27%	16%
Plus de 20 000\$	2%	1%	6%	3%
Pas de réponse	3%	4%	4%	4%
Financement des travaux				
Oui	9%	7%	17%	11%
Non	89%	91%	81%	87%
Pas de réponse	3%	2%	2%	2%
Nombre de propriétaires	397	370	938	1 705

Parmi les propriétaires ayant effectué des travaux suite aux recommandations formulées dans les rapports, une moyenne de deux propriétaires sur cinq au cours des trois dernières années (*en moyenne 41 p. 100*) ont décidé d'ignorer certaines recommandations. Parmi celles-ci, nous retrouvons surtout celles visant le remplacement des portes ou des fenêtres ou de l'appareil de chauffage ainsi que les travaux d'isolation. Le coût élevé des travaux constitue dans bien des cas (*62 p. 100 en moyenne*) la raison pour laquelle certaines des recommandations ne sont pas mises en application. Mais en 2004, on devient plus nombreux, par rapport aux années précédentes à considérer que le bénéfice relié à la réalisation de certains travaux est trop peu important (*42 p. 100*).

Recommandations qui ne seront pas réalisées

Y a-t-il des recommandations que l'on a décidé de ne pas réaliser? ¹	Enquête 2002	Enquête 2003	Enquête 2004	Moyenne 3 ans
Non, aucune	52%	49%	49%	50%
N.S.P./P.R.	8%	10%	11%	10%
<u>Oui, certaines</u>	40%	42%	40%	41%
↓				
Portes et fenêtres	14%			
Remplacement	11%	16%	11%	13%
Fenêtres		15%	11%	
Portes		2%	2%	
Amélioration (autre que remplacement)	2%			
Isolation	13%	16%	17%	15%
Sous-sol/vide sanitaire	5%	5%	6%	6%
Grenier/entresol	5%	5%	5%	5%
Murs principaux	5%	6%	8%	6%
Système de chauffage	10%	7%	8%	8%
Remplacement : système à effic. interméd.	9%	3%	4%	5%
Remplacement de la source d'énergie	0%	0%	0%	0%
Remplacement : système à haute efficacité		4%	3%	
Eau chaude	1%	0%	2%	1%
Remplacement : système + éconergétique	1%	0%	2%	1%
Isolation du réservoir électrique	0%	0%	0%	0%
Isolation du premier mètre des conduites	0%	0%	0%	0%
Pommes de douche à débit réduit	0%	0%	0%	0%
Divers	7%	5%	9%	7%
Ajout : Ventilation mécanique	4%	1%	4%	3%
Étanchéisation (par personne compétente)	1%	1%	1%	1%
Rempl. du revêtement extérieur	2%	0%	1%	1%
Rempl. appareils ménagers plus perf.	0%	0%	0%	0%
Travaux de structure	0%	1%	0%	0%
Travaux légers (calfeutrage, coupe-bise)	0%	2%	3%	2%
Remplacement prises/commutateurs	0%			
Installation d'un thermostat électronique		0%	0%	
Autres	0%	1%	1%	0%
Raisons évoquées pour ne pas faire les travaux				
Manque de temps	8%	13%	3%	8%
Coût élevé des travaux	70%	61%	55%	62%
Bénéfice peu important	18%	21%	42%	27%
Autre raison	16%	7%	18%	14%
Propriétaires ayant fait des travaux	397	370	938	1 705

Selon les commentaires des propriétaires tirés des enquêtes depuis 2002 (et même depuis 2001), deux propriétaires sur trois ont perçu une augmentation du niveau de confort dans leur résidence suite à la mise en application de recommandations formulées dans le rapport ÉnerGuide. Autre perception stable au cours des trois dernières années : environ le tiers des propriétaires (35 p. 100 en moyenne) ont considéré qu'il y a eu une amélioration de la qualité de l'air dans la maison. En 2004, 32 p. 100 des propriétaires ont dit avoir réduit leurs coûts d'énergie suite à la mise en application des recommandations contre environ 20 p. 100 pour les deux années précédentes. De même, on est plus nombreux en 2004 à estimer que la valeur de sa maison s'est accrue suite à la mise en application des recommandations (65 p. 100).



Impact perçu des travaux effectués

Suite aux travaux réalisés, a-t-on observé...	Enquête 2002	Enquête 2003	Enquête 2004	Moyenne 3 ans
Une amélioration de la qualité de l'air?				
Oui	38%	31%	35%	35%
Non	40%	49%	48%	45%
Ne sait pas	22%	20%	18%	20%
Une réduction des coûts d'énergie?				
Oui	22%	19%	32%	24%
Non	41%	42%	34%	39%
Ne sait pas	37%	39%	34%	37%
Une augmentation du confort?				
Oui	66%	58%	66%	63%
Non	21%	25%	20%	22%
Ne sait pas	13%	17%	14%	15%
Croit-on que la valeur de la maison a augmenté?				
Oui	59%	51%	65%	58%
Non	33%	38%	28%	33%
Ne sait pas	9%	11%	7%	9%
Nombre de propriétaires	397	370	938	1 705

10.3 Propriétaires prévoyant effectuer des travaux

Malgré des tailles d'échantillon plus restreintes, il est possible d'établir certaines comparaisons entre les résultats des trois enquêtes si on se limite aux propriétaires n'ayant pas effectué de travaux au moment du sondage mais prévoyant en réaliser. Il faut cependant mesurer des écarts de 15 p. 100 pour que les variations observées entre 2002 et 2003 soient considérées statistiquement significatives. Pour les comparaisons avec l'année 2004, ce seuil s'établit à 12 p. 100. Le cumul des échantillons et l'examen de plus de 500 observations nous permettent de soutenir certaines de nos estimations tel qu'il est démontré dans les tableaux qui suivent. Les pourcentages comportent une marge d'erreur aléatoire inférieure à 5 p. 100.

Ainsi, les comparaisons des résultats des trois enquêtes nous permettent de dégager les recommandations que les propriétaires prévoient mettre en application. À ce titre, nous retrouvons celles visant les travaux d'isolation (47 p. 100 en moyenne, [depuis 2003, le pourcentage atteint 52 p. 100]), le remplacement des portes et fenêtres (33 p. 100 en moyenne) et celui du système de chauffage (23 p. 100 en moyenne [en hausse en 2004 à 32 p. 100]). Bien sûr, les travaux légers incluant le calfeutrage ou l'installation de coupe-bise par un non-professionnel sont souvent mentionnés (43 p. 100 en moyenne depuis 2003, année à partir de laquelle la comparaison tient). En ce qui a trait aux recommandations que les propriétaires ont jugées les plus importantes à mettre en application, nous notons plus fréquemment celles visant l'isolation (34 p. 100 en moyenne, [en hausse depuis 2003]) ainsi que celles concernant des travaux nécessitant des investissements plus lourds comme le remplacement de portes et fenêtres (20 p.

100 en moyenne) ou du système de chauffage (15 p. 100 en moyenne [24 p. 100 en 2004]). Toujours parmi les propriétaires n'ayant pas entrepris de travaux au moment de l'enquête mais prévoyant en effectuer, seulement un propriétaire sur cinq (19 p. 100 en moyenne) pouvait identifier des travaux qu'il ne réalisera pas. À cet effet, les travaux cités le plus souvent visaient le remplacement du système de chauffage (6 p. 100 en moyenne) ou des travaux d'isolation (5 p. 100 en moyenne). La moitié des propriétaires (47 p. 100 en moyenne) ont noté dans le rapport des recommandations qu'ils n'avaient pas entrevues. Celles-ci touchent surtout l'infiltration d'air (22 p. 100 en moyenne) ou l'isolation (20 p. 100 en moyenne).

Recommandations que l'on a l'intention de réaliser

Travaux planifiés ¹	Enquête 2002	Enquête 2003	Enquête 2004	Moyenne 3 ans
Portes et fenêtres	45%			
Remplacement	34%	27%	38%	33%
<i>Fenêtres</i>		24%	35%	
<i>Portes</i>		12%	9%	
Amélioration (autre que remplacement)	16%			
Isolation	36%	52%	52%	47%
Sous-sol/vide sanitaire	17%	24%	23%	21%
Grenier/entresol	18%	20%	29%	23%
Murs principaux	10%	18%	17%	15%
Système de chauffage	18%	19%	32%	23%
Remplacement : système à effic. interméd.	17%	4%	16%	12%
Remplacement de la source d'énergie	1%	0%	1%	1%
Remplacement : système à haute efficacité		15%	16%	
Eau chaude	2%	6%	4%	4%
Remplacement : système + éconergétique	1%	6%	4%	4%
Isolation du réservoir électrique	0%	0%	0%	0%
Isolation du premier mètre des conduites	1%	0%	1%	1%
Pommes de douche à débit réduit	0%	0%	0%	0%
Divers	35%	44%	57%	45%
Ajout : Ventilation mécanique	10%	2%	3%	5%
Étanchéisation (par personne compétente)	21%	4%	6%	10%
Rempl. du revêtement extérieur	1%	0%	8%	3%
Rempl. appareils ménagers plus perf.	0%	1%	0%	0%
Travaux de structure	0%	0%	1%	0%
Travaux légers (calfeutrage, coupe-bise)	6%	39%	46%	30%
Remplacement prises/commutateurs	2%			
Installation d'un thermostat électronique		2%	2%	
Autres	2%	4%	1%	2%
Portion des recommandations que l'on prévoit réaliser				
La totalité	37%	39%	43%	40%
La majorité	23%	39%	33%	31%
Environ la moitié	23%	10%	13%	15%
Moins de la moitié	8%	1%	5%	5%
Presque aucune	0%	6%	1%	2%
Ne sait pas	10%	5%	6%	7%
Propriétaires	137	107	267	511

¹ Les éléments en italique sont des ajouts ou des précisions en 2003.

Recommandation la plus importante à réaliser

Travaux planifiés ¹	Enquête 2002	Enquête 2003	Enquête 2004	Moyenne 3 ans
Portes et fenêtres	28%			
Remplacement	22%	18%	19%	20%
<i>Fenêtres</i>		17%	18%	
<i>Portes</i>		1%	1%	
Amélioration (autre que remplacement)	6%			
Isolation	26%	41%	36%	34%
Sous-sol/vide sanitaire	10%	19%	13%	14%
Grenier/entretroit	12%	12%	14%	13%
Murs principaux	4%	10%	9%	8%
Système de chauffage	13%	8%	24%	15%
Remplacement : <i>système à effic. interméd.</i>	13%	0%	12%	8%
Remplacement de la source d'énergie	0%	0%	0%	0%
<i>Remplacement : système à haute efficacité</i>		8%	11%	
Eau chaude	1%	3%	1%	2%
Remplacement : <i>système + éconergétique</i>	0%	3%	1%	1%
Isolation du réservoir <i>électrique</i>	0%	0%	0%	0%
Isolation <i>du premier mètre des conduites</i>	1%	0%	0%	0%
Pommes de douche à débit réduit	0%	0%	0%	0%
Divers	19%	20%	15%	18%
Ajout : <i>Ventilation mécanique</i>	6%	1%	0%	2%
Étanchéisation (<i>par personne compétente</i>)	10%	1%	0%	4%
Rempl. du revêtement extérieur	1%	0%	1%	1%
Rempl. appareils ménagers plus perf.	1%	0%	0%	0%
Travaux de structure	0%	0%	1%	0%
Travaux légers (<i>calfeutrage, coupe-bise</i>)	2%	14%	12%	9%
Remplacement prises/commutateurs	0%			
<i>Installation d'un thermostat électronique</i>		1%	1%	
Autres	1%	3%	0%	1%
Propriétaires	137	107	267	511

¹ Les éléments en italique sont des ajouts ou des précisions en 2003.

Recommandations qui ne seront pas réalisées

Y a-t-il des recommandations que l'on a décidé de ne pas réaliser? ¹	Enquête 2002	Enquête 2003	Enquête 2004	Moyenne 3 ans
Non, aucune	65%	70%	54%	63%
N.S.P./P.R.	20%	10%	24%	18%
<u>Oui, certaines</u>	15%	20%	22%	19%
↓				
Portes et fenêtres	3%			
Remplacement	2%	6%	2%	3%
<i>Fenêtres</i>		6%	2%	
<i>Portes</i>		1%	0%	
Amélioration (autre que remplacement)	0%			
Isolation	3%	5%	7%	5%
Sous-sol/vide sanitaire	1%	0%	2%	1%
Grenier/entresol	1%	3%	3%	2%
Murs principaux	2%	3%	2%	2%
Système de chauffage	3%	5%	9%	6%
Remplacement : <i>système à effic. interméd.</i>	3%	2%	2%	2%
Remplacement de la source d'énergie	0%	0%	0%	0%
Remplacement : <i>système à haute efficacité</i>		3%	7%	
Eau chaude	0%	1%	1%	1%
Remplacement : <i>système + éconergétique</i>	0%	0%	1%	0%
Isolation du réservoir <i>électrique</i>	0%	0%	0%	0%
Isolation <i>du premier mètre des conduites</i>	0%	1%	0%	0%
Pommes de douche à débit réduit	0%	0%	0%	0%
Divers	2%	3%	3%	3%
Ajout : <i>Ventilation mécanique</i>	1%	0%	1%	1%
Étanchéisation (<i>par personne compétente</i>)	0%	2%	0%	1%
Rempl. du revêtement extérieur	1%	0%	1%	1%
Rempl. appareils ménagers plus perf.	0%	0%	0%	0%
Travaux de structure	1%	0%	0%	0%
Travaux légers (<i>calfeutrage, coupe-bise</i>)	0%	1%	1%	1%
Remplacement prises/commutateurs	0%			
Installation <i>d'un thermostat électronique</i>		0%	0%	
Autres	1%	0%	0%	0%
Raisons évoquées pour ne pas faire les travaux				
Manque de temps	11%	0%	5%	6%
Coût élevé des travaux	69%	60%	43%	57%
Bénéfice peu important	25%	23%	48%	32%
Autre raison	8%	0%	14%	7%
Propriétaires	137	107	267	511

¹ Les éléments en italique sont des ajouts ou des précisions en 2003.

Recommandations auxquelles on n'avait pas pensé

Y a-t-il des recommandations auxquelles on n'avait pas pensé auparavant?	Enquête 2002	Enquête 2003	Enquête 2004	Moyenne 3 ans
Non, aucune	55%	44%	40%	46%
N.S.P./P.R.	6%	8%	8%	7%
<u>Qui, certaines</u>	39%	49%	52%	47%
↓				
Infiltration d'air	21%	20%	25%	22%
Isolation	10%	25%	26%	20%
Mauvaise ventilation	7%	0%	4%	3%
Ajout/remplacement d'équipement	5%	5%	3%	4%
Autres	1%	0%	3%	1%
Propriétaires	137	107	267	511

11. Conclusion

L'enquête de suivi menée en 2004 dans le cadre du programme d'évaluation ÉnerGuide pour les maisons a permis de tirer les observations suivantes :

- En 2004, comme pour les années précédentes, le contrôle des coûts de l'énergie constitue pour la moitié des propriétaires (52 p. 100) le facteur le plus important dans la décision d'obtenir une évaluation ÉnerGuide pour les maisons.
- Le contrôle des coûts de l'énergie est le facteur dominant ayant mené à une demande d'évaluation ÉnerGuide pour les propriétaires dans tous les territoires ou provinces. Par ailleurs, le confort de l'habitation constitue partout le second élément le plus important sauf au Nouveau-Brunswick, au Manitoba, en Alberta et dans les Territoires du Nord-Ouest où ce choix est légèrement devancé par le besoin d'obtenir des renseignements sur les possibilités d'économies d'énergie pour ses rénovations.
- Près des deux tiers (62 p. 100) des propriétaires participant au programme avaient prévu effectuer des rénovations avant de demander que soit effectuée une évaluation ÉnerGuide. Dans la moitié des cas, ces travaux concernaient les portes et fenêtres (48 p. 100) tandis qu'ils touchaient le système de chauffage ou l'isolation de la maison respectivement dans 37 et 31 p. 100 des cas.
- Au moment de l'enquête, deux propriétaires sur trois (66 p. 100) avaient mis en application une partie au moins des recommandations inscrites au rapport suite à l'évaluation de leur résidence effectuée entre le 1^{er} avril 2003 et le 31 mars 2004 dans le cadre du programme ÉnerGuide pour les maisons; par ailleurs, deux propriétaires sur cinq (21 p. 100) n'avaient pas entrepris de travaux au moment de l'enquête mais prévoyaient donner suite aux recommandations.
- Parmi les propriétaires ayant réalisé des travaux, 33 p. 100 d'entre eux n'avaient pas prévu faire des travaux de rénovation avant de procéder à la demande d'évaluation ÉnerGuide pour les maisons, confirmant ainsi l'impact du programme pour une portion significative de propriétaires.
- Peu de propriétaires (4 p. 100) ont obtenu l'évaluation ÉnerGuide sans frais. La grande majorité des propriétaires (69 p. 100) ont dû déboursier 100 \$ ou plus pour celle-ci.
- En 2004, la propension à effectuer des travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique augmente en fonction du montant payé pour l'évaluation. En effet, parmi les propriétaires ayant payé 200 \$ ou plus pour l'exécution de l'évaluation, trois propriétaires sur quatre (73 p. 100) ont procédé aux travaux recommandés alors que seulement le tiers (34 p. 100) de ceux n'ayant déboursé aucun frais pour l'évaluation ont mis en application certaines des recommandations.
- Globalement, on estime que sur une base annuelle, le programme ÉnerGuide pour les maisons et les travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique qu'ont apporté les propriétaires à la suite des recommandations énoncées dans le cadre du

programme ont généré, au cours de la dernière année, une réduction des GES de l'ordre de 110 480 tonnes métriques de CO₂ (évaluations A et B combinées). L'effet cumulé du programme sur la période de six ans représente une réduction totale de 505 575 tonnes métriques de GES.

- Les travaux effectués concernent surtout divers travaux légers comme le calfeutrage et l'étanchéisation effectués par des non-professionnels du métier (61 p. 100), l'isolation (48 p. 100) et le remplacement des fenêtres (35 p. 100) ou du système de chauffage (35 p. 100 dont 17 p. 100 par un système à haute efficacité).
- Les travaux jugés les plus importants par les propriétaires concernent d'abord le système de chauffage (26 p. 100) et l'isolation (25 p. 100), puis certains travaux légers comme le calfeutrage et l'amélioration de l'étanchéité (19 p. 100) et le remplacement des fenêtres (17 p. 100).
- Dans le quart des cas, les travaux effectués ont coûté moins de 500 \$. Mais pour la majorité des propriétaires, les sommes impliquées étaient passablement élevées soit entre 2 500 \$ et 5 000 \$ (24 p. 100 des cas) ou même entre 5 000 \$ et 20 000 \$ (27 p. 100); certains (6 p. 100) ont même déboursé plus que 20 000 \$.
- Dans le tiers des cas (36 p. 100), les travaux ont été effectués par le propriétaire lui-même, aidés parfois des parents et amis. C'est à peu près dans la même proportion que l'ensemble des travaux a été confié à un entrepreneur (35 p. 100), et trois fois sur dix (29 p. 100), les travaux ont été réalisés conjointement par le propriétaire et un entrepreneur.
- Lorsque certains travaux n'étaient pas effectués, le coût élevé de leur réalisation (55 p. 100) et le bénéfice attendu jugé peu important (42 p. 100) constituaient pour des propriétaires les principales raisons pour ne pas les entreprendre.
- Plus de la moitié des propriétaires ayant effectué des travaux (55 p. 100) ont déclaré que le rapport d'évaluation contenait des recommandations non entrevues; celles-ci visaient dans la majorité des cas l'infiltration d'air (27 p. 100) et l'isolation (25 p. 100).
- Les propriétaires prévoyant mettre en application certaines des recommandations s'attardaient davantage aux travaux concernant l'isolation (52 p. 100) et à certains travaux légers comme le calfeutrage (46 p. 100) ainsi que le remplacement de fenêtres (35 p. 100) ou du système de chauffage (32 p. 100). Ces propriétaires, dans une proportion de trois sur quatre, prévoient mettre en application la majorité des recommandations d'ici cinq ans.
- Une majorité de propriétaires (59 p. 100), qu'ils aient ou non effectué des travaux suite à la visite du conseiller ÉnerGuide, considèrent que l'ensemble du service ÉnerGuide pour les maisons a dépassé leurs attentes, et presque tous (90 p. 100) le recommanderaient à d'autres personnes. Bien que le niveau de satisfaction demeure élevé parmi tous les propriétaires sans égard au montant qu'ils ont dû déboursé pour obtenir l'évaluation ou au fait qu'ils aient entrepris ou non certains des travaux recommandés, nous notons que le niveau de satisfaction fléchit à mesure que croît le montant déboursé pour l'évaluation et est plus faible chez ceux n'ayant pas réalisé des travaux d'amélioration et n'ayant pas l'intention d'en faire.

- Seulement 39 p. 100 des propriétaires affirment avoir reçu l'étiquette ÉnerGuide. Par ailleurs, les proportions sont presque également partagées entre les propriétaires disant ne pas l'avoir reçue (28 p. 100) et ceux ignorant l'avoir reçue (32 p. 100).
- La très grande majorité des propriétaires (84 p. 100) disent être au courant qu'une deuxième évaluation pouvait être effectuée une fois les travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique terminés. Ils sont tout aussi nombreux (82 p. 100) à savoir qu'une fois ces améliorations effectuées et après l'obtention d'une deuxième étiquette, qu'ils pouvaient être admissibles à un incitatif à l'amélioration de l'efficacité énergétique ÉnerGuide. D'ailleurs, les deux tiers des propriétaires (67 p. 100) ont l'intention de demander cette subvention et la moitié de ceux-ci (32 p. 100) savent comment procéder pour déposer la demande et connaissent les détails à respecter.
- En général, l'enquête de suivi de 2004 confirme les résultats observés lors des deux sondages précédents. Certaines variations méritent cependant d'être soulignées :
 - L'information écrite (publicité, revues, journaux) et les parents et amis constituent toujours deux importantes sources d'information sur le programme ÉnerGuide pour les maisons. Cependant, en 2004, la radio et la télévision apparaissent comme une source toute aussi importante que ces derniers alors que le télémarketing est pratiquement absent.
 - Le pourcentage des propriétaires informés de l'existence d'une deuxième évaluation et par le fait même de l'obtention d'une deuxième étiquette ÉnerGuide est passée de 55 p. 100 en 2002 à 84 p. 100 en 2004.
 - Le contrôle de l'énergie et le confort de sa maison constituent toujours les deux facteurs les plus importants dans la demande de l'évaluation ÉnerGuide pour les maisons. Cependant, en 2004, l'introduction du choix de réponse « bénéficiaire des subventions du gouvernement pour les rénovations écoénergétiques » a glissé cet item devant tous les autres choix de réponses avec 30 p. de propriétaires le mentionnant en premier ou en second lieu.
 - En ce qui concerne l'étiquette ÉnerGuide, un moins grand nombre de propriétaires (28 p. 100) prétendent ne pas l'avoir reçue en 2004 comparativement à ce qui a été observé au cours de l'année précédente (39 p. 100).
 - Le pourcentage des propriétaires qui avaient prévu faire des travaux de rénovation avant même de demander l'évaluation ÉnerGuide a doublé (à 62 p. 100) par rapport aux deux années précédentes.
 - Le pourcentage de propriétaires qui n'ont pas réalisé de travaux et qui n'ont pas l'intention d'en faire est passé à 10 p. 100, de 17 p. 100 en moyenne pour les deux années précédentes.
 - Parmi les travaux réalisés en 2004, le remplacement des portes et fenêtres ainsi que du système de chauffage est plus souvent mentionné que les années précédentes.

- La proportion de propriétaires qui ont fait eux-mêmes les travaux a chuté à 36 p. 100 en 2004; dans les trois années précédentes elle atteignait presque trois propriétaires sur cinq.
- De même, trois fois sur cinq (57 p. 100) en 2004, le coût des travaux atteignait ou dépassait 2 500 \$; cette proportion n'était que de un sur quatre (26 p. 100) les deux années précédentes.
- En 2003, le pourcentage des propriétaires estimant que le service ÉnerGuide dans son ensemble a dépassé leurs attentes est légèrement inférieur (59 p. 100) au sommet atteint en 2002 (70 p. 100) et approché en 2003 (65 p. 100).
- En dernier lieu, on compte en 2004, comparativement à 2003, un plus grand nombre de propriétaires à percevoir les avantages découlant des travaux comme l'amélioration de la qualité de l'air, l'augmentation du confort ou la réduction des coûts d'énergie. En conséquence, on est aussi un peu plus nombreux à avoir la perception que la valeur de sa maison a augmenté.

Annexes



Annexe 1 :

**Taille des échantillons pour les années 2000-2004 et
nombre d'évaluations effectuées pour chacune de ces
années**

**Historique du nombre des évaluations A ¹ effectuées de 2000 à 2003
et taille des échantillons au cours de ces quatre années**

	Échantillon				Nombre total d'évaluations A			
	2000	2001	2002	2003	2000	2001	2002	2003
Terre-Neuve	9	69	54	64	18	373	437	361
Ile-du-Prince-Édouard		3	2	13		3	6	30
Nouvelle-Ecosse	66	55	40	69	376	321	433	334
Nouveau-Brunswick		5	17	39		13	34	81
Québec	80	75	56	53	226	593	821	829
Ontario	75	73	85	105	3 145	3 121	3 626	4 479
Manitoba	49	78	64	27	689	845	465	775
Saskatchewan	61	72	71	67	696	1 054	1 379	1 280
Alberta	46	51	80	63	1 608	944	1 318	2 057
Colombie-Britannique	72	71	139	51	3 716	3 440	3 678	2 535
Yukon	39	58	27	10	186	98	99	339
Territoire du NO/Nunavut				10				39
Canada	497	610	635	571	10 660	10 805	12 296	13 139

¹ Il s'agit de premières évaluations. En 2003, 1 102 propriétaires ont aussi eu une seconde évaluation.

Au cours des années 2000, 2001 et 2002, ce nombre s'établissait respectivement à 329, 307 et 269 secondes évaluations.

**Répartition des évaluations A et B effectuées en 2004
et taille des échantillons respectifs**

	Échantillons		Nombre total d'évaluations	
	Évaluations A	Évaluations B	Évaluations A	Évaluations B
Terre-Neuve	28		105	0
Ile-du-Prince-Édouard	24		75	0
Nouvelle-Ecosse	130	7	1 213	57
Nouveau-Brunswick	103	3	488	17
Québec	168	10	2 981	66
Ontario	260	104	14 916	1 193
Manitoba	103	8	3 886	98
Saskatchewan	104	30	4 631	403
Alberta	176	13	12 819	230
Colombie-Britannique	130	40	6 258	651
Yukon	72		713	4
Territoire du NO	56		167	1
Canada	1 354	215	48 252	2 720

Annexe 2 :

**Rapport sommaire pour les propriétaires qui ont eu les
évaluations A et B**



Annexe 3 :
Tableaux détaillés des résultats pondérés
pour le Canada

Annexe 4 :
Tableaux détaillés des résultats par province

