

RÉGIE DE L'ÉNERGIE - DOSSIER R-3584-2005

Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ)
Budget 2006

Preuve d'Option Consommateurs

Déposé le 18 janvier 2006

Préparé par :
Econalysis Consulting Services

Pièce OC-1 - Document 1

TABLE DES MATIÈRES

1-INTRODUCTION	1
1.1 MISE EN CONTEXTE ET OBJECTIFS VISÉS	1
2-ANALYSES ÉCONOMIQUES ET FINANCIÈRES DU PGEÉ 2006-2010	4
2.1 ANALYSES ÉCONOMIQUES D'HQD DU PGEÉ 2006-2010	4
2.2 DISCUSSION DES ANALYSES ÉCONOMIQUES D'HQD DU PGEÉ 2006-2010	5
2.3 ANALYSES FINANCIÈRES D'HQD DU PGEÉ 2006-2010	6
2.4 DISCUSSION DES ANALYSES FINANCIÈRES D'HQD DU PGEÉ 2006-2010	7
2.5 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	10
3-PROGRAMME D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE CHEZ LES MÉNAGES À BUDGET MODESTE DE L'AGENCE DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (AEÉ).....	12
3.1 DESCRIPTION PRÉLIMINAIRE DU PROGRAMME	12
3.2 DIAGNOSTIC RÉSIDENTIEL DANS LE CADRE DU PBM	13
3.3 MONTANT OCTROYÉ POUR L'ACHAT D'ÉQUIPEMENTS INSTALLÉS ET LISTE DE MATÉRIAUX	16
3.4 DURÉE DE LA VISITE À DOMICILE.....	17
3.5 VOLET 2 : THERMOSTATS ÉLECTRONIQUES	19
3.6 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	19
4-DIAGNOSTIC RÉSIDENTIEL	22
4.1 CONCLUSIONS	24
5-INSPECTION ÉNERGÉTIQUE ÉNERGUIDE	25
5.1 VOLET SPÉCIFIQUE AUX MÉNAGES À BUDGET MODESTE	25
5.2 CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ AU PROGRAMME ET RESSOURCES LIMITÉES	28
5.3 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS.....	30

6-PROMOTION DE PRODUITS <i>MIEUX CONSOMMER –ENERGY STAR</i>	32
6.1 NOUVELLES PROMOTIONS	32
6.2 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	34
7-PORTRAIT GLOBAL DES PROGRAMMES EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE POUR LA CLIENTELE RÉSIDENTIELLE	35
7.1 EFFICACITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE	37
8-PROGRAMMES EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE EN RÉSEAUX AUTONOMES	39
8.1 LE BESOIN DE PROGRAMMES ADAPTÉS AUX RÉALITÉS DES CLIENTÈLES VISÉES	39
8.2 RECOMMANDATION	41
9-CONCLUSION	42

1

INTRODUCTION**1.1 MISE EN CONTEXTE ET OBJECTIFS VISÉS**

Option consommateurs (ci-après "OC") a confié à Econalysis Consulting Services (ECS) le mandat d'analyser et de commenter la demande d'approbation du budget 2006 du Plan Global en efficacité énergétique ("PGEÉ") soumise par Hydro-Québec Distribution (ci-après "HQD" ou le Distributeur). La preuve du Distributeur, présentée au dossier R-3584-2005, a été déposée auprès de la Régie de l'énergie (ci-après la "Régie") le 26 septembre 2005.

Dans le cadre de sa demande d'approbation du budget 2006, le Distributeur demande que la hausse budgétaire suivante soit approuvée par la Régie :

« ...le Distributeur prévoit pour l'année 2006 une hausse budgétaire de 19,2 M\$ (+ 13 %), comparativement aux prévisions présentées dans le dossier R-3552-2004. Il est important de souligner que cette hausse s'accompagne d'une bonification des impacts énergétiques de 101 GWh en 2006 (+ 21 %) » (HQD-1, doc.1, p.13).

Il est à remarquer que sur une hausse budgétaire totale de 19,2 M \$ prévue par HQD pour l'année 2006, par rapport aux prévisions soumises dans le cadre de la cause R-3552-2004, 9.2 M \$ sont destinés aux programmes offerts à la clientèle résidentielle. Cet investissement accru engendrerait des économies d'énergie additionnelles de 93,3 GWh quant aux prévisions précisées lors de la demande d'approbation du budget 2005 (HQD-1, doc.1, p.13).

Compte tenu de la hausse relativement significative du budget demandé pour l'année 2006 par rapport au budget prévu par HQD dans la cause R-3552-2004 et de l'échec du PGEÉ 2005-2010 par rapport au test de la neutralité tarifaire (TNT), pour le secteur résidentiel, OC demeure préoccupée par l'impact du PGEÉ sur les clients les plus vulnérables, qui sont souvent des non participant dans ces programmes. Tout comme l'année dernière, OC veut encourager HQD à accroître ses efforts afin de redresser le problème de la non-participation chez les

consommateurs à faible revenu. Afin d'atteindre cet objectif, HQD devrait mettre en place des mesures afin de mitiger les impacts tarifaires du PGEÉ chez cette clientèle, notamment en augmentant leur taux de participation par des programmes plus ciblés et en augmentant l'aide financière accordée de manière à assurer qu'une proportion élevée de consommateurs à faible revenu puisse diminuer leurs factures d'électricité et ainsi compenser pour les coûts plus élevés du PGEÉ.

Dans ce mémoire, OC examinera l'analyse économique et financière du PGEÉ 2005-2010 et évaluera l'acceptabilité de l'impact tarifaire pour une période d'amortissement de 10 ans et pour une période d'amortissement de cinq ans. Nous procéderons ensuite à l'évaluation des efforts d'HQD pour redresser le problème de non-participation chez les consommateurs à faible revenu, en offrant des programmes adaptés à leurs besoins particuliers. Dans les chapitres ultérieurs du mémoire, nous présenterons une analyse de certains programmes destinés à la clientèle résidentielle, avec une attention particulière aux programmes offerts auprès de la clientèle à faible revenu.

OC note, toujours dans un contexte de hausses tarifaires imminentes, que nous ne pouvons nier l'importance de mettre en place des programmes en efficacité énergétique. Cependant, il est essentiel que ces programmes soient bien adaptés aux besoins des clients à faible revenu, surtout compte tenu que ces derniers doivent dévouer une proportion relativement plus importante de leur revenus à leur facture énergétique. À la lumière des objectifs visés par la preuve actuelle, nos recommandations se feront dans cette optique.

Nos analyses de la preuve d'HQD tiennent compte de la Décision D-2005-192 de la Régie, laquelle précise, entre autres, les sujets retenus dans le cadre du présent dossier.

Dans le but de respecter les directives émises par la Régie, dans le cadre de cette décision, nous avons limité notre analyse aux sujets suivants :

1. Aspects budgétaires et impact tarifaire, notamment sur les clients non participants;

2. Aspects généraux du PGEÉ 2006-2010;¹
3. Modifications au PGEÉ, notamment en ce qui a trait aux réseaux autonomes;
4. Suivis des décisions de la Régie.

¹ Nous traiterons de ce sujet dans les chapitres destinés aux analyses des programmes destinées à la clientèle résidentielle, en portant une attention particulière sur les programmes offerts à la clientèle à faible revenu.

2

ANALYSES ÉCONOMIQUES ET FINANCIÈRES DU PGEÉ 2006-2010**2.1 ANALYSES ÉCONOMIQUES D'HQD DU PGEÉ 2006-2010**

HQD a analysé les coûts et économies associés au PGEÉ pour la période 2006 à 2010 en effectuant les tests standards pour les programmes d'efficacité énergétique, soit:

- le Coût Total en Ressources (CTR);
- le Test du Participant (TP);
- le Test de Neutralité Tarifaire (TNT).

Les résultats des tests sont présentés à la pièce HQD-1, doc. 1, p.8, Tableau 5.1 et à l'Annexe C, pp.3-6, Tableaux C-1A à C-3.

Les résultats indiquent ce qui suit:

- Pour chaque programme sectoriel, le rapport coût-bénéfice basé sur le test CTR est positif. Le CTR pour l'ensemble du PGEÉ pour la période est lui aussi positif. Ceci signifie que l'effet global du PGEÉ 2006-2010 est positif.
- Pour chaque programme sectoriel, le rapport coût-bénéfice basé sur le test TP est aussi positif. Le TP pour l'ensemble du PGEÉ pour la période est lui aussi positif. Ceci signifie que l'effet du PGEÉ 2006-2010 pour les participants aux programmes est positif.
- Le résultat global du test TNT est négatif pour la majorité des programmes sectoriels dans les marchés résidentiels et affaires, et de -20,6 M \$ pour l'ensemble du PGEÉ pour la période visée. Un résultat négatif représente un échec du test TNT pour le PGEÉ 2006-2010. Cela signifie que l'effet du PGEÉ 2006-2010 pour les non participant aux programmes est négatif.

2.2 DISCUSSION DES ANALYSES ÉCONOMIQUES D'HQD DU PGEÉ 2006-2010

Nous constatons que les résultats des tests standards représentent une amélioration nette par rapport à ceux de l'année dernière.² HQD n'offre pas d'explication pour élaborer sur cette amélioration, mais on peut inférer que les meilleurs résultats sont dus, entre autres, aux facteurs suivants:

- À l'effet favorable de la contribution additionnelle du nouveau programme *PAMUGE*;³
- Au prolongement de la période d'amortissement du coût des programmes de cinq ans à 10 ans.

Tel qu'élaboré à la pièce HQD-1, doc. 1, p.89, le changement dans la période d'amortissement du coût des programmes de 5 ans à 10 ans a pour effet d'étaler l'impact négatif sur les revenus requis sur une plus longue période.

Malgré les améliorations importantes dans les résultats des tests standards par rapport à ceux de l'année dernière, nous remarquons que **le test TNT demeure, encore une fois, un échec pour le PGEÉ 2006-2010. Cela signifie que l'effet du PGEÉ 2006-2010 pour les non participant aux programmes est négatif.**

Selon le rapport d'expertise du Dr Higgin et de Mme Rowan, déposé en preuve par OC l'année dernière, soulignons que :

With regard to the failure to meet the RIM/RNT, from a customer perspective, ignoring timing and cash flow considerations and all other things being equal, customers who participate in the PGEÉ programs should have lower bills as evidenced by the results of the PCT. However it is critical to recognize that customers, who do not, or perhaps more importantly cannot, due to accessibility barriers, participate, will experience an increase in their electricity costs and bills. (R-3552-2004, OC-1, doc. 1, p.20.)

² R-3552-2004, HQD-1, doc. 1, Tableau 5.3, p.94.

³ HQD-4, doc. 5, DDR 2.1, pp.6-7.

OC demeure très préoccupée par le fait que les non participant, surtout les plus démunis, lesquels ne peuvent pas participer aux programmes du PGEÉ en raison des barrières à l'accessibilité aux programmes, subiront des augmentations dans leurs factures d'électricité en raison du programme PGEÉ.

Une analyse portant sur les propositions d'HQD en ce qui a trait à l'accessibilité des programmes pour la clientèle à faible revenu sera élaborée dans les chapitres 3 à 7 du présent mémoire.

2.3 ANALYSES FINANCIÈRES D'HQD DU PGEÉ 2006-2010

Dans sa décision D-2005-79, la Régie demande au Distributeur « de procéder à une analyse de sensibilité, en termes d'impact tarifaire, d'une variation de la période d'amortissement des dépenses versées au compte de frais reportés » (p.34). À la pièce HQD-3, doc. 2, pp.5-8, HQD traite de l'analyse de la sensibilité de la période d'amortissement et conclut qu'il est « d'accord avec les intervenants à l'effet que la période d'amortissement doit être revue compte tenu que les investissements prévus dans le présent dossier sont beaucoup plus importants que ceux présentés dans R-3473-2001 » (lignes 18-21). Le Distributeur calcule que la durée de vie moyenne des mesures du PGEÉ est évaluée à 13 ans, mais conclut, par mesure de prudence, que la période d'amortissement des dépenses du PGEÉ devrait être de 10 ans.

Les Tableaux 5.2 et 5.3 (HQD-1, doc. 1., pp.90-91) démontrent l'impact sur les revenus requis du PGEÉ 2006-2010 pour la période d'amortissement de 10 ans et la période d'amortissement de 5 ans. La discussion à la page 89 de la même pièce conclut que :

- (i) l'allongement de la période d'amortissement réduit l'impact tarifaire maximal en 2010 de 112 millions \$ à 53.5 millions \$, soit une réduction de 58.5 millions \$;

- (ii) l'allongement de la période d'amortissement a pour effet d'étaler l'impact négatif sur les revenus requis sur une plus longue période de façon à lisser les impacts importants des années 2008 – 2012.

2.4 DISCUSSION DES ANALYSES FINANCIÈRES D'HQD DU PGEÉ 2006-2010

Dans le dossier R-3552-2004, le rapport d'expertise du Dr Higgin et de Mme Rowan a suggéré l'approche suivante, entre autres, dans le but de mitiger les impacts tarifaires du PGEÉ :

“(iii) A change in the capitalization/amortization policy for utility PGEÉ costs with the amortization of the capitalized costs (or application of straight-line depreciation) over either:

- (a) the weighted average life of the PGEÉ measures, or
- (b) the overall program horizon – eight years (2003-2010).

This change in capitalization/amortization may have the effect of creating a better matching of costs and benefits over time, but creates an additional cost due to carrying more assets in rate base. The impact of a higher capitalization percentage and longer amortization period should be assessed by HQD (R-3552-2004, OC-1, doc. 1, p. 25)”

OC a appuyé la position de son expert dans son Plan d'argumentation finale dans R-3552-2004 (p.4, paragraphes 5 c) et d)), en notant que l'allongement de la période d'amortissement de 5 ans à 7 ou 8 ans entraînera nécessairement un coût additionnel dû à l'inclusion de plus d'actifs dans la base de tarification. Malgré notre suggestion de procéder à l'évaluation de l'impact d'une augmentation dans la base de tarification, HQD n'a pas fourni cette analyse.

OC est en faveur de l'allongement de la période d'amortissement de 5 ans à 10 ans, car ce changement crée un meilleur appariement des coûts et bénéfices, un principe accepté de la réglementation. Par ailleurs, le Tableau 1 démontre que l'impact du PGEÉ sur les revenus requis⁴ ne dépasse jamais 1,0% quand les dépenses sont étalées sur 10 ans, ni pour le secteur

4 Quoique l'impact du PGEÉ sur les revenus requis n'est pas l'équivalent exact de l'impact tarifaire du PGEÉ, l'impact sur les revenus requis demeure tout de même une bonne approximation de l'impact tarifaire. Notons que l'impact tarifaire est souvent estimé par l'impact sur les revenus requis.

résidentiel, ni pour le PGEÉ total. Par contre, avec une période d'amortissement de cinq ans, l'impact sur les revenus requis dépasse 1,0 % en 2010 et en 2011 pour le secteur résidentiel et le PGEÉ total.

OC appuie aussi la décision d'HQD d'utiliser 10 ans au lieu de 13 ans comme période d'amortissement, par mesure de prudence, car il y a toujours un danger de ne pas réaliser toutes les économies prévues au cours d'une période d'amortissement trop prolongée.

Tableau I : Comparaison des impacts sur les revenus requis (RR) du PGEÉ 2006-2010 proposé (R-3584-2005), période d'amortissement de 10 ans avec ceux du PGEÉ 2006-2010 proposé (R-3584-2005), période d'amortissement de 5 ans

Année	PGEÉ 2006-2010 – impact sur les RR (R-3584-2005), amort. 10 ans		PGEÉ 2006-2010 – impact sur les RR (R-3584-2005), amort. 5 ans	
	Résidentiel (\$M) (% des RR 2005)	Total (\$M) (% des RR 2005)	Résidentiel (\$M) (% des RR 2005)	Total (\$M) (% des RR 2005)
2005	s/o	s/o	s/o	s/o
2006	-1,6 (-0,043%)	-3,0 (-0,033%)	-1,6 (-0,043%)	-3,0 (-0,033%)
2007	8,0 (0,22%)	21,9 (0,24%)	14,0 (0,38%)	37,9 (0,41%)
2008	14,4 (0,39%)	38,3 (0,42%)	26,6 (0,72%)	69,3 (0,75%)
2009	18,9 (0,51%)	47,1 (0,51%)	35,9 (0,97%)	91,4 (0,99%)
2010	22,9 (0,62%)	53,5 (0,58%)	44,8 (1,21%)	112,0 (1,22%)
2011	20,1 (0,54%)	47 (0,51%)	46,7 (1,26%)	120,7 (1,31%)
2012	15,8 (0,43%)	34,9 (0,38%)	27,9 (0,75%)	70,2 (0,76%)
2013	11,3 (0,30%)	22,7 (0,25%)	8,7 (0,23%)	21,6 (0,24%)
2014	6,9 (0,19%)	10,4 (0,11%)	-7,7 (-0,21%)	-24,0 (-0,26%)

Références: R-3584-2005, HQD-1, doc. 1, Tableau 5.2, p.90.

R-3584-2005, HQD-1, doc. 1, Tableau 5.3, p.91.

R-3541-2004, HQD-16, doc. 1, p.15 (nous utilisons les revenus requis pour 2005 de \$9189 M, soit la somme des RR des tarifs réguliers + les RR des contrats spéciaux).

Tableau II : Comparaison des impacts sur les revenus requis (RR) du PGEÉ 2005-2010 (R-3552-2004), période d'amortissement 5 ans avec ceux du PGEÉ 2006-2010 proposé (R-3584-2005), période d'amortissement 10 ans

Année	PGEÉ 2005-2010 – impact sur les RR (R-3552-2004)		PGEÉ 2006-2010 – impact sur les RR (R-3584-2005)	
	Résidentiel (\$M) (% des RR 2004)	Total (\$M) (% des RR 2004)	Résidentiel (\$M) (% des RR 2005)	Total (\$M) (% des RR 2005)
2005	-1,5 (-0,042%)	-2,8 (0,032%)	s/o	s/o
2006	10,5 (0,29%)	27,4 (0,31%)	-1,6 (-0,043%)	-3,0 (-0,033%)
2007	22,1 (0,62%)	58,0 (0,65%)	8,0 (0,22%)	21,9 (0,24%)
2008	33,9 (0,95%)	87,6 (0,98%)	14,4 (0,39%)	38,3 (0,42%)
2009	42,1 (1,17%)	113,7 (1,28%)	18,9 (0,51%)	47,1 (0,51%)
2010	49,7 (1,39%)	138,6 (1,56%)	22,9 (0,62%)	53,5 (0,58%)
2011	42,3 (1,18%)	120,9 (1,36%)	20,1 (0,54%)	47 (0,51%)
2012	25,5 (0,71%)	74,5 (0,84%)	15,8 (0,43%)	34,9 (0,38%)
2013	7,9 (0,22%)	27,6 (0,32%)	11,3 (0,30%)	22,7 (0,25%)
2014	s/o	s/o	6,9 (0,19%)	10,4 (0,11%)

Références: R-3552-2005, Rapport d'expertise du Dr Roger Higgin et de Mme Rowan, p.23 (colonnes 2 et 3)
 R-3552-2004, HQD-1, doc. 1, Tableau 5.4, p.95.
 R-3492-2002-Phase 2, HQD-14, doc. 1, p.21 (nous utilisons les revenus requis pour 2004 de \$8855 M, soit la somme des RR des tarifs réguliers + les RR des contrats spéciaux).
 R-3584-2005, HQD-1, doc. 1, Tableau 5.2, p.90.
 R-3541-2004, HQD-16, doc. 1, p.15 (nous utilisons les revenus requis pour 2005 de \$9189 M, soit la somme des RR des tarifs réguliers + les RR des contrats spéciaux)

Le Tableau 2 compare les impacts sur les revenus requis du PGEÉ 2005-2010 proposé dans la cause R-3552-2004 (avec une période d'amortissement de 5 ans) avec ceux du PGEÉ 2006-2010 proposé dans la cause actuelle (avec une période d'amortissement de 10 ans). Au PGEÉ proposé dans le dossier actuel, nous notons encore une fois que les impacts sur les revenus requis ne dépassent jamais 1,0% lorsque les dépenses sont étalées sur 10 ans, ni pour le secteur résidentiel, ni pour le PGEÉ total. Au contraire, dans le cas du PGEÉ proposé dans le dossier R-3552-2004, avec une période d'amortissement de 5 ans, l'impact sur les revenus requis dépasse 1,0% en 2009, 2010 et 2011 pour le secteur résidentiel et le PGEÉ total. Les impacts sur les revenus requis du PGEÉ proposé dans le dossier actuel présentent un profil plus lisse et moins volatile que ceux du PGEÉ de l'année dernière.

Notre analyse approximative des données d'HQD du PGEÉ, telles que présentées dans les Tableau 1 ci-haut, indique que :

- la hausse annuelle moyenne du revenu requis dans le secteur résidentiel reliée au PGEÉ se situe à environ 0,28% pour la période de 2006-2010 pour une période d'amortissement de 10 ans; et que
- la hausse annuelle moyenne du revenu requis dans le secteur résidentiel reliée au PGEÉ se situe à environ 0,54% pour la période de 2006-2010 pour une période d'amortissement de 5 ans.

2.5 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

OC réitère sa position de l'année dernière sur l'impact tarifaire du PGEÉ proposé par HQD dans R-3552-2004 :

« Dans le contexte particulier d'une hausse annuelle moyenne du revenu requis dans le secteur résidentiel relié au PGEÉ qui se situe à une demie de un pour cent (0,5 %) de 2005 à 2010 et dans la mesure où ces hausses du revenu requis n'entraîneraient pas une hausse tarifaire annuelle supérieure à un pour cent (1,0 %), OC ne juge pas cet impact inacceptable à condition également, comme l'indique le rapport du Dr Higgin et de Mme Rowan (p. 33, lignes 19-29 et p. 34, lignes 1 et 2), qu'on mette en place des mesures visant à mitiger l'impact tarifaire au bénéfice, notamment, des consommateurs à faible revenu et des consommateurs non participant aux programmes associés au PGEÉ » (R-3552-2004, Réponses d'OC aux DDR no. 1 d'HQD, p.2).

Avec l'allongement de la période d'amortissement et l'introduction du nouveau programme *PAMUGE*, OC note que les données d'HQD indiquent que l'impact du PGEÉ 2006-2010 sur les revenus requis semblerait moins volatile dans le dossier actuel, tant pour le PGEÉ secteur résidentiel, que pour le PGEÉ total.

À l'instar de notre position citée lors de la cause R-3552-3004, nous tenons à souligner que ces hausses annuelles des revenus requis sont acceptables, si elles ne sont pas prises isolément, mais dans le contexte de hausses probables dans les autres coûts de service et dans le coût de la fourniture post-patrimoniale. OC est préoccupée quant aux impacts du PGEÉ sur les consommateurs les plus vulnérables.

L'échec continu du PGEÉ d'HQD par rapport au test TNT confirme que les non participant, surtout les plus démunis, qui ne peuvent pas participer aux programmes du PGEÉ en raison des barrières à l'accessibilité aux programmes, subiront des augmentations dans leurs factures d'électricité en raison du programme PGEÉ.

Ce contexte rend l'implantation de mesures de mitigation vis-à-vis cette clientèle d'autant plus importante. Ainsi, OC maintient la position énoncée dans le cadre du dossier R-3552-2004⁵ :

« nous ne jugeons pas l'impact du PGEÉ 2006-2010 inacceptable, à condition, qu'HQD mette en place des mesures visant à mitiger l'impact tarifaire au bénéfice, notamment, des consommateurs à faible revenu et des non participant aux programmes du PGEÉ ».

Deux questions fondamentales devraient donc se poser:

- 1) Puisqu'un impact tarifaire résulte du PGEÉ 2006-2010, l'impact sur la clientèle à faible revenu non participante est-il neutralisé par les mesures de mitigations mises en place par HQD ?**
- 2) Une analyse des programmes en efficacité énergétiques d'HQD offerts à la clientèle résidentielle pour l'année 2006 démontre-t-elle une hausse ou une baisse de bénéfices pour les clients à faible revenu?**

Les chapitres qui suivent viseront à répondre à ces questions et à formuler des propositions, le cas échéant. Pour ce faire, notre analyse, aux chapitres 3 à 6, ciblera les programmes suivants : les programmes d'efficacité énergétique chez les ménages à budget modestes de l'AEÉ, *Diagnostic résidentiel*, *Inspection énergétique ÉnerGuide* (volet budget modeste) et le programme *Mieux Consommer - Energy Star*. Ce chapitre sera suivi par un portrait global de l'ensemble des programmes offerts auprès de la clientèle résidentielle. Nous terminerons par un bref chapitre et des recommandations par rapport à la proposition d'HQD pour les clients en réseaux autonomes, compte tenu du nombre élevé de consommateurs défavorisés dans ces régions.

⁵ R-3552-2004, Réponse d'OC au DDR 3.1 des demandes de renseignements no. 1 d'HQD, p.2.

PROGRAMME D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE CHEZ LES MÉNAGES À BUDGET MODESTE DE L'AGENCE DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE (AEÉ)

3.1 DESCRIPTION PRÉLIMINAIRE DU PROGRAMME

Le *Programme d'efficacité énergétique chez les ménages à budget modeste* (ci après "PBM"), offert par l'Agence de l'efficacité énergétique depuis 1999, reçoit une contribution financière de la part d'HQD, depuis 2003. Dans le cadre de ce programme, les propriétaires ou locataires à budget modeste qui y sont admissibles peuvent recevoir des visites réalisées par l'entremise d'organismes communautaires. Ainsi, les ménages à budget modeste peuvent recevoir une session de sensibilisation à l'efficacité énergétique et l'installation gratuite de produits et d'équipements économiseurs d'énergie.

Le PBM est subdivisé en deux volets :

1. Volet visites : Tous les clients à budget modeste sont admissibles à ce volet qu'ils utilisent ou non l'électricité pour des fins de chauffage, cependant, afin d'être admissibles à l'outil de *Diagnostic résidentiel*, ils doivent avoir une consommation réelle sur une période minimale de 12 mois (R-3552-2004, HQD-1, doc.1, pp. 41-42).
2. Volet thermostats : Le client peut bénéficier de l'installation de thermostats électroniques lorsqu'il utilise l'électricité pour des fins de chauffage (TAE). Ce système de chauffage doit être en mesure de répondre à 100 % des besoins de chauffage de l'habitation (HQD-4, doc. 6, p. 44).

Un bilan de l'ensemble des produits installés et des mesures proposées est disponible depuis que l'outil de saisie informatique est opérationnel, soit en février 2005. Cet outil permettrait à l'AEÉ d'effectuer le suivi d'une liste de mesures proposées et installées (HQD-4, doc. 6, p.9).

Entre septembre 2004 et avril 2005, 5 982 visites ont été effectuées auprès des ménages à budget modeste lors desquelles plus de 130 000 mesures auraient été présentées aux clients. Ainsi, une moyenne de 22 mesures par ménage ont été proposées dans le cadre du volet visites du programme. Dans le cadre du volet thermostats, 16 000 thermostats électroniques ont été installés auprès de 3 200 ménages visités (HQD-4, doc. 6, pp. 9-11). Puisque ce deuxième volet connaît une popularité plus importante que prévue, l'objectif a été augmenté à plus de 3 800 clients TAE pour l'année 2006 (HQD-1, doc. 1, p.30).

Compte tenu de la croissance de la participation prévue dans le cadre des deux volets du PBM de l'AEÉ, les objectifs d'économie d'énergie sont, eux-aussi, augmentés de 6,3 GWh à 8 GWh (HQD-1, doc. 1, p.30). Il ne suffit pas d'accroître l'objectif de participation prévue et de se contenter d'augmenter l'objectif d'économie d'énergie uniquement sur la base d'un nombre croissant de participants. Il est également nécessaire d'accroître le potentiel d'économie d'énergie auprès de chacun des ménages participants à ce programme en assurant que l'installation de produits économiseurs d'énergie (tel que le calfeutrage des portes et fenêtres, coupe-froid, aérateurs de robinet, clapet pour la sècheuse, etc.) soit effectuée de manière optimale.

Il est également important d'accroître l'accessibilité au programme afin de redresser le problème d'iniquité qui se pose pour les clients non participants, surtout auprès de la clientèle à faible revenu laquelle est particulièrement affectée par cette problématique.

L'objectif de ce chapitre est d'analyser en détail la proposition d'HQD par rapport au PBM, afin de déterminer si les mesures de mitigations proposées réduisent de manière adéquate l'impact sur les clients (à faible revenu) non participants et de formuler des recommandations, le cas échéant, afin de redresser le problème.

3.2 DIAGNOSTIC RÉSIDENTIEL DANS LE CADRE DU PBM

Nous constatons que le PBM a évolué au cours des dernières années et que, dans une certaine mesure, quelques bonifications y ont été apportées, avant qu'il prenne la forme actuelle. Plus précisément, depuis 2004, les divers agents-livreurs du programme PBM au Québec pouvaient également assister les clients participants au volet 1 du PBM afin de remplir en ligne les formulaires se rapportant au *Diagnostic résidentiel*. Puisqu'un nombre important de clients à faible revenu n'a pas d'ordinateurs, d'imprimante ou de connexion Internet, ceci obligeait les agents-livreurs du programme à devoir apporter avec eux, en plus des matériaux requis pour la mise en place de certaines mesures éconergétiques « légères », tout l'équipement nécessaire, à la résidence du client visé, et ce afin de répondre aux exigences administratives qui leurs étaient imposées. Plusieurs difficultés additionnelles ont été rencontrées par les agents-livreurs du programme puisqu'il arrivait que des clients n'aient aucune ligne téléphonique ou qu'il soit impossible de surmonter des difficultés techniques (temporaires) occasionnées par l'obligation de remplir, par Internet, les questionnaires de *Diagnostic résidentiel* d'HQD et celui de l'AEÉ se rapportant au PBM.

Au printemps 2005, un Comité de travail a été mis en place afin d'évaluer les difficultés éprouvées par les agents-livreurs du PBM. Par conséquent, l'obligation de remplir ces deux formulaires en ligne, lors de la visite à domicile par l'agent-livreur, a été retirée. À l'heure actuelle, si un client désire bénéficier de l'assistance de l'agent-livreur afin de remplir le formulaire de *Diagnostic résidentiel* lors de la visite à domicile dans le cadre du PBM, ce client doit obtenir le formulaire auprès d'Hydro-Québec, via le centre d'appel. Cette nouvelle manière de procéder a ainsi mené à la substitution d'une problématique par une autre.

Dans la pratique actuelle, lorsque le client appelle les bureaux d'un agent-livreur dans le but de fixer un rendez-vous, l'agent-livreur lui suggère de commander le formulaire de *Diagnostic résidentiel* auprès d'Hydro-Québec. Les responsables de l'application du programme auprès d'OC nous confirment que cette modalité de fonctionnement a pour effet de réduire le taux de participation de la clientèle à faible revenu au *Diagnostic résidentiel* puisque, souvent, les clients

visés ne prennent pas l'initiative de commander le formulaire requis auprès d'Hydro-Québec avant que la visite n'ait lieu.

Les taux de participation au programme *Diagnostic résidentiel*, relativement faibles par rapport au nombre de clients potentiels, font état des freins que ce mode de fonctionnement entraîne. Pour ne citer qu'un exemple récent, un communiqué de l'AEÉ daté du 16 décembre 2005, indique que, entre le 1^{er} novembre et le 23 novembre 2005, sur 730 demandes de participation au PBM effectuées par des clients à faible revenu, auprès de 15 agents-livreurs du programme, 500 formulaires de *Diagnostic résidentiel* n'ont pas été remplis.⁶

Il est à noter que ces statistiques mettent en évidence le faible taux de participation au *Diagnostic résidentiel* par rapport au nombre de visites totales effectuées par des agents-livreurs dans le cadre d'un PBM. Ces statistiques ne tiennent pas compte du fait que ce ne sont pas tous les clients participants au PBM qui sont admissibles au *Diagnostic résidentiel*, puisque les clients souhaitant remplir le formulaire de *Diagnostic résidentiel* doivent préalablement avoir un historique de consommation réel d'au moins 12 mois. Ce critère d'admissibilité est d'autant plus restrictif pour les ménages à budget modeste souhaitant participer au *Diagnostic résidentiel* puisque ces derniers ont rarement un historique de consommation de 12 mois consécutifs, pour la même adresse.

Nous estimons que le *Diagnostic résidentiel* pourrait connaître un plus grand nombre de participants si les agents-livreurs pouvaient emmener avec eux les formulaires à remplir lors de la visite à domicile. Puisqu'il y a présentement un code barre sur le formulaire devant être rempli par le client, lequel permet de l'identifier de façon unique et de traiter les données par le biais d'un système informatique, il n'est pas possible pour l'agent-livreur d'emmener avec lui le formulaire à remplir, lors de la visite à domicile de chaque client.

On se questionne sur l'efficacité de la pratique actuelle du Distributeur, laquelle vise à informatiser les données du questionnaire puisque celle-ci vient limiter le nombre de participants

⁶ AEÉ, « Ménages à budget modestes », Communiqué numéro 37, 16 décembre 2005.

qui adhèrent au *Diagnostic résidentiel*. Nous considérons que le taux de participation est limité par le fait que le client doit lui-même obtenir le formulaire auprès d'HQD et puisqu'il est impossible pour les agents-livreurs de fournir le questionnaire au client lorsque celui-ci ne l'a pas commandé préalablement. Il serait donc souhaitable qu'HQD trouve les moyens nécessaires pour faire en sorte que les clients potentiels ne doivent pas faire une demande séparée pour obtenir le formulaire auprès d'HQD, avant de recevoir la visite par les agents-livreurs du PBM. Conséquemment, **les agents-livreurs devraient pouvoir fournir au client les formulaires requis, lors de leurs visites à domicile.**

3.3 MONTANT OCTROYÉ POUR L'ACHAT D'ÉQUIPEMENTS INSTALLÉS ET LISTE DE MATÉRIAUX

Dans la décision finale découlant de la cause R-3552-2004, la Régie affirmait ce qui suit :

« La Régie est d'avis que le montant accordé aux inspecteurs pour la visite réalisée dans le cadre du programme d'*Intervention auprès des ménages à budget modeste* de l'AEÉ est adéquat. Elle est toutefois sensible aux arguments des intervenants, selon lesquels la formule actuelle d'octroi des subventions limite à 50 \$ le montant dédié aux équipements, même s'il est théoriquement prévu que ce montant de 50 \$ représente une moyenne du coût des équipements installés. La Régie encourage le Distributeur à se pencher sur cette problématique avec l'AEÉ afin d'assurer plus de flexibilité à l'octroi du montant alloué à l'installation d'équipements, et elle demande au Distributeur d'inclure ses conclusions à cet égard dans le cadre de la demande d'approbation de budget 2006. » (D-2005-79, R-3552-2004, 2005 05 06, p.31, nos soulignés.)

Selon nous, les efforts du Distributeur en ce sens sont reflétés de manière limitée dans sa proposition de budget 2006. Il est à souligner que l'augmentation du montant prévu pour les équipements n'est que de 10 \$ par rapport à la proposition formulée par HQD dans la cause R-3552-2004 (HQD-1, doc. 1, p.31). Ainsi, un ménage à budget modeste, lequel requiert un nombre important de travaux et pour lequel un nombre important d'équipements éconergétiques pourrait être installé, ne peut pas bénéficier pleinement de son potentiel en tant que participant au programme compte tenu de la limite de budget destinée aux équipements laquelle est fixée à

60 \$, en moyenne. Par ailleurs, les agents-livreurs du programme nous confirment que, dans plusieurs cas, de façon complémentaire aux équipements installés, (par exemple, lorsqu'un coupe-froid est installé) des mesures additionnelles auraient été requises. Par exemple, l'installation de quart de rond aurait été nécessaire afin de réduire d'avantage les infiltrations d'air du logement, donc afin que les économies d'énergies découlant de l'application des mesures, soient réellement efficaces. Cependant, la liste de matériaux admissibles dans le cadre de ce programme n'inclut pas, entre autres, les quarts de ronds. Cette liste d'équipements admissibles devrait donc être élargie.

Il y a donc ici deux variables connexes à considérer, la première se rapporte au besoin d'installer le plus grand nombre de mesures (d'équipements) possibles dans chaque ménage, lequel est en partie déterminé par le nombre d'équipements offerts (ce qui correspond à la deuxième variable). Ces deux variables sont, à leur tour, influencées par le budget limité (de 60 \$ en moyenne) pour l'installation d'équipements dans chaque ménage ainsi que la période de temps fixée (1 hre 30 min.) pour chaque visite à domicile. Ce dernier élément d'analyse du volet visites du PBM est élaboré à la section 3.4.

3.4 DURÉE DE LA VISITE À DOMICILE

À l'heure actuelle, un nombre variable de mesures en efficacité énergétique, sur 42 mesures potentielles (y compris plusieurs mesures comportementales), sont proposées et expliquées par les agents-livreurs du programme aux clients participants, selon leurs besoins, leurs habitudes et les spécificités de chaque ménage visité. La durée totale de la visite doit se limiter, en moyenne, à une heure et demie durant laquelle le conseiller doit avoir le temps de remplir le formulaire avec le client, de passer à travers la liste de toutes les mesures éconergétiques applicables au ménage en question et d'apporter, au besoin, des précisions additionnelles aux clients pendant que le technicien installe certains produits et équipements éconergétiques (tel que du calfeutrant, des coupe-froid, des aérateurs de robinet ou des réflecteurs calorifère). Nous constatons que l'espace de temps dont dispose chaque ménage participant, qui est en moyenne

de 90 minutes, est parfois insuffisant. Ainsi, certaines améliorations qui auraient pu être mises en place afin de maximiser le potentiel en économies d'énergie, dans la mesure du possible et selon les limites du programme, ne sont pas implantées, au détriment du client participant.

Si le budget octroyé pour l'achat de ces équipements est augmenté, lequel serait tout à fait souhaitable et propice, il devient d'autant plus impératif de prolonger la période de temps dont le conseiller et le technicien disposent afin d'accomplir les tâches requises. Cette période de temps devrait être allongée d'au moins 30 minutes, dans le but de permettre qu'un plus grand nombre de mesures soient implantées. Cependant, cette période de temps additionnelle devrait être suffisamment flexible afin de tenir compte des différences régionales, puisque les visites en région tendent à être plus longues puisqu'il s'agit souvent de maisons unifamiliales. De plus, le prolongement de la période accordée aux visites à domicile permettrait de maximiser les bénéfices, sur le plan énergétique, pouvant résulter de la participation au programme.

Toujours par rapport à la notion de temps, nous constatons que ces visites sont prédominantes lors de la période d'hiver (entre le 1^{er} novembre et le 31 mars) et l'intérêt de la clientèle visée diminue considérablement, pour ne pas dire qu'il disparaît, à partir du 1^{er} avril. En conséquence, le Distributeur devrait, dans un premier temps, réviser sa stratégie de commercialisation, en s'inspirant des résultats du projet pilote avec Négawatts Production Inc. afin de modifier, dès 2006, son approche de commercialisation dans le but d'étendre la plage d'activité du programme jusqu'à la fin du mois d'avril.

Par ailleurs, nous encourageons l'examen plus détaillé des résultats du projet pilote avec Négawatts par le biais d'un comité de travail, tel que proposé par HQD (HQD-4, doc. 6, p.5). Des modifications additionnelles à l'approche commerciale devraient en résulter et être incluses dans la demande de budget 2007 du PGEÉ.

3.5 VOLET 2 : THERMOSTATS ÉLECTRONIQUES

Nous constatons que le volet portant sur l'installation de thermostats électroniques auprès des ménages à budget modeste TAE a connu un succès relativement élevé dans le cadre du PBM. Néanmoins, le succès relatif de ce volet ne devrait pas mener à un relâchement des efforts du Distributeur par rapport à son potentiel de bonification, dans le cadre de la présente demande budgétaire du PGEÉ.

À l'heure actuelle, la participation d'un client à ce volet, autrement admissible au PBM, pourrait être limitée de deux manières importantes : en premier lieu, par l'exigence d'utiliser l'électricité pour des fins de chauffage. Deuxièmement, parce qu'aucune alternative à l'installation de thermostats électroniques muraux n'est offerte aux clients qui ont un thermostat directement intégré à la plinthe électrique.

Afin de palier à ces lacunes du volet 2 du PBM, nous proposons qu'HQD s'engage à initier, en concertation avec les différents partenaires du programme, des efforts de collaboration et d'appariement des programmes en efficacité énergétique offerts par les autres distributeurs réglementés de la province. Cela permettrait notamment d'élargir la clientèle admissible au volet 2 du PBM. De plus, des études portant sur les différentes options pouvant être offertes à des clients dont les thermostats sont intégrés à la plinthe électrique, devraient d'ailleurs être sérieusement examinées par HQD.

3.6 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

En plus du fait que l'augmentation de budget proposé pour ce programme soit relativement faible par rapport à d'autres programmes du PGEÉ, aussi destinés à la clientèle résidentielle (voir le Tableau III au Chapitre 7 du présent mémoire), nous constatons que divers aspects du PBM et du *Diagnostic résidentiel* viennent limiter la percée de ces programmes auprès des ménages à faible revenu.

Pour l'ensemble des raisons énumérées au chapitre 3 du présent mémoire, les propositions d'HQD par rapport au PBM, ne sont pas suffisamment avantageuses pour les ménages à faible revenu pour mitiger l'impact tarifaire résultant du PGEÉ sur les non participant au programme.

Dans le but d'accroître le taux de participation du programme et d'atténuer les impacts résultant d'un TNT négatif, nous énumérons nos propositions par rapport au programme. Celles-ci visent, à la fois, à réduire le nombre de clients à faible revenu non participants et à maximiser le potentiel d'économies d'énergie auprès des clients participants :

- En ce qui a trait à l'exigence de se procurer un formulaire de *Diagnostic résidentiel* auprès d'Hydro-Québec pour un client désirant bénéficier de cette option lors de la visite d'un agent-livreur du PBM, nous proposons que le Distributeur trouve les moyens nécessaires afin de changer la méthode de travail actuelle. Il est démontré que cette responsabilisation du client, quant à la pratique actuelle du Distributeur, est inefficace et qu'elle constitue une barrière au taux de participation;
- Que le montant alloué à l'achat d'équipement soit plus flexible afin qu'il puisse être augmenté au besoin, jusqu'à concurrence d'au moins 100 \$ par ménage, lorsqu'un plus grand nombre de produits et d'équipements pourraient être installés (gratuitement) par les agents-livreurs du programme;
- Que la liste des matériaux pouvant être installés auprès des ménages à budget modeste soit élargie afin de refléter, entre autres, l'augmentation du budget alloué à l'achat d'équipements (en accord avec la proposition antérieure);
- Que la durée de la visite soit plus flexible et que la période maximale pour chaque ménage par les agents-livreurs soit augmentée afin que la durée moyenne de la visite passe de 90 minutes à 2 heures (120 minutes);

- Que la plage d'activité du programme, laquelle se limite actuellement à la fin mars, soit étendue jusqu'à la fin du mois d'avril;
- Que l'ensemble des résultats du projet pilote avec Négawatts Production Inc., lesquels ont démontré que l'approche communautaire pour les diagnostics résidentiels est nettement plus efficace que l'approche de masse actuellement adoptée (HQD-3, doc. 1, annexe F), soient examinés en profondeur afin d'apporter des modifications additionnelles à l'approche commerciale d'HQD pour ce programme, dès la prochaine année tarifaire;
- En ce qui a trait au volet 2 du PBM, portant sur l'installation de thermostats électroniques, nous proposons que le Distributeur évalue les différentes options qui pourraient être offertes aux clients à budget modeste qui ont des thermostats intégrés à la plinthe électrique et d'inclure ses conclusions et propositions à cet égard dans le cadre de la demande de budget 2007. De plus, nous proposons qu'il y ait un travail de concertation entre HQD, les différents partenaires au programme et les distributeurs gaziers dans le but d'élargir la clientèle admissible à ce volet du PBM.

4

DIAGNOSTIC RÉSIDENTIEL

Dans le cadre de la présente cause, le Distributeur ne propose aucun changement aux modalités du programme *Diagnostic résidentiel*. Toutefois, il se fixe un nombre d'objectifs à poursuivre pour l'année 2006. Parmi ceux-ci, mentionnons notamment le développement d'une banque de données intégrées au service d'information clientèle (SIC) (HQD-1, doc. 1, p.16-17). À lui seul, l'atteinte de cet objectif résulte en une hausse du budget 2006 de 2,6 M\$ par rapport aux prévisions d'HQD dans le dossier R-3552-2004.

Selon HQD, cette banque de données intégrée au SIC, permettrait de bonifier l'appui technique offert par sa force de vente. Plus précisément, les « avantages » suivants ont été soulevés par HQD relativement à la clientèle résidentielle :

« La banque de données contiendra, entre autres, une information essentielle au fonctionnement du *Diagnostic résidentiel*, soit la facture des clients. Cette information assure ainsi la continuité du programme.

De plus, cette banque permettra au Distributeur, à partir des réponses des clients, de produire des statistiques sur les caractéristiques des résidences, des appareils utilisés et des habitudes de consommation. Elle permettra donc d'analyser les caractéristiques de la clientèle résidentielle, principalement en ce qui a trait à l'utilisation de l'électricité.

Aussi, ces données serviront à réaliser des évaluations d'impacts des programmes, d'en interpréter les résultats et de proposer des révisions des programmes, au besoin. Ces données étant évolutives, elles permettront de mesurer l'évolution des impacts dans le temps.» (HQD-4, doc. 1, p.6).

Nous sommes d'accord avec la proposition du Distributeur, dans la mesure où la banque de données proposée pourrait être utile au suivi des mesures implantées. Toutefois, à eux-seuls, des suivis rigoureux ont peu de mérite s'ils ne sont pas liés à des programmes et à des stratégies adéquatement conçus et adaptés aux besoins de la clientèle visée.

Un bon exemple de stratégies adéquatement conçues, est le projet pilote auquel HQD a contribué dans le but de comparer l'approche de commercialisation de masse, actuellement utilisé dans le cadre du PGEÉ, avec l'approche communautaire personnalisée de Négawatts Production Inc.. Les résultats de cette étude étaient très favorables à l'approche communautaire au détriment de l'approche de masse (HQD-3, doc.1, Annexe F). Les résultats ont démontré qu'avec l'approche communautaire:

- Les clients participants étaient plus sensibilisés à l'efficacité énergétique;
- Les économies d'énergie étaient presque 10 % supérieures;⁷
- Il y avait 2.5 fois plus de participants;
- deux fois plus de locataires ont été rejoints;
- le taux de notoriété du programme était deux fois plus élevé après 4 mois;
- le degré d'utilité des divers outils d'information était perçu comme étant plus élevé, surtout en raison des explications du conseiller;
- le taux d'implantation des mesures était plus élevé de presque 30 %, et;
- cette approche a également connue des résultats positifs par rapport à tous les tests économiques.

Nous constatons que l'application de l'approche commerciale communautaire au Programme *Diagnostic résidentiel* serait très favorable pour l'ensemble de la clientèle résidentielle et nous appuyons l'initiative du Distributeur de mettre en place un comité de travail afin de bonifier son approche commerciale actuelle.

Toutefois, nous estimons que le Distributeur devrait s'inspirer de cette étude afin de bonifier la livraison du *Diagnostic résidentiel* auprès des ménages à faible revenu, **dès 2006**. Notamment,

⁷ En combinant les économies d'énergie avec le taux de participation supérieur de l'approche communautaire, cette dernière mène à 2,5 fois plus d'économies d'énergie qu'avec l'approche de masse (1,6 GWh/an vs 0,6 GWh/an) (HQD-3, doc. 1, Annexe F, p.11).

HQD devrait tenir compte des impacts positifs sur les économies d'énergie résultant de la présence d'un conseiller et adapter son mode de fonctionnement actuel en conséquence. L'étude a démontré que « la présence d'un conseiller peut effectivement contribuer à générer près de 10 % de plus d'économies d'énergie par ménage participant, car ce conseiller met en valeur les recommandations d'économies d'énergie par une présentation personnalisée aux clients (1004 kWh/an vs 917 kWh/an, moyenne par ménage) » (HQD-3, doc. 1, Annexe F, p.71). Ces impacts sont significatifs. Le Distributeur ne devrait pas reporter d'une année l'ensemble des avantages pouvant découler de changements pouvant être appliqués dans l'immédiat. Par conséquent, nous réitérons notre position énoncée au chapitre 3 par rapport au besoin d'adapter le mode de fonctionnement actuel afin que les ménages à budget modeste puissent remplir le formulaire de *Diagnostic résidentiel* lors de la visite à domicile d'un agent-livreur (dans le cadre du PBM).

4.1 CONCLUSIONS

Nous ne sommes pas convaincus que l'investissement additionnel de 2.6 M \$ proposé par le Distributeur (HQD-1, doc. 1, pp.16-17) soit justifié. Notons, par ailleurs, que les bénéfices résultants de l'informatisation des données sont limités pour la clientèle à faible revenu. Plus précisément, l'informatisation des données a mené le Distributeur à exiger que ses clients commandent explicitement les formulaires de *Diagnostic résidentiel*. Cette pratique, telle qu'élaborée au chapitre 3 du présent document serait même néfaste à la participation de cette même clientèle.

En conséquence, nous constatons que le nombre potentiel de clients participants au programme n'est pas maximisé, notamment en ce qui a trait à l'application de ce dernier auprès des ménages à budget modeste.

5

INSPECTION ÉNERGÉTIQUE ÉNERGUIDE**5.1 VOLET SPÉCIFIQUE AUX MÉNAGES À BUDGET MODESTE**

Le programme *Inspection énergétique ÉnerGuide* est un programme fédéral visant à améliorer la performance énergétique des bâtiments. Ce programme est livré aux clients par HQD de concert avec l'AEÉ depuis 2003. Cependant, l'AEÉ a annoncé au Distributeur qu'elle se retirait du programme le 31 août 2005. En raison de ce retrait, l'Office de l'efficacité énergétique (OEE) prend progressivement en charge la livraison du programme au Québec, telle qu'elle le fait dans les autres provinces du Canada (HQD-1, doc. 1, p.25). Pour l'année 2006, HQD n'a prévu aucune somme pour le volet destiné aux ménages à budget modeste de ce programme (HQD-1, doc. 1, tableau 2.2, p.9) quoique des travaux seraient en cours avec HQD et ses partenaires afin d'évaluer une nouvelle approche dans le cadre du programme (HQD-4, doc. 3, pp.6-7).

Une phase de rodage a également eu lieu auprès d'un échantillon de 98 ménages à budget modeste à laquelle 85 propriétaires et 13 locataires se sont inscrits (HQD-4, doc. 6, p.39). Sur ce nombre, 88 ont eu une évaluation énergétique et 42 d'entre eux étaient éligibles à la réalisation éventuelle des travaux (HQD-4, doc. 4.1, p.10). Le projet pilote consistait en 4 scénarios. Le premier de ceux-ci était le statu quo, le scénario 2 consistait en l'élargissement du volet 1 à l'ensemble des régions, le troisième scénario ajoutait au scénario 2 l'installation de thermostats électroniques, et le scénario 4 était inspiré des programmes américains connus sous le nom de « weatherization program », pour la réalisation de travaux plus importants (HQD-4, doc. 4.1, p. 3).

Le rapport préliminaire réalisé par l'AEÉ a soulevé certaines barrières au déploiement de l'approche testée. De manière générale, celles-ci ont été définies de la manière suivante par HQD :

« Parmi les principales constatations découlant de la réalisation de ce projet pilote, on y relève des problématiques au niveau des critères d'admissibilité, de la disponibilité des ressources consacrées au projet, du processus de réalisation et des résultats préliminaires obtenus » (HQD-4, doc. 4, p.8)

À cette description partielle des « freins au déploiement de l'approche testée », le Distributeur ajoute qu'il compte travailler avec les partenaires visés « dans les prochains mois » afin de concevoir un programme qui permettrait aux ménages à budget modeste de réaliser des mesures plus lourdes. Cette approche pourrait potentiellement se jumeler notamment à la révision des programmes fédéraux (*ibid.*, pp.8-9).

Nonobstant l'engagement du Distributeur de travailler avec ses partenaires dans les mois à venir afin de concevoir une nouvelle approche, la réalité demeure que pour l'année en cours, les ménages à budget modeste ne pourront pas bénéficier du programme d'inspection *ÉnerGuide*, dans le cadre du PGEÉ du Distributeur, puisque aucun budget n'est prévu à cet effet. **Le retrait du volet spécifique pour les ménages à budget modeste du programme *ÉnerGuide* a un impact important sur le budget global prévu pour les programmes en efficacité énergétique destinés à la clientèle à faible revenu. D'ailleurs, dans son ensemble, le budget et les économies d'énergie relatives à cette clientèle défavorisée pour l'année 2006 est diminué par rapport aux prévisions d'HQD dans le dossier R-3552-2004**, tel que le démontre le Tableau III (se retrouvant au chapitre 7 du présent mémoire). Par conséquent, alors qu'HQD propose que ses clients les plus défavorisés absorbent, via leurs tarifs, une partie des coûts résultant de l'augmentation du budget demandé dans le cadre du présent dossier, il offre, en contrepartie, un programme de moins auquel ils peuvent adhérer.

Nous tenons à souligner les problématiques soulevées dans le rapport de l'AEÉ de manière plus détaillée puisque nous estimons que le Distributeur pourrait s'en inspirer et offrir aux ménages à

budget modeste, un programme adapté aux besoins de cette clientèle, **dès 2006**. Dans une telle éventualité, il serait quand même tout à fait concevable, voire même souhaitable, d'effectuer une analyse rigoureuse du programme afin de raffiner l'approche utilisée. L'intervenante se préoccupe d'ailleurs pour la rigueur de l'ensemble des approches utilisées pour les programmes du PGEÉ destinés à la clientèle à faible revenu et elle encourage tout effort de bonification par le Distributeur. Néanmoins, nous ne pouvons souscrire à la proposition d'accepter un délai additionnel avant qu'un programme soit démarré alors qu'une expérience, découlant du projet pilote, existe, et que des conclusions par rapport à ces expériences ont déjà été formulées. Cette proposition est d'autant moins acceptable considérant que le plan d'action du Distributeur met les activités d'évaluation de ce programme en troisième priorité (sur un total de 4 niveaux de priorité). Par ailleurs, les rapports finaux résultants des processus d'évaluation proposés exigent des délais se situant entre 8 et 9 mois (HQD-1, doc. 1, Annexe B, p.10). En conséquence, un programme d'évaluation *ÉnerGuide* destiné aux ménages à budget modeste ne serait pas offert à la clientèle visée avant 2007, et ce seulement dans le cas où les modalités proposées seraient approuvées par la Régie.

Nous devons souligner à quel point il est important et nécessaire d'offrir une variété de programmes en efficacité énergétique destinés à la clientèle à faible revenu pour laquelle les implications sont plus critiques. Il serait illogique d'espérer que les clients les plus vulnérables assument des coûts plus significatifs sur leurs factures énergétiques, alors que les options qui lui sont offertes pour mitiger ces coûts sont moindres. De ce fait, l'importance de mettre en place un programme d'évaluation *ÉnerGuide* avec un volet destiné aux ménages à budget modeste, dès 2006.

Le bilan préliminaire soumis par l'AEÉ démontre un certain nombre de lacunes sous-jacentes à l'approche testée. Le Distributeur pourrait bénéficier de l'ensemble de ces résultats afin de mettre en place un programme préliminaire, dès cette année. Sommairement, les principaux obstacles soulevés par l'AEÉ sont :

- Les critères d'admissibilité au programme;

- Les ressources limitées consacrées aux projets pilotes par les différents partenaires;
- Le rôle de guichet unique pour les organismes; et,
- Le manque de disponibilité des évaluateurs *ÉnerGuide* et la difficulté de recrutement des entrepreneurs (HQD-4, doc.4.1, pp.13-14).

5.2 CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ AU PROGRAMME ET RESSOURCES LIMITÉES

De manière préliminaire, nous tenons à apporter des précisions sur les deux premières problématiques identifiées dans le bilan de l'AEÉ puisque celles-ci sont, en quelque sorte, inter-reliées. En ce qui concerne les critères d'admissibilité au programme, la contribution financière exigée par les clients participants (10 % du coût des travaux jusqu'à concurrence de 250 \$) et les contributions financières limitées pour la réalisation des travaux, étaient identifiés parmi les barrières principales se rapportant aux critères d'admissibilité au programme. Or, nous sommes d'avis que **toute contribution financière exigée à un client à faible revenu afin qu'il puisse adhérer à un programme en efficacité énergétique constitue un obstacle inacceptable à sa participation**. Par ailleurs, notons l'extrait de la décision de la Régie suivant :

« En ce qui concerne le volet spécifique aux ménages à budget modeste du programme *Inspection énergétique ÉnerGuide*, les intervenants sur le terrain soutiennent que le montant maximal de 250 \$ ou 10 % exigé pour la réalisation des travaux pourrait causer un effritement du taux de participation de ce programme. Dans ce cas, les frais déboursés par le Distributeur et l'OEÉ pour l'inspection pré-travaux ne génèreraient aucun bénéfice. En conséquence, la Régie demande au Distributeur d'évaluer, en collaboration avec l'AEÉ, la possibilité d'une réduction du montant maximal exigé pour les travaux. La Régie demande au Distributeur d'inclure ses conclusions à cet égard dans le cadre de la demande d'approbation de budget 2006. » (D-2005-79, R-3552-2004, nos soulignés, p.30)

Dans les faits, lors de la mise en œuvre du projet pilote, le Distributeur n'a ni réduit le montant maximal exigé pour les travaux ni formulé ses conclusions à cet égard dans le cadre de sa proposition actuelle. Ce manque de conformité et de respect des recommandations de la Régie est déplorable.

Selon nous, un grand nombre de problématiques soulevées par l'AEÉ dans son bilan ne se seraient pas matérialisées si le projet pilote avait été conçu à l'image des propositions formulées par la *Low-Income Energy Network* (LIEN) dans son étude *Designing a Low-Income Energy Efficiency Program*, laquelle est déposée en annexe à la preuve actuelle (OC-1, doc.1, Annexe 1). Selon l'étude de LIEN, tout programme en efficacité énergétique visant à rejoindre les besoins spécifiques de la clientèle à faible revenu devrait être basé notamment sur les principes sous-jacents suivants (voir OC-1, doc. 1, annexe 1, pp.3-4) :

- Ces programmes devraient être élargis afin d'inclure les électroménagers et les autres équipements, l'enveloppe thermique des bâtiments, des mesures de d'isolation et de « weatherization », et les systèmes de chauffage;
- Ces programmes ne devraient pas exiger de contribution financière de la part du client participant;
- Les critères d'admissibilité devraient être clairs et accessibles afin de pouvoir identifier facilement les participants admissibles au programme;
- Les économies d'énergie réalisées devraient résulter en des baisses concrètes de la consommation et identifiables sur la facture énergétique des clients participants;

De plus, afin de rejoindre un plus grand nombre de locataires participants au programme, une priorité devrait être accordée à des mesures en efficacité énergétiques qui sont facilement mises en place et qui ne requièrent pas nécessairement l'accord explicite du propriétaire.

Selon nous, il est essentiel que tous ces principes soient reflétés dans l'ensemble des programmes du PGEÉ destinés à la clientèle à faible revenu.

Cette Annexe est actuellement utilisée comme guide de référence par Toronto Hydro et Brandtford Hydro, entre autres, pour leurs propres programmes en efficacité énergétique. En

décembre 2004, la Ontario Energy Board (OEB) a recommandé que les distributeurs de la province d'Ontario examinent, sur une base volontaire, les recommandations de l'étude de LIEN dans le but d'adapter leurs propres programmes en efficacité énergétique offerts à la clientèle résidentielle.

Bien que l'étude de LIEN inclut des recommandations par rapport au remplacement des électroménagers, nos propres recommandations par rapport à ce sujet seront formulées au chapitre 6 du présent document puisque nous estimons que ce volet précis pourrait être traité dans le cadre du programme Promotion de produits *Mieux consommer – Energy Star*.

En ce qui a trait à la troisième problématique soulevée dans le bilan de l'AEÉ, portant sur le manque de conseillers ÉnerGuide, nous sommes conscients que « l'OEE est désormais responsable de la sélection des conseillers et de leur formation » (HQD-1, doc. 1, p.25).

Nous sommes sensibles à la problématique soulevée par l'AEÉ par rapport au besoin d'un nombre accru d'évaluateurs ÉnerGuide. Afin de palier à ce problème, nous proposons donc que le Distributeur évalue la possibilité d'offrir des séances de formation à ces évaluateurs et qu'il examine la possibilité de leur offrir des incitatifs financiers additionnels.

5.3 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Il est tout à fait déplorable qu'aucun budget ne soit octroyé à ce programme dans le cadre de la demande de budget 2006 du PGEÉ d'HQD. Celui-ci constituerait un programme important à la complémentarité des autres programmes mis en place auprès des ménages à budget modeste.

Le Distributeur devrait s'inspirer de l'expérience du projet pilote effectué avec l'AEÉ afin d'offrir, dès 2006, le programme ÉnerGuide auprès des ménages à budget modeste. Nous proposons par ailleurs, que le Distributeur s'inspire également de l'approche proposée par la *Low-Income Energy Network* (LIEN).

La mise en place, dès 2006, du programme *ÉnerGuide* avec un volet destiné à la clientèle à faible revenu est, selon nous, fondamentale dans le but de mitigation des impacts tarifaires résultant du PGEÉ sur les clients à faible revenu non participants. À défaut de mettre en œuvre ce programme, cet objectif ne peut pas être rempli.

Par conséquent, nous demandons à la Régie d'exiger à HQD que ce programme soit mis en place, pour les ménages à budget modeste, dès l'année 2006. Afin de mettre en oeuvre ce programme, HQD devrait également, dès 2006, :

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

6

PROMOTION DE PRODUITS *MIEUX CONSOMMER* –ENERGY STAR**6.1 NOUVELLES PROMOTIONS**

Le programme *Produits Mieux Consommer* - ENERGY STAR (ci-après "*Energy Star*"), vise à promouvoir certains équipements éconergétiques dans le marché résidentiel, y compris les thermostats électroniques et les minuteries pour filtres de piscines, tel que précisé dans la preuve déposée par HQD lors de la demande d'approbation de budget 2005 (Cause R-3552-2004, HQD-1, doc.1, p.47). Bien qu'aucun changement n'ait été apporté aux modalités du programme par rapport au dossier antérieur, HQD prévoit ajouter de nouveaux produits aux promotions existantes, notamment des produits d'éclairage et des électroménagers (HQD-1, doc. 1, p.18). Il avait d'ailleurs précisé lors de la cause R-3552-2004 :

« Par l'entremise du nouveau programme *Promotion des produits Mieux consommer – Energy Star*, promouvoir auprès de la clientèle résidentielle des produits moins énergivores, et appuyer financièrement (20 à 75 % du surcoût) l'achat de produits ciblés, tels que fluorescents compacts, thermostats électroniques, minuteries de piscine, pompes à chaleur géothermiques et certains appareils électroménagers. » (Cause R-3552, HQD-1, doc. 1, révisé le 12-02-2004, Tableau 2.1: Plan d'actions pour le PGEÉ 2006-2010, p.17)

Le Distributeur propose également de prolonger d'une année la période d'aide financière de promotion pour les minuteries de piscines, malgré le fait que le taux d'opportunisme pour celle-ci est augmenté de 42% à 44%, pour les années 2005 et 2006 (HQD-4, doc. 6, p.22).

Il est à souligner que, parmi les programmes résidentiels du PGEÉ, la plus grande hausse de budget demandée pour l'année 2006, par rapport aux prévisions énoncées dans la demande de budget 2005, est attribuable à ce programme (voir tableau III), notamment en raison des

nouveaux produits qui seront offerts dans le cadre de celui-ci. Le budget demandé par HQD pour ce programme pour 2006 a presque doublé comparativement aux prévisions de 2005, en passant de 12,0 M \$ à 21,8 M \$. En contrepartie, HQD prévoit que ce programme engendrera plus de deux fois plus d'économies d'énergie (HQD-1, doc. 1, pp.18-23).

Compte tenu de l'impact sur les clients (à faible revenu) non participants, la hausse budgétaire demandée pourrait être justifiée dans la mesure où cette clientèle particulière pourrait également bénéficier des économies d'énergie découlant du programme. Afin que cet objectif puisse se matérialiser, le programme devrait comporter un volet adapté aux besoins de la clientèle visée. Cependant, le Distributeur affirme qu'il « n'a pas envisagé » cette possibilité HQD-4, doc. 6, p.23). Il justifie cette omission de la manière suivante :

« Étant donné la nécessité de vérifier l'admissibilité d'un ménage à une promotion visant les ménages à budget modeste, le Distributeur est d'avis que toute promotion s'adressant spécifiquement à ce volet de la clientèle doit se faire via le *Programme d'efficacité énergétique chez les ménages à budget modeste de l'Agence de l'efficacité énergétique* supporté par le Distributeur, d'autant plus que les mécanismes de livraison de ce programme sont déjà bien établis.

Certains produits, notamment les thermostats électroniques, sont déjà intégrés dans l'offre faite aux clients à budget modeste dans le cadre du programme de l'AEÉ (HQD-4, doc. 6, pp.23-24).

OC peut comprendre qu'il n'ait pas été nécessaire, par le passé, de créer un volet visant les ménages à budget modeste dans le cadre de ce programme, puisque les produits étaient limités aux thermostats programmables, lesquels font effectivement partie du programme existant qui est le PBM, et aux minuteries de piscines, lesquelles peuvent difficilement être considérées comme des promotions utiles auprès de cette clientèle.

Malgré la volonté du Distributeur d'évaluer « l'opportunité d'offrir des nouvelles promotions à cette clientèle » par le biais du comité de travail, mis en place afin de revoir le contenu du PBM (HQD-4, doc. 6, p.24), ceci a pour effet de reporter encore une fois la promotion d'équipements économiseurs d'énergie pour les clients les plus démunis.

Le besoin de vérifier l'admissibilité de la clientèle à faible revenu aux programmes qui lui sont offerts ne devrait pas être traité comme un empêchement à leurs mise en place. Il est plus important de miser sur des critères d'admissibilité simples et faciles d'application. De plus, en vue du fait que de nouvelles promotions ont été ajoutées à la liste de produits offerts, dès 2006, dans le cadre du programme *Energy Star*, et de l'importance marquée d'offrir à la clientèle à faible revenu des produits d'éclairage et des électroménagers éconergétiques, l'iniquité de la proposition d'HQD envers la clientèle à faible revenu ne peut aucunement être considérée comme justifiée. Par ailleurs, l'importance d'offrir ces produits auprès de la clientèle la plus défavorisée est également soulignée dans les recommandations LIEN (OC-1, doc.1, Annexe 1).

6.2 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

En ce qui a trait au programme *Energy Star*, nous considérons que le budget additionnel demandé par HQD, pour l'année 2006, serait justifié si des efforts proportionnels étaient assurés, pour la clientèle à faible revenu. L'impact sur la clientèle non participante ne pourrait qu'être jugé acceptable dans cette éventualité. De plus, nous nous questionnons sur la nécessité d'étendre la période de promotion pour les minuteriers pour filtres de piscine d'une année, compte tenu, entre autres, du taux d'opportunisme élevé pour ces produits.

Pour les raisons citées au chapitre 6 du présent document, **OC recommande à la Régie que soit ajouté au programme *Energy Star* un volet visant spécifiquement les ménages à budget modeste, et ce à partir de 2006.** Il est impératif que les produits proposés par HQD, dans le cadre du programme *Energy Star*, soient offerts aux ménages à budget modeste.

À défaut par la Régie d'approuver la création d'un nouveau volet pour le programme *Energy Star*, nous proposons que des produits électroménagers et d'éclairage soient aussi offerts dans le cadre du programme *ÉnerGuide*, même s'il est préférable d'inclure ces promotions dans le cadre du programme *Energy Star*.

7

PORTRAIT GLOBAL DES PROGRAMMES EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE POUR LA CLIENTELE RÉSIDENNELLE

Le Tableau ci-dessous démontre les objectifs d'économies d'énergie et les prévisions budgétaires du Distributeur, dans le cadre du présent dossier, comparativement aux prévisions énergétiques et budgétaires formulées par celui-ci lors de la cause R-3552-2004.

**Tableau III : Prévisions du Distributeur pour l'année 2006
Comparaison des prévisions de R-3552-2004 et de R-3584-2005**

	Objectifs d'économies d'énergie en du PGEÉ pour 2006 (GWh)			Investissement demandé par HQD pour 2006 (M \$)		
	R-3552-2004	R-3584-2005	Écart (GWh)	R-3552-2004	R-3584-2005	Écart (M \$)
Diagnostic résidentiel	43	70	+ 27	8,3	10,9	+ 2,6
Promotion de produits Mieux consommer – ENERGY STAR	58,8	128,8	+ 70	12,0	21,8	+ 9,8
Novoclimat	17,4	17,4	0	7,3	9,2	+1,9
Service ÉnerGuide de l'OEÉ	20,3	22,8	+ 2,5	10,9	10,4*	-0.5
Novoclimat- volet logements sociaux	4,6	4,6	0	3,7	2,7	-1,0
Service ÉnerGuide de l'OEÉ- Volet ménages à budget modeste	8,2	0	-8,2	5,3	0	-5,3
Ménages à budget modeste de l'AEÉ	6,3	8,0	+ 1,7	2,9	3,9	+1,0
Rénovation énergétique de log. sociaux et communautaires	1,0	2,0	+ 1,0	0,9	1,5	+ 0,6
Total -Résidentiel	159.6	253.6	94.0	51.3	60.4	9.1

* La réduction de budget pour ce volet du programme est due au fait que l'OEÉ maintient son apport dans les inspections d'unifamiliales donc HQD ne doit plus compenser pour la diminution progressive de l'implication de l'OEÉ (HQD-1, doc. 1, p.26).

Références : R-3584-2005, HQD-1, doc. 1, p.11 et pp.15-38

R-3584-2005, HQD-4, doc. 6, pp.20-21

R-3552-2004, Table 3.4, HQD-1, doc. 1, p. 23

R-3552-2004, HQD-5, doc. 5, p. 21

Le tableau III démontre clairement que, dans leur ensemble, les objectifs en économies d'énergie et les budgets destinés aux ménages à budget modeste, dans le cadre du PGEÉ 2006, ont diminué de manière non négligeable pour la clientèle à faible revenu, alors que le budget et les objectifs en efficacité énergétique ont augmenté de manière importante pour l'ensemble de la clientèle résidentielle, par rapport aux prévisions formulées par HQD dans R-3552-2004. Plus précisément, par rapport aux prévisions formulées au dossier R-3552-2004, le budget 2006 destiné à la clientèle résidentielle est augmenté de plus de 9.2 M \$, passant de 51,2 M \$ à 60,4 M \$. Par contre, alors que les prévisions apportées dans ce même dossier pour les programmes destinés à la clientèle à faible revenu étaient de 12,7 M \$ pour l'année 2006, le Distributeur demande une approbation du budget pour ces programmes limitée à 8,1 M \$, ce qui représente une baisse totale des investissements prévus de 4,6 M\$ (HQD-4, doc. 6, p.20). La baisse importante du budget demandé pour ces programmes résulte, en partie, retrait du programme *ÉnerGuide* pour les ménages à budget modeste pour l'année 2006, lequel nous apparaît totalement injustifié et déplorable.

En termes budgétaires, il est clair et évident que les efforts d'HQD afin d'offrir des programmes à la clientèle à faible revenu ne sont pas proportionnels à ceux déployés pour l'ensemble de la clientèle résidentielle. L'échec du PGEÉ 2006-2010, en ce qui a trait au TNT, est également clair, tel que précisé au chapitre 2 de la présente. Compte tenu de l'impact de ces programmes sur la clientèle non participante et le fait qu'il touche de façon ressentie la clientèle la plus défavorisée, il est essentiel de répondre aux deux questions précisées au chapitre 2 :

- 1) Puisqu'un impact tarifaire résulte du PGEÉ 2006-2010, l'impact sur la clientèle à faible revenu non participante est-il neutralisé par les mesures de mitigations mises en place par HQD ?

- 2) Une analyse des programmes en efficacité énergétiques offerts à la clientèle résidentielle pour l'année 2006 démontre-t-elle une hausse ou une baisse de bénéfices pour les clients à faible revenu?

Nos analyses et commentaires, dans les chapitres précédents, par rapport aux programmes en efficacité énergétique offerts à la clientèle résidentielle sont concluantes et nous mènent à la conclusion que :

- 1. Les mesures de mitigations découlant des programmes visant l'ensemble de la clientèle à faible revenu, n'a pas pour effet de neutraliser les impacts sur la clientèle non participante.**
- 2. Les programmes en efficacité énergétique, proposés par HQD pour l'année 2006, pour les clients les plus vulnérables, ne mènent pas à une croissance acceptable des bénéfices.**

En conséquence, les impacts découlant du PGEÉ 2006-2010 ne seraient acceptables pour OC, que dans la mesure où des modifications étaient apportées à la proposition de budget 2006 du Distributeur. D'une part, il serait nécessaire d'élargir l'éventail de programmes offerts à la clientèle à faible revenu. D'autre part, il est fondamental de mettre en œuvre des programmes ciblés et adaptés aux besoins de la clientèle la plus défavorisée. Nous demandons à la Régie de considérer nos propositions à ce sujet.

7.1 EFFICACITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Bien que le centre d'appels n'entre pas dans un programme du PGEÉ, nous tenons à souligner une problématique additionnelle puisqu'elle se rapporte à l'efficacité globale du service à la clientèle offert dans le cadre du PGEÉ.

Nous avons remarqué que les clients ayant participé au projet pilote avec l'Association des propriétaires du Québec (APQ), lequel prévoyait, entre autres, la pose de thermostats électroniques, lorsque ces thermostats étaient défectueux ou que les clients avaient des questions à ce sujet, ils appelaient le centre d'appels du Distributeur (1-800-ENERGIE) afin d'obtenir de l'assistance. Ces appels ont souvent été redirigés, à leur tour, aux agents-livreurs (organismes communautaires) du programme visant la clientèle à budget modeste (PBM) alors que les agents-livreurs ne participaient pas au programme de l'APQ.

Rappelons que les organismes communautaires assument un rôle de partenariat avec HQD clairement défini pour la livraison de certains programmes du PGEÉ. Les ressources financières qui leur sont octroyées à cet effet sont distribuées en fonction des tâches qu'ils ont à assumer, dans le cadre de ce partenariat. OC se préoccupe pour l'efficacité générale de la gestion des programmes du PGEÉ et constate que ces situations nuisent à l'efficacité du service à la clientèle et à celle des partenaires.

En conséquence, nous recommandons que le Distributeur offre une séance d'information aux employés du centre d'appels ou toute autre mesure jugée adéquate par la Régie, afin que ceux-ci puissent être bien informés de tous les programmes du PGEÉ en vigueur et afin qu'ils soient en mesure de répondre aux questions des clients et de rediriger les appels aux bonnes ressources, le cas échéant.

8

PROGRAMMES EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE EN RÉSEAUX AUTONOMES**8.1 LE BESOIN DE PROGRAMMES ADAPTÉS AUX RÉALITÉS DES CLIENTÈLES VISÉES**

Malgré l'assertion du Distributeur de ne posséder aucune donnée sur le revenu des clients se trouvant en réseaux autonomes (HQD-4, doc.6, p.85), de toute évidence, un grand nombre de ceux-ci font partie des clients les plus défavorisés sur le plan économique, notamment dans les réseaux autonomes où l'on retrouve un grand nombre de population autochtone. La situation économique précaire dans laquelle se retrouvent ces derniers est amplifiée, entre autres, par la situation troublante du parc immobilier dans plusieurs réseaux autonomes. La situation dans laquelle se retrouvent ces populations a été décrite de la manière suivante :

« La pénurie de logement et la précarité des conditions de vie à l'intérieur du parc immobilier des communautés autochtones font l'objet d'un consensus général. Il s'agit d'une situation de crise. »⁸

Le fait que près de la moitié du parc de logements des 42 Premières Nations du Québec et du Labrador nécessite des travaux de réparation ou de rénovation est une indication claire de cette situation dramatique. Soulignons que parmi les logements requérant des travaux de réparation ou de rénovation, 74 % nécessitent des rénovations majeures dont le coût peut atteindre 90 000 \$.⁹ À ceci, s'ajoute un grave problème de surpeuplement et de contamination par moisissure.

⁸ Secrétariat de l'Assemblée des Premières Nations du Québec et du Labrador (APNQL), « Les besoins en logement des Premières Nations du Québec et du Labrador », version révisée incluant le Rapport complémentaire (nov. 2002) et la conciliation des données, Résolutions APNQL 6/2000 et 7/2000, octobre 2003, p.1.

⁹ *Ibid*, pp.17-18.

Dans ces régions, la situation continue de se détériorer. Tel que l'a soulevé le rapport de l'APNQL sur *Les Besoins en Logements des Premières Nations du Québec du Labrador* : « On ne peut qu'anticiper une détérioration des conditions de logements » auprès de ces populations.¹⁰

L'ensemble de ces circonstances a nécessairement un impact significatif sur la consommation énergétique de ces ménages. Rappelons que la grande majorité des réseaux autonomes qui ne sont pas reliés au réseau principal, sont alimentés au mazout.¹¹ Conséquemment, les difficultés financières encourues par grand nombre de consommateurs en réseaux autonomes sont amplifiées par des frais pour le chauffage au mazout, considérablement plus élevés que pour les clients du réseau relié.

De ces faits découle l'importance de créer des programmes en efficacité énergétique qui sont bien ciblés et adaptés aux besoins et réalités propres aux clients des réseaux autonomes.

Malgré la réalité économique précaire dans laquelle se retrouve grand nombre des populations autochtones, notamment dans les réseaux autonomes alimentés par le Distributeur, les programmes en efficacité énergétique offerts par HQD dans ces réseaux n'incluent aucun programme destiné spécifiquement à la clientèle à faible revenu (HQD-4, doc. 6, p.85). Ainsi, il est déplorable qu'aucun programme, adapté aux besoins de la clientèle dans ces réseaux, n'a été mis en place, à ce jour et n'est ni même envisagé, par HQD. Le Distributeur justifie cette lacune par le fait que « les programmes adaptés pour les réseaux autonomes sont souvent plus généreux que ceux offerts à la clientèle du réseau intégré » (HQD-4, doc. 6, p.85). Cette affirmation par rapport à certains programmes n'est pas erronée, cependant elle est incomplète. Il est également vrai que :

¹⁰ Ibid, p.4.

¹¹ Il s'agit en fait de tous les réseaux autonomes à l'exception des réseaux La Tabatière, Saint-Augustin et Blanc-Sablon, lesquels sont alimentés par la centrale hydroélectrique du Lac Robertson.

1. les subventions parfois « plus généreuses » sont également dues à des factures d'électricité beaucoup plus élevées en raison du combustible utilisé dans ces réseaux et compte tenu de la « tarification dissuasive » applicable à certains d'entre eux ;
2. plusieurs programmes dans le cadre du présent dossier ne seraient offerts qu'auprès d'un nombre limité de réseaux autonomes, et;
3. dans certains de ces réseaux, les aides financières octroyées par HQD ne sont versées qu'aux clients dont les comptes sont en règles.

Somme toute, un grand nombre de clients se retrouvant dans ces réseaux ne pourront bénéficier ni d'un seul programme spécifique à la clientèle à faible revenu, ni des programmes en efficacité énergétique généraux qui viseraient « l'ensemble des ménages » dans les régions éloignées du réseau relié. Reste à savoir comment une telle approche pourrait être justifiée, dans une perspective de développement durable.

8.2 RECOMMANDATION

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons que la Régie exige au Distributeur une révision des programmes qu'HQD propose offrir à la clientèle située en réseau autonome afin **d'intégrer, dès 2006, des programmes visant spécifiquement la clientèle à faible revenu et ce pour chacun des réseaux autonomes.**

9

CONCLUSION

Le but de cette preuve était de déterminer si l'ampleur des programmes en efficacité énergétique destinée aux ménages à budget modeste, dans le cadre du présent dossier, justifie l'impact tarifaire résultant du PGEÉ 2006-2010. L'analyse des programmes proposés pour l'ensemble de la clientèle résidentielle, nous a mené à la conclusion que l'ampleur et la rigueur des programmes proposés ne justifient pas l'impact tarifaire résultant de ces programmes, sur les clients non participants.

Dans une perspective environnementale, OC se rallie à la position de plusieurs intervenants intéressés au dossier, en ce qu'elle reconnaît les avantages environnementaux pouvant découler de la mise en place de programmes en efficacité énergétique. Cependant, OC est également sensible à la problématique de la pauvreté énergétique systémique et elle juge que les avantages découlant de tels programmes ne devraient pas avoir pour effet d'en mitiger les bénéfices. Par conséquent, dans sa décision, nous encourageons la Régie à se pencher sur les problématiques que nous avons soulevées à cet égard ainsi que sur les recommandations que nous avons formulées dans plusieurs chapitres du présent document.

Dans une perspective d'équité sociale, il ne serait pas acceptable ni souhaitable que les clients les plus démunis supportent le poids des programmes destinés aux clients résidentiels (autres que budget modeste), alors que ceux-ci se retrouvent généralement dans des situations économiques moins précaires. Le développement de programmes, qui négligent les réalités économiques et sociales de la clientèle affectée, ne peut pas prétendre de souscrire à une perspective de développement durable.

Nous tenons à souligner que les programmes en efficacité énergétique destinés à la clientèle à faible revenu doivent être mieux adaptés aux besoins spécifiques de cette clientèle. Autrement, celle-ci devra assumer les augmentations de facture résultant de l'application de ces programmes alors que ses bénéfices seraient marginaux. Ainsi, la présence de programmes en efficacité énergétique destinés, entre autres, à alléger le fardeau devant être assumé par cette clientèle, aurait l'effet contraire. Le besoin d'adapter les programmes aux besoins spécifiques de la clientèle la plus démunie est irréfutable et nécessaire.

OC réitère également le besoin d'adaptation des programmes offerts aux clients en réseaux autonomes, étant donné que la population desservie par ces réseaux compte un nombre élevé de clients à faible revenu avec des besoins particuliers et propres à leur communauté.