

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DOSSIER: R-3552-2004

**CONCERNANT LA DEMANDE D'APPROBATION DU BUDGET 2005
DU PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE D'HYDRO-QUÉBEC**

**RÉPONSE DE L'UNION DES CONSOMMATEURS À LA DEMANDE DE
RENSEIGNEMENTS NO. 1 DE LA RÉGIE DE L'ÉNERGIE**

Question 1

Référence :

Mémoire de l'Union des consommateurs, page 5

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 et pour chaque programme ou mesure. »

Demande :

- 1.1 Veuillez fournir des exemples concrets d'indicateurs et d'objectifs de performance à respecter ou à atteindre que la Régie devrait être en mesure de fixer.

Réponse 1

Comme exemple d'indicateurs d'efficience que la Régie devrait être en mesure de fixer pour chaque catégorie de clients et pour chaque programme ou mesure, on pourrait penser à :

- **Aide financière par kWh économisé**
- **Coût en développement, outils et formation par kWh économisé**
- **Coût en communication par kWh économisé**

Un balisage des coûts permettrait à la Régie de bien situer le Distributeur par rapport à d'autres compagnies actives en efficacité énergétique et de lui fixer des objectifs de performance à atteindre à moyen et court terme. Le Distributeur a indiqué, par exemple, qu'à partir de la comparaison qu'il a réalisée avec des entreprises similaires, son budget alloué aux activités de suivi et d'évaluation semble être adéquat¹. En mettant en lien direct les coûts des activités de suivi et d'évaluation avec les résultats attendus de ces activités (par exemple, en terme de degré de maîtrise des paramètres du programme ou de degré de participation au programme), il est possible de définir un indicateur d'efficience pour cette activité de suivi et d'évaluation. La Régie pourrait fixer pour cet indicateur une valeur objectif que le Distributeur devrait atteindre à l'horizon du Plan. La valeur la moins élevée déjà réalisée par une entreprise similaire pourrait, à cet effet, être prise pour objectif à atteindre. Une telle approche accompagnée d'un mécanisme incitatif pousserait le Distributeur à maîtriser ses coûts de gestion des programmes. Elle devrait être appliquée à chacun des postes budgétaires et pour chacun des programmes et activités.

¹ HQD-2, Document 1, page 29.

Question 2

Référence :

Mémoire de l'Union des consommateurs, page 6

Préambule :

« 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. »

Demande :

- 2.1** Tenant compte que le programme *Novoclimat* vise à priori le marché de la construction résidentielle, veuillez préciser la façon dont s'articuleraient les sessions de formation destinées aux agents immobiliers qui oeuvrent surtout dans le secteur de l'habitation existante. Veuillez également considérer le mode de rémunération actuel des agents, en lien avec cette formation.

Réponse 2

Les agents immobiliers n'ont pas de restriction par rapport au type ni à l'âge des constructions à commercialiser. Ils proposent des maisons Novoclimat « première main » ou déjà habitées, bien que la part de marché de ce type de maisons est relativement faible. Des sessions de formation orientées aux agents immobiliers, organisées en partenariat avec les firmes de commerce immobilier permettraient de préparer et de mettre à niveau ces acteurs qui possèdent de grandes aptitudes à influencer le choix des acheteurs des maisons. Les agents immobiliers doivent être en mesure de comprendre et d'expliquer aux acheteurs les enjeux de l'efficacité énergétique, les opportunités de réduire leur facture d'énergie et d'améliorer leur niveau de confort. Les aspects économiques liés à l'achat de ce type de maisons (rentabilité de l'investissement, temps de retour sur investissement, etc.) devraient être bien maîtrisés par ces agents. Le mode de rémunération des agents ayant un lien direct avec la valeur de la maison à vendre (une maison Novoclimat, plus chère qu'une autre de même taille), inciterait davantage les agents immobiliers à commercialiser ce type de maisons.

Question 3**Référence :**

- (i) Pièce HQD-1, document 1, pages 35 et 36
- (ii) Mémoire d'Union des consommateurs, page 7
- (iii) Rapport des experts communs de FCEI/AIPVFQ, ROEE, RNCREQ, Union des consommateurs et UMQ (version corrigée), pages 50 et 51

Préambule :

Dans le cadre du programme *Inspection énergétique Énergide*, le propriétaire d'une habitation doit déboursier les montants suivants pour l'inspection énergétique de type A :

- 150 \$ pour un bâtiment unifamilial;
- 300 \$ pour un duplex ;
- 450 \$ pour un triplex.

« 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. [...]

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. »

Dans leur rapport, les experts Dunsky, Belliveau et Plunkett mentionnent que : *« Hydro-Québec has proposed to maintain upfront 'A' evaluation audit cost at their current level of \$ 150 per audit. [...] we recommend that Hydro-Québec and the AEE launch a limited pilot project in which audits are provided at a reduced \$ 50 rate. »*

Demandes

- 3.1** Veuillez concilier l'appui d'UC à la recommandation des experts de lancer un projet-pilote dont la première évaluation d'un logement serait gratuite (référence ii) et la recommandation proprement dite des experts de lancer un projet-pilote dont le coût de l'inspection serait de 50 \$ (référence iii).
- 3.2** Veuillez justifier la proposition d'UC d'offrir gratuitement l'inspection de type A, notamment en tenant compte du fait qu'un consommateur qui n'a pas payé l'inspection a moins d'incitatif à réaliser les travaux recommandés.
- 3.3** Veuillez préciser si UC propose que l'inspection de type A soit également gratuite pour les propriétaires de duplex et de triplex. Si oui, veuillez expliquer pourquoi. Si non, veuillez présenter et justifier la proposition d'UC.

Réponse 3.1

Une erreur de concordance entre les versions des documents explique cette discordance apparente entre la position de l'intervenante et la recommandation des experts qui n'affecte toutefois pas l'essence de la proposition dont le but est de réduire de façon très significative le coût de la première inspection EnerGuide.

L'intervenante appuie tout aussi fortement la recommandation des experts communs qui propose une contribution du propriétaire de 50 \$ dans l'option d'une réduction significative des barrières à l'efficacité énergétique pour le volet principal du programme.

L'Union des consommateurs demeure cependant convaincue que, pour le volet spécifique aux ménages à budget modeste, une gratuité de l'inspection de type A est primordiale pour surmonter la toute première barrière à l'efficacité énergétique pour cette catégorie de consommateurs.

Réponse 3.2

Voir réponse à la question 3.1

Réponse 3.3

Comme la contribution de 50 \$ recommandée par les experts est par unité de logement, la logique fait qu'un duplex implique une contribution de 100\$ et qu'un triplex implique une contribution de 150 \$.

Question 4 :**Préambule :**

Concernant le volet spécifique aux ménages à budget modeste du programme *Inspection énergétique Énergide*, UC soutient que :

« 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. »

Demande :

- 4.1 Veuillez indiquer, selon l'expérience d'UC, la contribution maximale qu'il serait raisonnable de demander aux ménages à budget modeste dans le cadre du programme *Inspection énergétique Énergide*. Veuillez motiver votre réponse.

Réponse 4

Durant la période de septembre à décembre 2004, les ménages visités devaient choisir entre le volet installation de thermostats électroniques par un électricien (service gratuit) et le volet inspection énergétique EnerGuide. À ce moment, certains participants choisissaient le volet thermostats car complètement gratuit et beaucoup moins complexe.

Après janvier, les participants avaient droit aux deux volets et le montant de 10% ou 250 \$ ne les ont pas empêchés d'appliquer pour le volet ÉnerGuide. Par contre, les organismes communautaires chargés de l'implantation de ce programme craignent que durant la phase de réalisation qui n'est pas encore entamée, certains participants n'aient pas les revenus suffisants pour faire cette mise de fonds et qu'ils feront face à des abandons. Les informations détenues par un des organismes participants aux programmes de l'AEÉ montrent que les consommateurs ne font pas régulièrement l'entretien de leurs équipements de chauffage à l'huile (au minimum aux 2 ans) et pourtant les coûts de l'entretien varient entre 100 \$ et 150 \$. La raison est principalement financière. Il s'ensuit que leur appareil est 20% moins efficace (donc consomme plus de mazout), qu'il est plus polluant et comporte des possibilités de pannes plus élevées. Le même raisonnement s'applique aussi aux travaux de rénovation et d'entretien des maisons pour cette catégorie de famille à

faible revenu. Dans le cadre du programme pilote en cours, certains ménages qui ont accepté d'y participer ont dû emprunter auprès de leurs proches. D'autres ont beaucoup hésité d'y participer par manque de moyens financiers.

Les agents qui exécutent ce programme confirment que même si certains des propriétaires contactés au sujet de ce programme sont d'accord en principe pour payer un montant de 250 \$ pour bénéficier de 2 000 \$ (en moyenne) d'aide pour les travaux de rénovation recommandés, il n'est pas sûr qu'ils passeront à l'action lorsque viendra le moment de déboursier les montants requis.

L'Union des consommateurs considère, à ce stade-ci, que la contribution maximale à demander aux ménages à budget modeste dans le cadre de ce programme ne devraient pas excéder le moindre de 150 \$ ou 10 % des travaux. Aussi, nous appuyons fortement la recommandation des experts de considérer l'élimination de la contribution minimale pour cette partie du programme après la phase test de celui-ci, et ce, pour tout ou partie de la clientèle visée.

Question 5

Préambule :

Concernant le *Programme d'efficacité énergétique chez les ménages à budget modeste*, UC soutient que :

« 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. » (nous soulignons)

Demande :

5.1 Veuillez indiquer le coût réel moyen d'une visite.

Réponse 5.1

Déjà en 2002, la proposition faite par les organismes impliqués dans le programme des ménages à budget modeste était favorable à un montant de 300 \$ par visite car des exigences s'ajoutaient : minimum de 90 minutes par visite, un montant moyen de 50 \$ pour l'installation d'accessoires et l'utilisation chez le participant d'un logiciel pour établir le diagnostic résidentiel.

Au printemps, suite à la coupure des budgets de l'AEÉ, ces organismes se sont retrouvés avec des exigences supplémentaires pour le même montant de 250 \$ afin de réaliser les visites. Ce sont les montants consacrés à la gestion et à la supervision qui ont écopé, les salaires et les autres dépenses augmentant à chaque année (frais de déplacement, repas, etc.).

En 2004-2005, 30 \$ par visite on été ajoutés, pour un montant de 280 \$, mais d'autres exigences aussi :

- **Le volet thermostats nécessite beaucoup de travail : explications et signature de formulaires chez les participants, suivi à faire et lien à établir avec les électriciens, envoi de documents et gestion de ce volet.**
- **Pour les abonnés d'Hydro-Québec, le diagnostic résidentiel demande aussi beaucoup de temps lors des visites.**
- **De plus s'ajoutent pour les organismes qui participent au volet Inspection énergétique EnerGuide d'autres formulaires à faire remplir lors des visites.**

Toutes ces nouvelles exigences se font au détriment du temps réservé au volet conseil. Actuellement, avec les montants accordés, les organismes impliqués ne peuvent se permettre de consacrer plus de 90 minutes par visite, en moyenne.

L'Union des consommateurs estime qu'une somme de 350 \$ serait plus raisonnable pour effectuer le travail et pour absorber l'accroissement continu des coûts assumés par les organismes communautaires dû aux nouvelles exigences qui se sont ajoutées.