

CANADA

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

NO : R-3552-2004

HYDRO-QUÉBEC

Demanderesse

-et-

UNION DES CONSOMMATEURS

1000 Amherst, bureau 300, Montréal
(Québec), H2L 3K5

Intervenante

CONCERNANT LA DEMANDE D'APPROBATION DU BUDGET 2005
DU PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DU DISTRIBUTEUR

MÉMOIRE DE L'UNION DES CONSOMMATEURS

I. Introduction

L'Union des consommateurs (UC) est un organisme voué à la défense des droits et des intérêts des consommateurs, dont ceux à faibles revenus. Il regroupe parmi ses membres neuf (9) ACEF en plus de ses membres individuels. L'UNION DES CONSOMMATEURS possède un intérêt manifeste et reconnu dans les dossiers énergétiques en général, et pour le présent dossier, en particulier, qu'elle suit de très près depuis 3 ans :

- (i) trois de ses ACEF membres sont où étaient activement impliquées dans le programme d'efficacité énergétique chez les ménages à budget modeste de l'Agence de l'efficacité énergétique (AEE) qui fait partie des éléments du présent Plan Global en Efficacité Énergétique du Distributeur (le Plan),
- (ii) le Plan s'étend sur un horizon plus long, jusqu'en 2010,
- (iii) le Plan fixe un objectif beaucoup plus ambitieux que celui de l'année passée, et
- (iv) finalement, le Plan engage des investissements beaucoup plus lourds avec des conséquences possibles plus importantes sur les tarifs des consommateurs.

Par la présente et conformément à la décision D-2004-258 de la Régie de l'énergie (la Régie), l'UNION DES CONSOMMATEURS soumet donc son mémoire d'organisme qui reflète les intérêts des consommateurs relativement au Plan du Distributeur. Ce mémoire est appuyé par le rapport d'un expert dont les services ont été retenus par un regroupement d'intervenants reconnus devant la Régie.

II. Appréciation générale du Plan révisé

II.1 *Efficienc e du Distributeur*

En l'absence de données permettant de comparer les nouveaux efforts du Distributeur en matière d'efficacité énergétique avec celui d'autres distributeurs, il devient difficile d'évaluer la performance du Distributeur dans le cadre de cette activité :

HQD a augmenté son budget destiné aux programmes d'EÉ, mais le produit de cette augmentation, en termes d'économies attendues, ne peut, du fait du manque d'information, être correctement apprécié par usage ou par mesure sur le rapport coût d'investissement en efficacité énergétique (\$) et économies d'énergie attendues (GWh). Le Distributeur, dans sa réponse à la demande de renseignements de l'Union des consommateurs (question 2.2.a.¹), a cherché à prouver qu'il n'y a aucun lien entre l'investissement en EÉ et les économies d'énergie, en partant du tableau relatif aux dépenses et aux économies par États².

¹ HQD-5, Document 7, page 5

² HQD-5, Document 7, page 6

Il est évident qu'avec des données si agrégées, la comparaison de l'efficacité entre États ne peut aboutir à des conclusions convaincantes. Cependant, une présentation des dépenses et des économies par usage ou par mesure aurait permis, d'une part, d'établir un classement plus juste des États par rapport à leur effort en efficacité énergétique et, d'autre part, d'en ressortir une fonction, même approximative, liant l'investissement en efficacité énergétique et les dépenses faites par usage ou par mesure.

Faute de cette information, il devient difficile d'apprécier justement l'effort que comporte le PGEÉ révisé du Distributeur qui a fait passer son budget de 280 M\$ à 1015 M\$ sur la période 2003-2010 et ses économies attendues en 2010 de 1525 GWh à 3021 GWh. Rien n'indique en effet que le Distributeur n'était pas en mesure de faire plus d'économies d'énergie avec une telle augmentation du budget.

Il aurait été d'un intérêt certain pour la Régie, par ailleurs, que le Distributeur applique par catégorie de clients le ratio investissement/revenu des ventes afin de permettre l'évaluation de l'équité entre les clients dans la prestation des services d'efficacité énergétique.

II.2 Étude et objectif des programmes

Le Plan révisé présente un nombre accru de programmes. Cette augmentation en nombre n'a cependant pas été accompagnée d'études qui soient préalables au lancement des nouveaux programmes ou qui auraient visé l'approfondissement de certains programmes existants qui auraient mérité d'être bonifiés (par exemple, la rénovation des HLM, Novoclimat, EnerGuide pour les maisons, efficacité énergétique chez les ménages à budget modeste de l'AEÉ). L'Union des consommateurs constate qu'à ce stade, le Distributeur ne dispose toujours pas, tel qu'il ressort de la réponse du Distributeur à la question 2.1 de la Régie de l'énergie³, de données précises et détaillées sur les objectifs de certains programmes en terme de nombre de clients visés, ni même sur le profil de consommation et le potentiel d'économies d'énergie recherché. Ces données devraient être disponibles dans les meilleurs délais afin de permettre un suivi de l'évolution des programmes et une appréciation de leur portée, de leur performance, etc.

III. Connaissance de la clientèle résidentielle et des barrières à l'efficacité énergétique

L'Union des consommateurs se serait attendue à ce qu'un tel virage de la politique du Distributeur vers l'efficacité énergétique soit entrepris avec une meilleure connaissance préalable des barrières à l'efficacité énergétique auxquelles les clients résidentiels sont confrontés.

³ HQD-5, Document 1, p. 4

Plus d'une décennie après sa première implication dans des programmes de ce genre, le Distributeur affirme ne pas disposer des études sérieuses, ni internes ni externes, nécessaires à la compréhension de ces barrières et plus particulièrement de la barrière financière, celle qui pèse le plus lourd dans les choix des consommateurs. En effet, il ressort de sa réponse à la question numéro 1 de la demande de renseignements de l'Union des consommateurs⁴, qu'aucune étude n'a été commandée, ne serait-ce que pour identifier la période de retour sur l'investissement (PRI) acceptable pour les clients résidentiels et sur la base de laquelle devrait normalement s'établir le niveau optimal d'aide financière accordée par programme ou mesure d'efficacité énergétique.

Le Distributeur prévoit se baser, à partir de 2005, sur les résultats des programmes et les sondages prévus dans le plan d'évaluation du PGEÉ pour juger de la pertinence des stratégies adoptées et du niveau de l'aide financière offerte. L'Union des consommateurs estime qu'une évaluation préliminaire du PRI des consommateurs résidentiels aurait dû être faite, ce qui aurait permis de concevoir un Plan révisé plus rigoureux. Les experts Dunsky, Belliveau et Plunkett (ci-après les experts) soulignent d'ailleurs dans leur rapport que tout programme d'économie d'énergie doit être basé sur une connaissance approfondie des barrières à l'efficacité énergétique⁵.

Par ailleurs, le Distributeur fait, selon nous, erreur en considérant que, pour une majorité de clients résidentiels, le confort prévaut sur les économies au moment des choix⁶, contrairement aux autres segments de marché où le principal critère de décision est le PRI. Le Distributeur semble présumer d'une incompatibilité entre l'efficacité énergétique et le niveau de confort, comme si les mesures d'économies d'énergie devaient obligatoirement entraîner une réduction du confort personnel pour les consommateurs. En fait, dans la majorité des cas où des investissements lourds en efficacité énergétique sont nécessaires (isolation des enveloppes des murs, équipements de chauffage efficace, système d'aération, fenêtres efficaces, etc.), la barrière financière demeure importante malgré l'amélioration du niveau de confort des logements⁷. L'argument avancé par le Distributeur pour ne pas chercher à bien connaître le PRI acceptable par les clients résidentiels n'est donc pas convaincant.

IV. Le suivi et l'évaluation des programmes proposés par le Distributeur

Les aspects évalués par le Distributeur dans ses programmes destinés aux clients résidentiels, CI et PMI, couvrent entre autres les indicateurs de performance. Le Distributeur distingue les indicateurs précurseurs et les indicateurs de résultats, qu'il assimile aux taux de participation, taux d'opportunité, chevauchement des programmes et taux d'effritement⁸.

⁴ HQD-5, Document 7, p.3

⁵ Rapport des experts mandatés par le FCEI/AIPVFQ, le ROEE, le RNCREQ, l'UC et l'UMQ, page 20

⁶ HQD-5, Document 1, page 27 en réponse à la demande 17.1 de la Régie

⁷ Le confort est d'ailleurs l'un des principaux facteurs pour qu'un propriétaire demande une évaluation Énergide (HQD-5 doc. 7 annexe 1 page 3 et 34).

⁸ HQD-2, Document 1, p.32

À notre avis, ces taux ne reflètent pas la performance du Distributeur dans l'offre de son service d'efficacité énergétique. En effet, un degré de participation en augmentation dans un programme ne reflète pas nécessairement un niveau de performance élevé du Distributeur dans sa promotion de l'efficacité énergétique s'il est réalisé au prix, par exemple, d'une croissance plus forte des dépenses en communication ou en gestion administrative du programme. Une vraie performance en efficacité énergétique est plutôt celle qui se traduit par une augmentation d'année en année du nombre de participants par dollar investi dans la gestion administrative d'un programme ou d'une mesure. C'est aussi celle qui vise ou qui se traduit par une augmentation des économies d'énergie par dollar investi.

De l'avis de l'Union des consommateurs, la Régie devrait être en mesure de fixer une série d'indicateurs et d'objectifs de performance à respecter et à atteindre, et ce, pour chaque catégorie de clients et pour chaque programme ou mesure.

V. Programmes

V.1 Le programme de Diagnostic personnalisé

Ce programme reflète l'effort déployé par le Distributeur pour informer et sensibiliser les consommateurs résidentiels à l'efficacité énergétique et pour aider les clients à réduire leur facture électrique.

Le programme présente un intérêt plus général en ce sens qu'avec l'information qu'il collecte sur le profil de consommation des ménages, il peut être d'une grande utilité pour les administrations publiques (l'AEÉ, par exemple). Le Distributeur de gaz au Québec s'est lancé lui aussi, il y a quelques années, dans un programme similaire permettant de diagnostiquer son marché résidentiel de gaz naturel. L'AEÉ, dans le cadre de son programme d'efficacité énergétique pour les ménages à faible revenu, est en train de réaliser un diagnostic de la situation chez ces ménages de façon complètement indépendante.

Comme la mise en commun des ressources et des efforts des distributeurs de gaz et d'électricité et de l'AEÉ dans le diagnostic énergétique résidentiel permettrait aussi de réduire les coûts de gestion assumés en bout de ligne par tous les consommateurs, l'Union des consommateurs recommande qu'Hydro-Québec Distribution étudie la possibilité de mettre en place un partenariat avec Gaz Métro, l'AEÉ et d'autres administrations et acteurs concernés, qui réunirait les actifs et partagerait les ressources en vue d'un diagnostic énergétique complet. Les résultats de cet effort collectif contribueraient grandement à l'élaboration d'une politique énergétique nationale cohérente.

Ce programme du Distributeur a commencé, depuis l'année passée, à prendre un virage important en terme d'effort de mobilisation des clients appelés à adhérer au programme, avec un million d'envois postaux et des mesures incitatives (offre de lampes fluo-compactes). Malgré cet effort remarquable, le programme Diagnostic personnalisé présente encore quelques limites, identifiées par certaines de nos associations membres : certains concepts utilisés dans le questionnaire manquent de simplicité et gagneraient à être mieux vulgarisés.

De l'avis de l'Union des consommateurs, il est important que le Distributeur bonifie son programme en rendant le questionnaire plus facile à comprendre. Le Distributeur devrait aussi veiller à le rédiger en d'autres langues au profit d'autres communautés culturelles. Il importe aussi d'orienter les participants au programme, en fin du questionnaire, vers les solutions proposées dans des programmes parallèles. Les améliorations possibles proposées par les experts sont très intéressantes : la référence à un numéro 1-800, par exemple, devrait être mise en application aussitôt que possible⁹.

V.2 Le programme Novoclimat de l'AEÉ

Le Distributeur, qui appuyait ce programme de l'AEÉ depuis son lancement en 1999, s'est engagé en 2003 à ajouter un volet visant les logements sociaux et communautaires « afin de saisir l'opportunité unique que constitue la construction actuellement intense de nouveaux logements sociaux »¹⁰.

Pour augmenter significativement la pénétration du programme Novoclimat dans le marché, le Distributeur propose, d'une part, d'introduire une aide financière qu'il versera aux acheteurs ou aux constructeurs des maisons unifamiliales et des logements privés conformes au label Novoclimat et chauffés à l'électricité. Il propose, d'autre part, d'augmenter l'aide financière offerte aux organismes sans but lucratif pour la construction des logements sociaux Novoclimat, le but du Distributeur étant d'absorber les récentes hausses des coûts de construction et des mesures associées à ce label. Enfin, le Distributeur propose d'accroître les montants accordés en frais fixes à l'AEÉ « dans le but d'appuyer le concept Novoclimat dans les logements privés, en plus des logements sociaux et des unifamiliales déjà couverts »¹¹.

Dans ce programme, les partenaires du Distributeur se limitent à l'AEÉ, aux acheteurs et aux constructeurs. À la lecture du rapport des experts nous constatons que d'autres acteurs peuvent être approchés pour favoriser une meilleure publicité et une plus grande participation au programme.

C'est le cas des agents immobiliers qui jouent un rôle important dans la transmission de l'information aux clients et dans la promotion des habitations et programmes disponibles sur le marché. Des sessions de formation visant à mieux les outiller pour promouvoir l'efficacité énergétique, en général, et le modèle Novoclimat, en particulier, auprès des acheteurs de maisons devraient être mises sur pied.

Vu l'importance pour les acheteurs de la barrière financière pour ce programme, l'Union des consommateurs appuie la proposition du Distributeur qui offre une aide équivalente à 50% du surcoût des maisons Novoclimat versée au client. Nous considérons que cette aide financière prévue pour les acheteurs est de nature à susciter leur intérêt vis-à-vis des maisons Novoclimat. Les constructeurs, de leur côté, reçoivent en plus de l'aide du Distributeur (600\$) un support technique de

⁹ Rapport des experts pages 26-27

¹⁰ HQD-1, Document 1, p.30

¹¹ HQD-1, Document 1, p. 30

l'AEÉ. L'Union des consommateurs suggère de mettre en application, dans un premier temps, la proposition du Distributeur. Une étude des résultats de cette approche permettra d'évaluer la pertinence d'éventuelles augmentations ou diminutions de la part d'aide accordée à l'acheteur et d'en établir les modalités.

L'Union des consommateurs appuie les recommandations des experts d'inclure, dans la promotion du programme Novoclimat, l'incitatif accordé par la SCHL et de développer des partenariats avec d'autres institutions financières.

Par ailleurs, tel que mentionné précédemment, puisque le confort est l'une des préoccupations des participants aux programmes d'efficacité énergétique, l'Union des consommateurs recommande que soient également mis en évidence pour les consommateurs les avantages des logements Novoclimat en terme de confort amélioré et d'impact positif sur la santé, qui s'ajoutent aux économies d'énergie, à la diminution de la facture d'électricité et à l'impact positif sur l'environnement.

V.3 Programme Inspection énergétique ÉnerGuide de l'AEÉ

Le Plan révisé du Distributeur prévoit accorder, en complément de l'appui financier aux inspections des triplex et des duplex, une aide de 50\$ pour l'inspection des unifamiliales; ce montant devrait augmenter progressivement. La contribution du Distributeur aux coûts des inspections A et B des duplex et triplex pourra varier entre 200\$ et 300\$.

Le Plan prévoit également pour les propriétaires d'unifamiliales se chauffant à l'électricité ou à la biénergie une aide financière moyenne de 1200\$ après la réalisation de travaux permettant d'augmenter la cote ÉnerGuide de leur immeuble. L'aide aux propriétaires des duplex et triplex sera d'un montant moyen de 1800\$.

L'Union des consommateurs est d'avis que le coût initial (qui varie entre 150\$ et 450\$) constitue une importante barrière à l'amélioration de l'efficacité énergétique des maisons. Nous croyons qu'une baisse significative du coût de l'inspection du type A, qu'Hydro-Québec propose de maintenir à 150\$, inciterait certainement les propriétaires à participer au programme permettant ainsi un premier contact avec l'efficacité énergétique. Selon nous, cette inspection devrait être appréhendée comme une première occasion de franchir la barrière cognitive et informationnelle, en plus de fournir un bilan énergétique du logement. Ainsi, le Distributeur devrait saisir cette occasion pour mobiliser les propriétaires qui ont choisi de réaliser la première inspection et qui pourraient poursuivre leur chemin vers l'efficacité énergétique en complétant les étapes suivantes.

Nous appuyons donc fortement la recommandation des experts Dunski, Belliveau et Plunkett à l'effet qu'Hydro-Québec, par le biais d'un projet-pilote, évalue les résultats de participation à un programme qui offrirait gratuitement la première évaluation d'un logement.

Pour ce qui est de l'aide financière accordée pour la réalisation des travaux suggérés après l'inspection du type A, le Distributeur l'évalue en s'appuyant sur la méthode de l'OEE. Cette méthode semble compenser les propriétaires en fonction d'une situation de référence, en ce sens qu'elle attribue une aide plus importante à ceux qui cherchent à dépasser le niveau moyen d'efficacité du parc canadien des maisons et une aide beaucoup moins importante pour ceux qui sont en dessous de la moyenne, mais qui cherchent à la rattraper.

Par exemple, sachant que la cote moyenne des maisons canadiennes est estimée à 67¹², pour un propriétaire qui fait passer la cote de sa maison très mal isolée de 30 à 60 sur l'échelle 100 d'EnerGuide, l'aide de l'OEE correspond à un montant de 1380\$, soit 46\$ par point. En revanche, une cote qui passe de 55 à 85 apporte 1755\$ d'aide aux rénovations, soit 58\$ par point.

Cette méthode et ce programme semblent éprouvés et ils sont recommandés par les experts. Nous les appuyons donc, tout en émettant quelques réserves sur la prémisse qui veut que l'investissement soit nécessairement supérieur pour susciter une amélioration de l'efficacité énergétique à partir d'une cote plus élevée.

L'Union des consommateurs reste préoccupée par l'importance de la barrière économique qui peut varier pour les propriétaires en fonction de leurs revenus. Nous soumettons que l'aide accordée pourrait varier non seulement en fonction des critères retenus, mais aussi en tenant compte des revenus du propriétaire à qui cette aide serait versée.

Cette préoccupation trouve écho dans l'évaluation 2004 du programme Énergide effectuée par Victor Tremblay¹³. Pour les propriétaires qui n'avaient pas réalisé de travaux visant l'amélioration de l'efficacité énergétique et qui ne prévoyaient pas donner suite aux recommandations formulées dans le rapport EnerGuide, les principales raisons invoquées pour ne pas implanter les recommandations de l'évaluateur sont le coût élevé de la réalisation de certains travaux (55%) et le bénéfice jugé peu important (42%)¹⁴.

L'incitatif offert par HQD contribue certes, comme le mentionnent les experts¹⁵, à atténuer cette barrière économique, toute clientèle confondue. Si l'on veut augmenter le pourcentage des participants qui entreprennent les travaux, nous sommes d'avis que le niveau d'aide financière pour la réalisation des travaux devrait varier en fonction des revenus des participants.

¹² (Calculateur sur le site Internet de RNCAN : http://oee.nrcan.gc.ca/houses-maisons/francais/proprietaires/subvention/calculateur_de_subvention.cfm?Text=N&PrintView=N).

¹³ HQD-5 doc. 7, réponse à la question 11.1 de l'U.C.

¹⁴ Idem page 59 (6ième tiret)

¹⁵ Rapport des experts page 55

En ce qui concerne le Volet spécifique aux ménages à faibles revenus, le seuil minimum du revenu utilisé par l'AEÉ devrait être haussé afin de permettre au plus grand nombre de ceux qui ne peuvent consacrer une partie, aussi petite soit-elle, de leur budget pour l'efficacité énergétique, de profiter du programme. Pour cette même raison, nous croyons, à l'instar des experts, que la clientèle visée par ce Volet du programme ne devrait pas avoir à défrayer les charges de base (minimal charges)¹⁶.

Recommandations

- Le Distributeur doit porter un intérêt particulier au Volet spécifique aux ménages à budget modeste; un suivi particulier pour la phase actuelle de ce Volet durant l'année en cours pourrait permettre de lancer dès l'année prochaine ce programme à grande échelle et de couvrir tout le territoire du Québec;
- Pour ce même Volet, en l'absence d'études sur le PRI auprès de cette catégorie de ménages, l'Union des consommateurs recommande, sur la base des expériences-terrain de ses associations membres, de réduire de façon significative la contribution maximale exigée du participant, fixée à 250\$ dans le Plan révisé du Distributeur. Une telle contribution pèse beaucoup trop lourd dans le budget familial de ces ménages à budget modeste et l'obligation de payer ce montant risque de décourager la participation au programme ou cette dépense risque de se faire au détriment d'autres besoins essentiels des ménages;
- La condition d'admissibilité à ce Volet du programme devrait être révisée, de concert avec l'AEÉ, afin de hausser le seuil minimum de revenu actuellement utilisé (voir plus loin la section sur le programme d'efficacité énergétique chez les ménages à budget modeste de l'AEÉ);
- Des inspections à prix modique ou gratuites, le cas échéant, devraient s'inscrire dans les nouvelles approches commerciales du Distributeur compte tenu que cette mesure constitue en même temps un instrument efficace d'incitation et de sensibilisation à l'efficacité énergétique.

V.4 Rénovation énergétique des habitations à loyer modique (HLM)

En se basant sur les réponses du Distributeur aux questions 18.1, 18.2 et 18.3 de la demande de renseignements de l'Union des consommateurs¹⁷, on voit qu'Hydro-Québec Distribution n'est pas à ce jour en possession de toutes les données nécessaires au lancement réussi de ce programme. Il semble que le Distributeur soit encore à l'étape des préparatifs puisque plusieurs paramètres importants (la nature et l'importance des rénovations à faire, le gain unitaire annuel, la rentabilité économique du programme) ne sont pas maîtrisés. L'Union des consommateurs continue à appuyer ce programme mais recommande que le Distributeur fasse preuve de prudence particulière dans la gestion de ce programme et demande à la

¹⁶ Idem

¹⁷ HQD-5, Document 7, p.37

Régie de lui ordonner de fournir, lors de la prochaine cause sur le PGEÉ, des données concrètes et une information plus sûre concernant la rentabilité de ce programme.

V.5 *Programme d'efficacité énergétique chez les ménages à budget modeste de l'AEÉ*

L'Union des consommateurs insiste sur l'importance de ce programme qui vise à aider les classes de consommateurs les plus vulnérables. Ces personnes sont généralement difficiles à rejoindre et l'information se transmet essentiellement de bouche-à-oreille. Ces familles vivent souvent dans des logements « *bas de gamme* », par conséquent énergivores. Les visites favorisent une approche personnalisée qui donne de meilleurs résultats.

L'Union des consommateurs constate, par contre, de nombreuses lacunes dans ce programme :

Des critères d'admissibilité à assouplir : Bien que le Distributeur propose pour l'année 2005 un nombre plus élevé de visites à réaliser (6 200 visites), l'accès à ce programme reste malheureusement limité par un certain nombre de critères d'admissibilité qui méritent d'être révisés :

- Le revenu familial maximal acceptable est actuellement de 18 360\$ pour une (1) personne, de 22 968\$ pour deux (2) personnes et de 28 560\$ pour trois (3) personnes. Lors de la création de ce programme, en 1999, l'AEÉ avait établi l'admissibilité en se basant sur le seuil de faible revenu défini par Statistique Canada plus 30%. Nous retrouvons ainsi les barèmes : une (1) personne, 21 200\$; deux (2) personnes, 28 750\$; trois (3) personnes, 36 550\$. Ces seuils paraissent parfaitement acceptables à l'Union des consommateurs.

En 2002, ces barèmes ont été revus à la baisse, sans aucune consultation préalable. Ainsi, une personne ayant un revenu de 21 000\$ était éligible en 1999, mais ne l'est plus en 2005. L'Union des consommateurs conclut que pour augmenter le nombre de ménages admissibles, la méthode de calcul des seuils admissibles qui avait cours en 1999 doit être réinstaurée (seuil de faible revenu + 30%).

- Pour être admissible, le demandeur doit aussi recevoir une facture d'énergie pour le chauffage. Ce critère est trop rigide selon l'Union des consommateurs puisqu'il exclut tous les locataires qui paient un loyer dans lequel les frais de chauffage sont inclus. Ces gens habitent souvent des logements mal isolés et une intervention leur permettrait assurément d'améliorer leur confort et leur santé ainsi que leur sensibilisation à l'efficacité énergétique tout en permettant des économies d'énergie pour le Distributeur.

Révision des sommes allouées par visite : Le montant actuellement alloué à certains organismes communautaires pour réaliser une visite est de 280\$. Bien qu'il ait été indexé de 2% par année, l'Union des consommateurs juge ce montant insuffisant et estime qu'il devrait être augmenté afin de couvrir adéquatement le coût réel. Ce montant global devrait être par la suite indexé annuellement.

Le montant alloué à l'équipement (actuellement environ 50\$ par logement) devrait faire l'objet d'un calcul distinct et s'ajouter au montant alloué aux organismes. De plus, une hausse de ce montant aurait vraisemblablement un impact immédiat et significatif sur l'amélioration de l'efficacité énergétique globale du logement.

Allonger la durée des visites : La limite de 2 heures imposée pour les visites limite aussi les possibilités d'interventions, notamment dans les grands logements. L'Union des consommateurs propose que le temps alloué puisse varier selon le nombre de pièces afin de permettre un examen plus complet en vue d'optimiser les économies d'énergie. La limite de temps devient d'autant plus contraignante que la cueillette de données pour fins de statistiques a augmenté avec les années et qu'elle empiète sur le temps d'intervention/conseil. Le temps requis pour la cueillette de données devrait donc s'ajouter au temps maximal alloué pour l'intervention/conseil.

L'Union des consommateurs recommande aussi la mise sur pied de plus d'une équipe afin de pouvoir effectuer le maximum de visites en novembre et décembre.

Améliorer la connaissance de la catégorie « ménages à budget modeste » : Comme le Distributeur a choisi de renforcer le programme d'efficacité énergétique chez les ménages à budget modeste de l'AEÉ, il devrait œuvrer à améliorer son niveau de connaissance de cette catégorie. Il serait donc primordial que le Distributeur dispose d'informations quant à la consommation de ces ménages ainsi qu'au potentiel technico-économique qui y est associé (le tableau HQD-5, Document 1, p.5 de 46, confirme cette méconnaissance). Les associations impliquées dans le programme d'efficacité énergétique chez les ménages à budget modeste sont parmi les meilleures sources d'information que pourrait consulter le Distributeur.

Un programme plus élaboré pourrait mettre à profit cette source d'information en complément des renseignements obtenus directement chez les consommateurs.

V.6 Programme Mieux consommer-Energy Star

L'Union des consommateurs considère que certains sous-programmes auraient dû être exclus du programme « parapluie » Mieux consommer-Energy Star. En raison des spécificités des approches commerciales ou promotionnelles propres à ce sous-programme, il nous paraît important que les systèmes géothermiques fassent l'objet d'un programme à part entière ou d'objectifs et d'évaluations particulières tel que le suggèrent les experts (page 68).

L'Union des consommateurs s'interroge toutefois sur l'efficacité globale d'un programme qui mêle les types de mesures, risquant ainsi de compliquer l'évaluation des résultats. Chaque catégorie de mesures étant susceptible de faire appel à des acteurs privilégiés ainsi qu'à des modes de promotion distincts, il serait probablement pertinent d'envisager une gestion distincte de chaque catégorie de mesures.

Concernant les thermostats électroniques, le Distributeur fait la promotion des programmables et des non programmables. Pourtant, dans sa décision D-2003-110, la Régie a demandé au Distributeur « de modifier ses programmes de promotion des thermostats en proposant à ses clientèles résidentielle et commerciale des thermostats électroniques programmables de préférence aux thermostats électroniques non programmables »¹⁸.

Comme les thermostats programmables possèdent l'avantage de servir de mesure de gestion de la charge, en plus de mesure d'économies d'énergie, s'ils sont bien utilisés, évidemment, l'Union des consommateurs suggère que la promotion des thermostats programmables s'accompagne de mesures éducatives et de sensibilisation à la gestion de la demande, notamment dans les usages thermiques de l'électricité (le chauffage, en particulier). Les consommateurs doivent apprendre dès maintenant à mieux utiliser les thermostats programmables. Les dernières expériences prouvent que les consommateurs sont prêts à contribuer socialement et de façon responsable à adapter leurs comportements et à baisser leur demande en pointe. Une bonne connaissance de la meilleure façon de programmer l'utilisation des équipements de chauffage, cohérente avec l'état des réseaux d'Hydro-Québec et de l'offre, en général, permettrait aux consommateurs résidentiels de profiter des retombés de leurs actions en terme de réduction de leur facture d'électricité. À titre d'exemple, le Distributeur pourrait distribuer, avec les thermostats programmables, des dépliants d'information sur ses périodes de pointe et sensibiliser les consommateurs à programmer leurs équipements en fonction.

VI. Conclusion

L'Union des consommateurs apprécie les progrès réalisés par le Distributeur dans la promotion de l'efficacité énergétique. Le budget quadruplé, les économies doublées et la période d'application allongée témoignent d'un pas du Distributeur dans la bonne direction. Certaines lacunes méritent cependant d'être comblées, particulièrement au sujet de la connaissance des barrières à l'efficacité énergétique, des moyens de suivi et des moyens d'évaluation des programmes à implanter. Un balisage interne et externe du coût des mesures permettrait de s'assurer du traitement équitable des différentes catégories de clients, de bien tracer l'évolution de l'efficience du Distributeur dans ses activités d'efficacité énergétique et de bien situer ce dernier par rapport à d'autres compagnies électriques actives dans ce domaine.

¹⁸ Régie de l'énergie, 2003 : Décision D-2003-110, page 37, émise dans le dossier R-3473-2001.

Certains programmes nécessitent également un effort d'encadrement et de développement continu afin qu'ils puissent couvrir le maximum de clients ou donner leur plein rendement, tels que les programmes de soutien aux actions de l'AEÉ et le programme de rénovation des HLM.

De façon générale, nous croyons que les propositions des experts mandatés par les intervenants regroupés devraient, exception faite, pour le moment, de celle qui porte sur les incitatifs financiers à être réorientées vers le constructeur dans le cadre du programme Novoclimat, être acceptées par la Régie afin de bonifier le PGEE et de permettre une meilleure performance de ce dernier.

LE TOUT, RESPECTUEUSEMENT SOUMIS

MONTRÉAL, LE 22 FÉVRIER 2005.

L'UNION DES CONSOMMATEURS