



---

## Évaluation du programme « Soutien aux ménages à faible revenu »

Périodes évaluées : 2018 à 2021

Présenté à :  
Énergir

Rapport final  
28 juillet 2022

## Sommaire exécutif

Ce mandat vise à évaluer les deux volets (Résidentiel et Affaires) du programme « Soutien aux ménages à faible revenu » pour les années financières de 2018-2019 à 2020-2021. Le processus de participation aux volets ainsi que le marché ont été examinés afin d'en découler des recommandations visant à accroître le nombre de participants. Un sondage téléphonique auprès des participants des trois dernières années, ainsi que des entrevues individuelles auprès de responsables d'organismes sans but lucratif en habitation ont permis de broser un portrait de la satisfaction des clientèles ciblées.

### **Une forte hausse des demandes au cours de la période évaluée**

Au cours de la période d'évaluation, un total de 48 demandes a été déposé au programme de « Soutien aux ménages à faible revenu », ce qui a généré 2 140 participants. Le niveau annuel des demandes a connu une fluctuation importante. Une baisse majeure est observée en 2018-2019. Puis, l'année suivante, le nombre de demandes a triplé et a atteint le plus haut sommet à ce jour, pour ensuite légèrement reculer en 2020-2021, tout en demeurant à un niveau élevé. Étant donné que la majorité des activités de communication ont eu lieu en 2019-2020, la légère baisse de 2020-2021 n'est pas alarmante. Notons que la fluctuation annuelle du nombre des demandes est principalement influencée par le volet Affaires. Les propriétaires MFR et non MFR recourent encore très peu à ce programme d'aide financière supplémentaire, alors que les organismes sociocommunautaires et les OSBL d'habitation en ont davantage bénéficié au cours de cette période que des précédentes.

### **Concentrer les efforts de communication auprès de la clientèle principale**

Le programme génère une satisfaction particulièrement élevée chez les organismes sociocommunautaires et les OSBL d'habitation, et semble leur fournir un réel soutien. La nature de ce type d'établissement les encourage à rechercher toute l'aide financière disponible. Énergir devrait concentrer ses efforts de communication et de promotion du programme là où celui-ci a le plus de succès et d'impact, soit auprès de cette clientèle.

### **Combiner l'inscription à ce programme à celle des programmes d'efficacité énergétique**

Enfin, si on observe une satisfaction élevée envers le processus de participation par l'ensemble des demandeurs, le niveau de satisfaction est plutôt modéré à l'égard de la nécessité de devoir remplir une autre demande pour bénéficier de toute l'aide financière disponible. Cela nous laisse croire que combiner l'inscription à ce programme aux programmes d'efficacité énergétique est souhaité.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Sommaire exécutif</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Description du mandat</b> .....	<b>4</b>
1.1. Présentation du programme .....	4
1.2. Objectifs.....	4
1.3. Méthodologie .....	4
1.4. Participation au programme.....	6
<b>2. Évaluation du processus</b> .....	<b>8</b>
2.1. Conditions d'admissibilité .....	8
2.2. Promotion du programme .....	8
2.3. Forces et faiblesses du programme.....	12
<b>3. Évaluation du marché</b> .....	<b>13</b>
3.1. Contexte et raisons de participation.....	13
3.2. Niveau de satisfaction envers le programme .....	15
3.3. Barrières à la participation .....	18
3.4. Suggestions pour améliorer le programme .....	18
<b>4. Conclusions et recommandations</b> .....	<b>19</b>
4.1. Principaux constats.....	19
4.2. Recommandations.....	19

## TABLE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Distribution de la population et de l'échantillon pour les deux volets du programme .....	5
Tableau 2 : Nombre de demandes effectuées durant la période d'évaluation .....	6
Tableau 3 : Niveau de satisfaction envers les communications entourant le programme .....	10
Tableau 4 : Principales motivations à implanter la mesure .....	14
Tableau 5 : Niveau de satisfaction envers le processus de participation .....	16
Tableau 6 : Niveau de satisfaction envers l'aide financière offerte.....	17

## TABLE DES FIGURES

Figure 1 : Évolution du nombre de demandes et de participants au programme « Soutien aux ménages à faible revenu » (marchés résidentiel et affaires combinés).....	6
Figure 2 : Taux de réalisation annuel pour chacun des volets du programme .....	7
Figure 3 : Sources de notoriété du programme .....	9
Figure 4 : Meilleur moyen pour faire connaître le programme .....	11
Figure 5 : Types de mesure implantée.....	13
Figure 6 : Sources d'influence pour implanter la mesure.....	14
Figure 7 : Niveau de satisfaction générale envers le programme .....	15

## 1. Description du mandat

### 1.1. Présentation du programme

Énergir offre un programme de Soutien aux ménages à faible revenu regroupant deux volets : Résidentiel et Affaires. Le premier volet, desservant la clientèle résidentielle, propose une aide financière supplémentaire aux propriétaires à faible revenu ainsi que les propriétaires d'immeubles locatifs de trois logements ou moins occupés par des ménages à faible revenu. Le deuxième volet, visant le marché Affaires, s'adresse aux propriétaires d'immeubles locatifs de quatre logements ou plus dont au moins un logement est occupé par un ménage à faible revenu, aux organismes sans but lucratif (OSBL) d'habitation, aux coopératives d'habitation et aux organismes à vocation sociocommunautaire qui desservent une clientèle défavorisée.

#### **Critères d'admissibilité et vérification de l'éligibilité des participants**

Pour être admissibles au programme, les ménages à faible revenu (MFR) doivent avoir un revenu familial avant impôt inférieur au seuil de revenu établi selon la taille du ménage. Les seuils de revenu sont définis selon ceux utilisés par Statistique Canada, auxquels une majoration de 15 % est appliquée. Le tableau des seuils de revenu est mis à jour au 1<sup>er</sup> octobre de chaque année.

Le mandataire, Option consommateurs, est chargé de valider que les revenus des ménages respectent les critères d'admissibilité.

Les coopératives d'habitation sont automatiquement admissibles au volet, alors que les organismes sans but lucratif (OSBL) d'habitation, ainsi que les organismes à vocation sociocommunautaires, doivent démontrer que par leur mission, ils viennent en aide à une clientèle défavorisée.

#### **Montant de la subvention**

Le montant de l'aide financière supplémentaire est généralement égal au montant de l'aide financière de base des programmes d'efficacité énergétique d'Énergir, à l'exception de l'installation de thermostats intelligents (supplément de 220 \$) et du programme de rénovation écoénergétique du marché Affaires (1 \$/m<sup>3</sup> économisé). Du côté des propriétaires non MFR des deux volets, l'aide financière supplémentaire est établie en fonction de la proportion de locataires qui se qualifie au programme. Ce montant est ensuite réparti entre le propriétaire (40 %) et les locataires admissibles (60 %).

### 1.2. Objectifs

Ce mandat vise à évaluer les deux volets du programme de « Soutien aux ménages à faible revenu » pour les années financières de 2018-2019 à 2020-2021. L'évaluation concerne principalement le processus et le marché ciblé de ce programme, dont notamment les barrières à la participation, le niveau de satisfaction, les activités de promotion, le processus de participation, les critères d'admissibilité et l'aide financière offerte.

### 1.3. Méthodologie

#### 1.3.1. Collecte de données

La population ciblée par cette étude est les participants au programme « Soutien aux ménages à faible revenu » pour les années financières de 2018-2019 à 2020-2021. La liste des 48 demandes

reçues pour la période à l'étude a été fournie par Énergir, de laquelle SOM a extrait une liste de 28 clients uniques. L'étude visait à réaliser le maximum d'entrevues parmi les participants. Au total, 16 répondants ont pris part à l'étude, chiffrant ainsi le taux de réponse estimé à 68 %. Les 16 répondants représentent 73 % des demandes réalisées durant la période évaluée, soit un total de 35 demandes. En effet, un participant pouvait compléter plus d'une demande auprès d'Énergir.

**Tableau 1 : Distribution de la population et de l'échantillon pour les deux volets du programme**

Volets	Population		Échantillon issu de la collecte	
	Nombre de demandes	Nombre de clients uniques	Nombre de répondants	Nombre de demandes sondées
Résidentiel	11	10	4	5
Affaires	37	18	12	30
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>35</b>

Le questionnaire d'enquête a été élaboré par SOM, en collaboration avec la responsable du projet chez Énergir, puis révisé, traduit et programmé par SOM. Les entrevues ont été réalisées en français ou en anglais. Les entrevues ont été complétées par téléphone à l'aide d'un progiciel de sondage spécialisé. Un prétest a eu lieu le 21 janvier 2022 auprès des trois répondants afin de valider la compréhension des questions par les participants. Les modifications au questionnaire ont été marginales. La collecte a repris son cours le 24 janvier 2022 et s'est terminée le 10 février 2022. La durée moyenne des entrevues s'élève à 15,7 minutes.

De plus, trois courtes entrevues individuelles ont été menées, en février 2022, auprès de directeurs d'Offices municipaux d'habitation (OMH) au Québec afin de mieux comprendre le fonctionnement du financement de ce type d'organisme et les freins potentiels à la participation à ce programme.

### 1.3.2. Traitement, pondération et marge d'erreur

La marge d'erreur d'un échantillon aléatoire de même taille (35) tiré d'une population de même ampleur (48) est de 8,8 % pour la base de données en fonction des demandes à un niveau de confiance de 90 %. Les marges d'erreur augmentent pour certains sous-groupes de l'échantillon. La présente étude est toutefois un recensement et le concept de marge d'erreur n'est pas directement applicable. La marge d'erreur est donnée à titre indicatif.

### 1.3.3. Interprétation des résultats

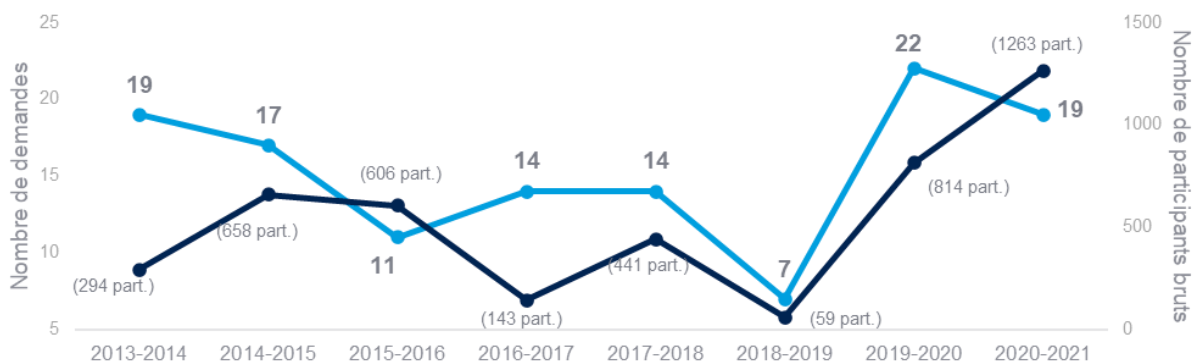
Le présent rapport présente des pourcentages calculés sur un petit nombre de répondants dû à une population très faible. Il est suggéré que le lecteur garde en tête la taille de chacun des sous-groupes de l'échantillon lors de sa lecture. Les résultats présentés sont à utiliser avec prudence et devraient plutôt servir à alimenter la réflexion à l'égard du programme.

## 1.4. Participation au programme

### 1.4.1. Évolution du nombre de demandes reçues

Bien qu'auparavant le nombre de demandes au programme « Soutien aux ménages à faible revenu » était relativement stable, une baisse est observée en 2018-2019 (50 % moins de demandes reçues). Cette diminution est principalement attribuable au volet Affaires qui a reçu un total de quatre demandes au cours de cette année. Néanmoins, l'année financière suivante, les demandes sont à la hausse et atteignent le plus haut niveau obtenu à ce jour. Si le nombre de demandes est légèrement inférieur en 2020-2021 par rapport à 2019-2020, le nombre de participants bruts, lui, est en croissance de 55 %. Au total, 2 136 ménages ont participé au programme durant la période évaluée.

**Figure 1 : Évolution du nombre de demandes et de participants au programme « Soutien aux ménages à faible revenu » (marchés résidentiel et affaires combinés)**



Entre 2018 et 2021, ce sont majoritairement des organismes sociocommunautaires et des OSBL d'habitation (incluant les coopératives) qui ont déposé des demandes pour ce programme (35 des 48 demandes reçues).

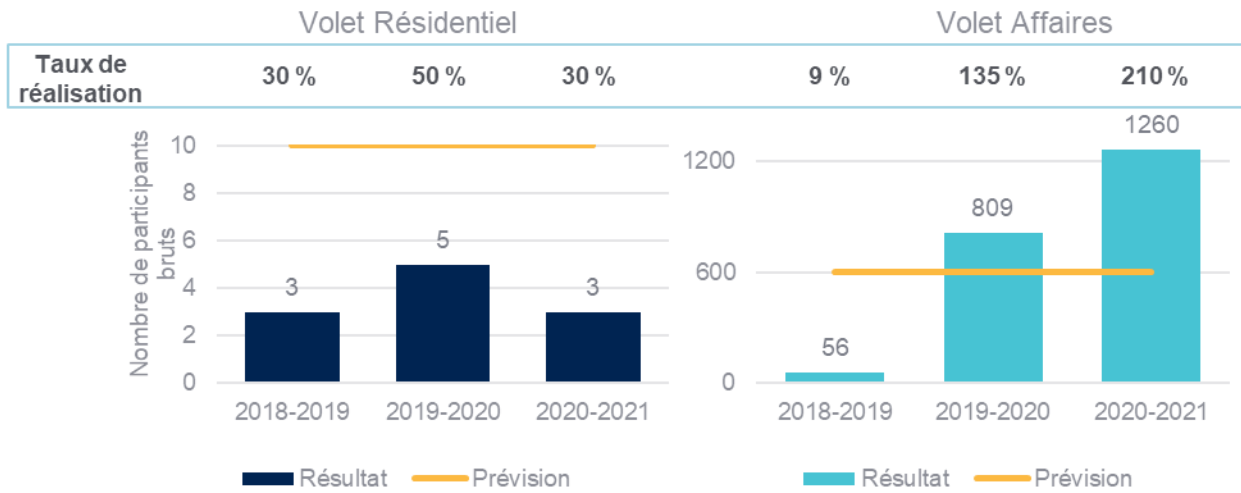
Le nombre de demandes du volet résidentiel, essentiellement émises par des propriétaires MFR, enregistre une baisse de l'ordre de 33 % par rapport à la précédente période d'évaluation. Néanmoins, son niveau est stable d'une année à l'autre durant la période d'évaluation.

**Tableau 2 : Nombre de demandes effectuées durant la période d'évaluation**

Volet	Catégorie de participants	Nombre de demandes		
		2015-2018	2018-2021	% variation
Résidentiel	Propriétaires MFR	15	11	- 27 %
Affaires	Propriétaires non MFR (propriétaires privés avec locataires MFR)	2	5	+ 150 %
	Organismes sociocommunautaires et OSBL d'habitation (incluant les coopératives d'habitation)	22	32	+ 45 %

Si le taux de réalisation est inférieur aux prévisions pour le volet Résidentiel sur toute la période à l'étude, il est supérieur pour le volet Affaires à partir de 2019-2020.

**Figure 2 : Taux de réalisation annuel pour chacun des volets du programme**



## 2. Évaluation du processus

### 2.1. Conditions d'admissibilité

De façon générale, les répondants sont plutôt satisfaits des critères d'admission, de la clarté de ceux-ci et de la clarté de l'information sur le processus de participation (notes moyennes variant de 8,1 à 8,5 sur 10).

Bien que ces éléments soient clairs pour les propriétaires MFR (notes moyennes variant de 8,3 à 9,0) ainsi que les organismes sociocommunautaires et les OSBL d'habitation (notes moyennes de 8,9 à 9,0), les propriétaires non MFR, quant à eux, sont un peu moins satisfaits à l'égard des critères requis pour bénéficier de cette subvention (note moyenne de 6,3), de la clarté de ces critères (6,3) et de la clarté de l'information sur la façon de participer (5,7). Le processus étant plus exigeant pour ce type de participant et requérant un effort considérable de leur part pour obtenir la collaboration des locataires, il n'est pas surprenant de constater qu'ils sont moins satisfaits envers les conditions d'admissibilité. De plus, la participation des locataires est volontaire et influence grandement le montant de l'aide financière accordée aux propriétaires.

### 2.2. Promotion du programme

#### 2.2.1. Activités de communication d'Énergir

Si plusieurs initiatives ont été mises en place pour la promotion générale des programmes d'efficacité énergétique d'Énergir durant la période d'évaluation, moins d'efforts ont été alloués à la promotion spécifique de chaque programme, dont celui du « Soutien aux ménages à faible revenu ». Les activités de communication (soirée-conférence avec la CORPIQ, publications et publicités dans les magazines de la CQCH et du RQOT, publicités sur le site web de la CQCH et du RQOH, publicité dans l'infolettre du RQOH et publication dans le Bulletin Affaires) pour faire connaître ce programme s'adressent principalement à la clientèle Affaires, soit les propriétaires d'immeubles multilogements, les organismes sociocommunautaires et les OSBL d'habitation. Une initiative (publication dans le Bulletin Résidentiel), à l'été 2020, ciblait la clientèle résidentielle.

Outre ses actions de communication, la promotion de ce programme se fait aussi par le biais des PCGN, de la force de vente d'Énergir, des ingénieurs et des entrepreneurs auxquels Énergir a fourni une formation détaillée sur l'ensemble de ces programmes de subvention en 2019.

Énergir a également entrepris plusieurs initiatives dans l'optique d'accroître son réseau d'influenceurs et le niveau de connaissance de ceux-ci concernant les différents programmes de subvention de l'entreprise. Bien que ces efforts ne concernent pas directement le programme de « Soutien aux ménages à faible revenu », elles permettent néanmoins de distribuer de l'information à son sujet.



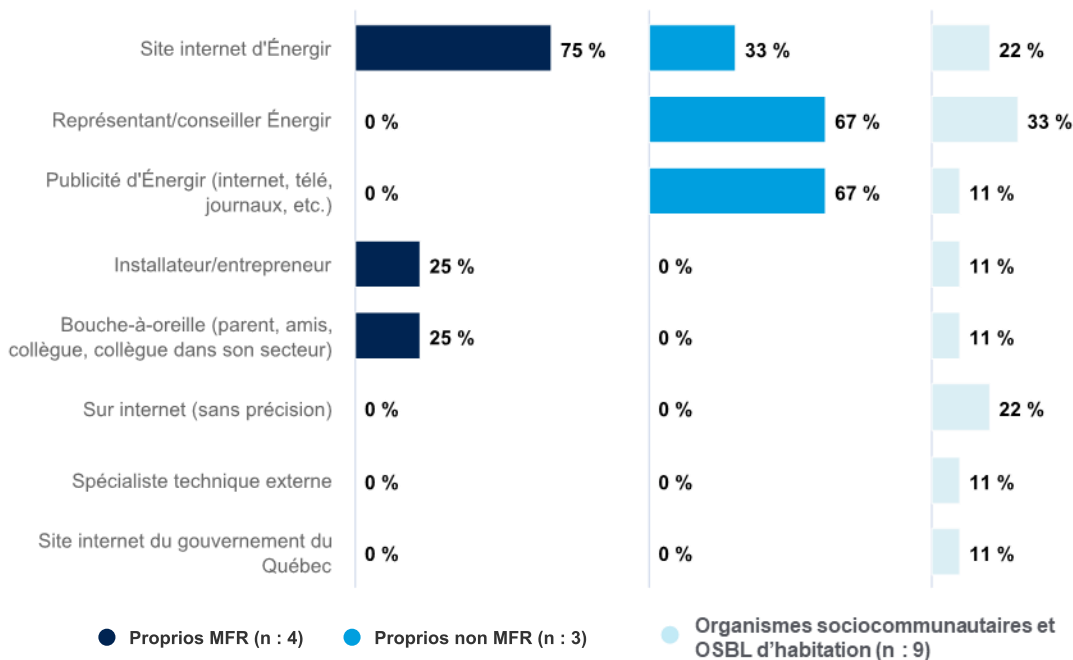
### 2.2.2. Sources d'information des participants

La totalité des propriétaires non MFR a eu vent de ce programme par le biais d'une action d'Énergir, soit par un représentant de l'entreprise, une publicité de celle-ci ou directement sur le site web de l'entreprise. Le site web est également un médium d'information important pour trois propriétaires MFR sur quatre. Il va de soi qu'Énergir a tout intérêt à continuer d'utiliser cette plateforme pour divulguer de l'information en lien avec ce programme.

Bien que les sources d'information soient plus variées chez les organismes sociocommunautaires et les OSBL d'habitation, les deux tiers d'entre eux indiquent avoir appris l'existence de ce programme par une action d'Énergir, dont, entre autres, via un conseiller de l'entreprise. De plus, le quart des répondants de cette catégorie a entendu parler du programme de « Soutien aux ménages à faible revenu » par un professionnel externe de l'organisme et d'Énergir, tel qu'un entrepreneur ou un spécialiste technique externe.

**Figure 3 : Sources de notoriété du programme**

Trois mentions possibles, le total excède 100 %



### 2.2.3. Niveau de satisfaction envers la communication entourant le programme

La majorité des répondants indique un niveau de satisfaction élevée concernant les efforts d'Énergir pour faire connaître ce programme, les communications qu'elle a faites sur celui-ci et la facilité à trouver l'information relative à celui-ci. Néanmoins, les notes moyennes tendent plutôt vers un niveau de satisfaction modéré.

Si les organismes sociocommunautaires et les OSBL d'habitation affichent un niveau de satisfaction élevé pour tous les éléments mesurés ci-dessous, les propriétaires MFR présentent plutôt un niveau de satisfaction modéré. Ces résultats sont cohérents avec les activités de communication mises en place par Énergir durant la période d'évaluation qui ciblaient davantage les organismes sociocommunautaires et les OSBL d'habitation et moins la clientèle résidentielle.

Notons que les propriétaires non MFR sont la catégorie de participants qui exprime le plus faible niveau de satisfaction en ce qui a trait aux différents énoncés entourant la communication du programme (notes moyennes de 5,3 à 6,3 sur 10), et ce, bien que deux répondants sur trois de ce groupe aient indiqué avoir vu une publicité d'Énergir concernant ce programme.

**Tableau 3 : Niveau de satisfaction envers les communications entourant le programme**

Base : tous les répondants, n : 16				Tous	Notes moyennes		
					●	●	●
Des efforts d'Énergir pour faire connaître le programme	25 %	13 %	62 %	8,0	7,5	6,3	8,8
Des communications d'Énergir sur ce programme	25 %	25 %	50 %	7,9	7,5	5,3	8,9
De la facilité à trouver l'information relative à ce programme	25 %	25 %	50 %	7,8	7,3	5,7	8,8



Les propriétaires à faible revenu ainsi que les propriétaires de logements occupés par des ménages à faible revenu sont évidemment plus difficiles à rejoindre que les organismes. L'utilisation des statistiques de revenus par critère géographique (code postal) pourrait toutefois permettre un certain ciblage des clients pour promouvoir le programme plus efficacement.

## 2.2.4. Suggestions pour accroître la notoriété du programme

Si les propriétaires MFR suggèrent surtout de faire connaître le programme par le biais des plateformes d'Énergir, tel que le compte en ligne et la facture des clients, les propriétaires non MFR proposent plutôt l'utilisation de publicités dans les médias. De leur côté, les organismes sociocommunitaires et les OSBL d'habitation privilégient un contact personnalisé, soit par des publicités ciblées, une communication directe avec les organismes éligibles ou un suivi personnalisé et continu avec un représentant Énergir.

Notons qu'un responsable d'un OMH a évoqué le souhait d'un suivi régulier avec un représentant d'Énergir dans l'optique de cibler les différentes subventions intéressantes pour son établissement, incluant celle-ci, selon le calendrier des rénovations de son bâtiment qui est mis à jour aux cinq ans.

**Figure 4 : Meilleur moyen pour faire connaître le programme**



### 2.3. Forces et faiblesses du programme

Le principal avantage perçu par les répondants avant de participer au programme de « Soutien aux ménages à faible revenu » est d'ordre monétaire, plus précisément l'obtention d'une aide financière supplémentaire ou la réduction de la facture de gaz. De plus, un propriétaire non MFR y voit aussi une façon d'obtenir de l'aide dans le choix de l'équipement à installer, alors qu'une meilleure efficacité énergétique est soulevée par deux organismes sociocommunautaire ou OSBL d'habitation. L'accès à de l'équipement supplémentaire et plus moderne est également l'un des avantages cités par ce type de participant. Notons également qu'un participant dans chacune des catégories indique n'avoir perçu aucun avantage à ce programme avant de s'inscrire.

Par ailleurs, l'aide financière accordée par ce programme est le principal élément positif mentionné par près de la majorité ou la majorité des répondants dans chacune des catégories de participants. Les économies monétaires et l'accès à un équipement plus performant sont également des éléments positifs importants pour la moitié des propriétaires MFR, alors que près de la moitié des organismes sociocommunautaires et des OSBL d'habitation évoquent les économies d'énergie.

Si près de la moitié des organismes sociocommunautaires et des OSBL d'habitation n'indiquent aucun élément à améliorer, certains évoquent des délais trop longs au niveau du traitement de la demande ou du versement de la subvention. Les propriétaires non MFR, de leur côté, font plutôt référence à l'accessibilité du programme, dont notamment le manque d'information sur celui-ci et le côté restrictif des critères d'admission. Puis, la moitié des propriétaires MFR font référence au montant jugé peu élevé de la subvention.

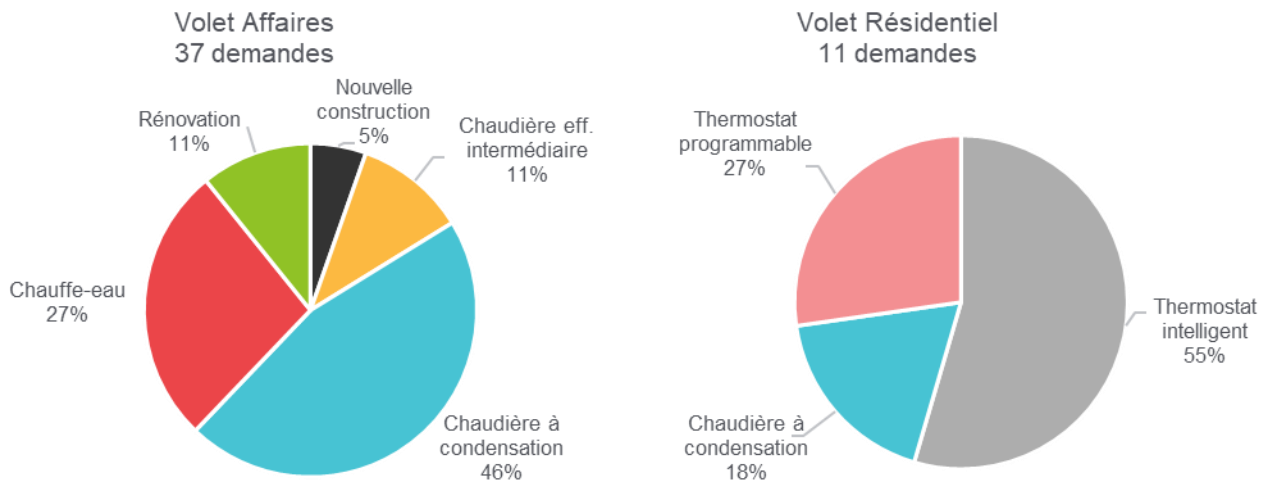
### 3. Évaluation du marché

#### 3.1. Contexte et raisons de participation

##### 3.1.1. Type de mesure implantée

Parmi l'ensemble des demandes reçues au cours de la période d'évaluation, celles du volet Affaires concernent principalement l'implantation de chaudière à condensation et de chauffe-eau, alors que le volet Résidentiel implique majoritairement l'installation de thermostats intelligents.

**Figure 5 : Types de mesure implantée**



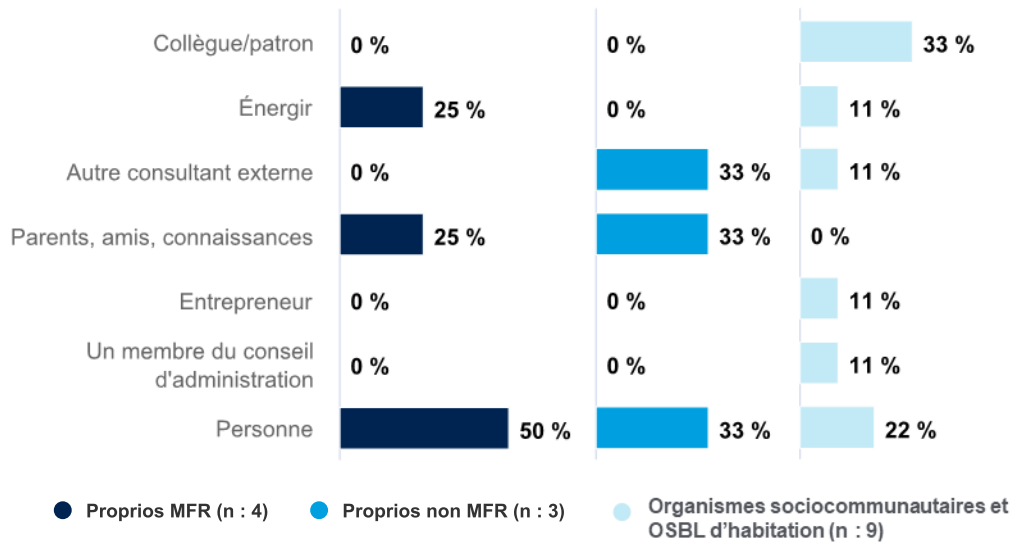
##### 3.1.2. Sources d'influence pour l'implantation de la mesure

Si la moitié des propriétaires MFR interrogés affirment que personne ne les a influencés dans la décision d'implanter la mesure d'économie d'énergie, les autres répondants de cette catégorie indiquent avoir été influencés par leur entourage (25 %) ou par Énergir (25 %). De leur côté, les propriétaires non MFR ont été influencés par un consultant externe, leur entourage ou personne en particulier.

Puis, les organismes sociocommunautaires et les OSBL d'habitation affirment que l'influence provenait surtout de l'intérieur de l'organisme, soit un collègue, un patron (25 %) ou un membre du conseil d'administration (8 %). Notons également que le quart d'entre eux affirme n'avoir été influencé par personne.

**Figure 6 : Sources d'influence pour implanter la mesure**

Trois mentions possibles, le total excède 100 %



### 3.1.3. Principales motivations à implanter la mesure

Bien que les participants soient principalement motivés par l'aspect monétaire (💰) de ce programme (entre 50 % et 67 % selon la catégorie de répondants), le souci d'une meilleure performance énergétique (🔥) a encouragé la moitié des propriétaires MFR (50 %) et des organismes sociocommunitaires ou des OSBL d'habitation (56 %) à implanter la mesure en question. Ils font notamment référence à la diminution de la consommation de gaz, à une meilleure efficacité du chauffage et à des thermostats plus modernes offrant davantage d'options.

**Tableau 4 : Principales motivations à implanter la mesure**

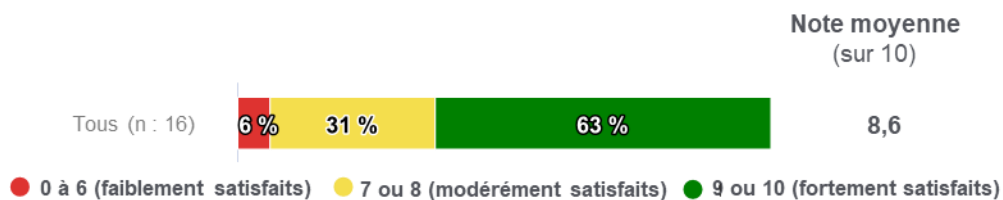
	Proprios MFR (n : 4)	Proprios non MFR (n : 3)	Org. sociocom. et OSBL hab. (n : 9)
Regroupement des trois mentions possibles			
💰 Monétaire (réduire la facture de gaz, diminuer les coûts d'installation, accès à l'aide financière)	50 %	67 %	67 %
✓ Besoin (remplacer de l'équipement vieillissant, isoler un bâtiment)	25 %	33 %	22 %
🔥 Meilleure performance (réduire la consommation de gaz, chauffage plus efficace, équipement fonctionnel et plus moderne)	50 %	-	56 %
🌍 Environnementale (protéger l'environnement)	-	-	44 %

## 3.2. Niveau de satisfaction envers le programme

### 3.2.1. Satisfaction générale

Globalement, les répondants sont assez satisfaits de ce programme (note moyenne de 8,6 sur 10). Si les organismes sociocommunautaires et les OSBL d'habitation affirment être très satisfaits en général du programme (note moyenne de 9,4), les propriétaires MFR attribuent une note entre 8 et 10 à cet élément et présentent un niveau de satisfaction plutôt élevé (note moyenne de 8,8). Toutefois, bien que les deux tiers des propriétaires non MFR indiquent être modérément satisfaits envers le programme en général, la note moyenne tend plutôt vers un faible niveau de satisfaction (6,0). Notons que l'admissibilité de cette catégorie de répondants et le montant reçu sont grandement à la merci des locataires. Bien souvent, les propriétaires non MFR doivent fournir un effort considérable pour obtenir la collaboration de ceux-ci.

**Figure 7 : Niveau de satisfaction générale envers le programme**



Bien que le niveau de satisfaction soit plus faible chez les propriétaires non MFR, la totalité de ceux-ci affirme pourtant qu'ils considéreraient s'inscrire de nouveau au programme de « Soutien aux ménages à faible revenu » dans l'éventualité où un autre équipement serait à remplacer, soulignant une certaine appréciation du programme en bout de ligne. L'entièreté des organismes sociocommunautaires et des OSBL d'habitation interrogés est également de cet avis, alors que cette proportion baisse à 75 % chez les propriétaires MFR. En effet, un répondant du volet Résidentiel ne compte pas participer de nouveau à ce programme de subvention.

### 3.2.2. Satisfaction envers les intervenants du programme

Globalement, les répondants sont assez satisfaits des différents intervenants du programme de « Soutien aux ménages à faible revenu » (notes moyennes entre 8,8 et 9,1). D'ailleurs, le niveau de satisfaction chez les propriétaires MFR est très élevé à l'égard du mandataire qui s'occupe de la vérification des revenus (note moyenne de 9,7), de la compétence des personnes responsables (9,3), et de la qualité du support offert par les intervenants d'Énergir (9,0). Les organismes sociocommunautaires et les OSBL d'habitation partagent le même avis concernant les deux derniers éléments (notes moyennes de 9,8 et 9,2 respectivement), alors que les propriétaires non MFR sont plutôt modérément satisfaits envers ceux-ci (7,0 et 6,5 respectivement).

### 3.2.3. Satisfaction envers le processus de participation

La nécessité de faire une demande supplémentaire pour obtenir l'aide fournie par le programme de « Soutien aux ménages à faible revenu » est l'élément du processus de participation qui déplaît le plus aux participants, et plus particulièrement aux propriétaires non MFR. Ce résultat témoigne d'un souhait des participants d'inclure l'inscription à ce programme directement dans les formulaires d'adhésion des autres programmes d'efficacité énergétique afin d'éviter de répéter les informations déjà fournies. Les autres éléments génèrent des niveaux de satisfaction relativement élevés.

Comme mentionné précédemment, les propriétaires non MFR doivent fournir un effort supérieur aux autres catégories de demandeurs pour compléter les étapes du processus de participation de ce programme et être en mesure d'obtenir la collaboration de leurs locataires. Ainsi, il est cohérent de constater un plus faible niveau de satisfaction chez ce groupe de participants à l'égard des efforts requis et de la facilité à compléter l'ensemble des étapes du programme. De plus, ils semblent être profondément agacés par l'exigence de soumettre des pièces justificatives de revenus des locataires, processus qui semble relativement ardu considérant le faible niveau de satisfaction à l'égard de la facilité à convaincre les locataires de soumettre leurs revenus au mandataire d'Énergir.

Inversement, les propriétaires MFR et les organismes sociocommunautaires ou les OSBL d'habitation présentent des niveaux de satisfaction assez élevés pour l'ensemble des autres éléments mesurés ci-dessous.

**Tableau 5 : Niveau de satisfaction envers le processus de participation**

Base : tous les répondants, excluant la non-réponse	Tous	Notes moyennes		
		●	●	●
Du délai avant de savoir si la demande est acceptée (n : 14)	8,8	8,8	8,0 (n : 1)	8,9
Des efforts requis pour compléter la demande de participation et les étapes subséquentes (n : 16)	8,5	8,3	6,3	9,3
La facilité à compléter l'ensemble des étapes du programme (n : 16)	8,4	8,5	6,0	9,2
La nécessité de faire une demande supplémentaire pour obtenir toute l'aide disponible (n : 12)	6,8	7,8	2,5 (n : 2)	7,7 (n : 6)
<b>Base : propriétaires de duplex ou d'immeubles de 4 logements ou plus, excluant la non-réponse</b>				
La facilité à convaincre les locataires de soumettre leurs revenus (n : 3)	4,0	10 (n : 1)	1 (n : 2)	-
L'exigence de soumettre les revenus des locataires au mandataire (n : 3)	3,3	10 (n : 1)	0 (n : 2)	-

● 0 à 6 (faiblement satisfaits)  
 ● 7 ou 8 (modérément satisfaits)  
 ● 9 ou 10 (fortement satisfaits)

● Proprios MFR (n : 4)  
 ● Proprios non MFR (n : 3)  
 ● Organismes sociocommunautaires et OSBL d'habitation (n : 9)



L'exigence de soumettre les revenus est un irritant majeur pour les demandeurs qui ont à respecter cette exigence et fort probablement, une barrière à la participation au programme. Une évaluation des possibilités pour simplifier ce critère de qualification d'un ménage à faible revenu est suggérée à Énergir.

### 3.2.4. Satisfaction envers l'aide financière offerte

Si le niveau de satisfaction des organismes sociocommunautaires ou des OSBL d'habitation et des propriétaires MFR envers l'aide financière offerte par ce programme est assez élevé dans son ensemble (notes moyennes variant entre 8,3 et 9,6), la satisfaction est modérée en ce qui a trait aux économies sur la facture de gaz naturel par rapport au coût déboursé pour implanter la mesure.

Par ailleurs, les propriétaires non MFR sont insatisfaits de la répartition du montant entre eux-mêmes et les locataires. Ce groupe de participants présente un faible niveau de satisfaction pour chacun des éléments mesurés ci-dessous (notes moyennes entre 4,7 et 6,7), en particulier à l'égard du montant total reçu d'Énergir.

**Tableau 6 : Niveau de satisfaction envers l'aide financière offerte**

Base : tous les répondants, excluant la non réponse	Notes moyennes			Tous	●	●	●
	0 à 6	7 ou 8	9 ou 10				
Le montant total reçu d'Énergir (n : 16)	19 %	12 %	69 %	8,4	8,8	4,7	9,6
La facilité de connaître le montant total reçu d'Énergir (n : 16)	19 %	25 %	56 %	8,4	9,0	5,7	9,0
Le coût total à déboursier pour acheter et installer les équipements (n : 15)	7 %	40 %	53 %	8,3	8,5 (n : 4)	5,5 (n : 2)	8,9 (n : 9)
Le délai avant de recevoir le paiement (n : 16)	25 %	13 %	62 %	8,3	8,3 (n : 4)	6,7 (n : 3)	8,8 (n : 9)
La répartition du montant accordé par Énergir entre le propriétaire et les locataires (n : 2)	11 %	33 %	56 %	5,5	-	5,5 (n : 2)	-
Les économies sur la facture de gaz naturel par rapport au coût déboursé (n : 15)	20 %	40 %	40 %	7,7	7,5 (n : 4)	6,3 (n : 3)	8,3 (n : 9)

● Proprios MFR (n : 4)	● Proprios non MFR (n : 3)	● Organismes sociocommunautaires et OSBL d'habitation (n : 9)
------------------------	----------------------------	---

### 3.3. Barrières à la participation

Si la majorité des participants affirme n'avoir eu aucune crainte avant de participer à ce programme, un peu moins du tiers des répondants (30 %) admettent avoir eu certaines réserves. Le délai avant de recevoir la subvention et la complexité du processus d'inscription sont les deux éléments qui ont généré le plus d'inquiétude chez les participants.

Par la suite, la performance des équipements remplacés et la compétence de l'équipe qui installe l'équipement sont des préoccupations soulevées par les propriétaires non MFR. Notons que la totalité des propriétaires MFR interrogés n'avait aucune préoccupation préalable à leur participation à ce programme.

Puis, mentionnons que l'exigence de devoir soumettre les revenus au mandataire est probablement un frein important pour les propriétaires, et plus particulièrement les propriétaires non MFR qui doivent convaincre leurs locataires du bien-fondé de la démarche. Énergir devrait examiner la possibilité de qualifier un ménage MFR d'une autre façon que par la soumission des revenus au mandataire. Bien qu'il n'y ait pas de solution parfaite du point de vue du ciblage, une plus grande accessibilité au programme et un processus de participation plus facile seraient souhaités.

Enfin, les gestionnaires d'OMH interrogés ont mentionné ne pas connaître tous les programmes de subvention disponibles, en plus de soulever le manque de temps nécessaire pour remplir ce type de demande.

### 3.4. Suggestions pour améliorer le programme

Si la majorité des organismes sociocommunautaires et des OSBL d'habitation interrogés n'avait pas d'amélioration à suggérer, certains ont évoqué la diminution du délai de paiement, la simplification de l'accès au programme, dont les formulaires à remplir, et l'offre d'un plus grand soutien aux clients, comme de l'accompagnement. Notons également que ce dernier élément est ressorti lors des entrevues individuelles auprès de directeurs d'OMH. Ces derniers ont indiqué souhaiter un accompagnement sous la forme d'une courte rencontre en visioconférence afin de bien remplir les formulaires et répondre aux éventuelles questions sur les informations requises, et ce, sans perdre trop de temps.

Par ailleurs, la moitié des propriétaires MFR suggère de faire davantage connaître le programme, entre autres par le biais de la publicité. Puis, les propriétaires non MFR mentionnent une meilleure formation des employés et une plus grande communication avec eux, sans préciser l'information souhaitée et le moyen à privilégier.

## 4. Conclusions et recommandations

### 4.1. Principaux constats

Cette section présente les principaux constats qui découlent de cette évaluation du programme de « Soutien aux ménages à faible revenu ».

- Une forte hausse des demandes est observée au cours de la période d'évaluation, principalement engendrée par les OSBL d'habitation.
- Une forte appréciation du programme, compte tenu du niveau plutôt élevé de la satisfaction générale envers celui-ci et de l'intention de souscrire de nouveau chez la quasi-totalité des demandeurs, ce qui est particulièrement vrai auprès des organismes sociocommunautaires et des OSBL d'habitation.
- Une satisfaction élevée envers le processus de participation, à l'exception d'un léger agacement envers la nécessité de remplir un deuxième formulaire pour profiter de toute l'aide disponible.
- Un faible niveau de participation chez les propriétaires MFR et non MFR. On peut présumer une faible notoriété du programme chez ces catégories de participants qui soulèvent l'enjeu de la difficulté de les rejoindre.
- La collaboration des locataires MFR est toujours un enjeu d'actualité pour les propriétaires non MFR et impacte grandement leur satisfaction envers le programme et le processus de participation.

### 4.2. Recommandations

#### **Combiner l'inscription à ce programme à celle de programmes d'efficacité énergétique**

Le niveau de satisfaction modéré de l'ensemble des participants à l'égard de la nécessité de devoir remplir une autre demande pour bénéficier du supplément nous laisse croire que combiner l'inscription de ce programme à celle de programmes d'efficacité énergétique serait souhaitable afin d'éviter de répéter les informations déjà inscrites sur le premier formulaire. Par exemple, inclure une courte section spécifique au programme de « Soutien aux ménages à faible revenu » directement dans les formulaires d'inscription des programmes d'efficacité énergétique est une façon de simplifier l'inscription tout en réduisant les efforts requis par les participants.

#### **Poursuivre les efforts de communication s'adressant aux propriétaires mais intensifier les efforts de communication auprès des OSBL d'habitation et des organismes sociocommunautaires**

Tel que présumé, le niveau de notoriété du programme est relativement faible chez les propriétaires MFR et non MFR, vu le peu de demandes déposées au fil des ans. Bien qu'ils ne représentent qu'une minorité des demandeurs, la promotion du programme est tout de même souhaitée auprès de ces deux groupes afin d'en accroître la notoriété. Énergir devrait donc poursuivre ses efforts de communication auprès des propriétaires non-MFR.

De plus, étant donné les OSBL d'habitation et les organismes sociocommunautaires desservent aussi une clientèle défavorisée en grand nombre, et que le programme génère une satisfaction particulièrement élevée auprès de ceux-ci, Énergir devrait donc concentrer les efforts de communication et de promotion du programme là où celui-ci a le plus de succès et d'impact.