



ÉVALUATION DES VOLETS DU PROGRAMME SOUTIEN AUX MÉNAGES À FAIBLE REVENU (PE126 ET PE236)

Préparé par Dialogs
Avec la collaboration d'Econoler

Soumis à Énergir

Le 28 novembre 2019

SOMMAIRE

Ce mandat d'évaluation porte sur les deux volets du programme soutien pour ménages à faible revenu (MFR) d'Énergir, soit le volet PE126 *Supplément ménages à faible revenu résidentiel* et le volet PE236 *Supplément ménages à faible revenu CII*. Ce rapport d'évaluation présente une évaluation de processus ainsi qu'une analyse des barrières à la participation. Des pistes d'amélioration des volets, découlant de cette évaluation, sont proposées.

Le nombre de demandes effectuées pour le programme MFR est globalement assez stable à travers le temps. Pour la période évaluée, les clients qui ont implanté des mesures sont surtout des propriétaires MFR-UDT (15 participants) et des coopératives ou des organismes sans but lucratif (OSBL) d'habitation (19 demandes). Peu d'organismes sociocommunautaires et de propriétaires non-MFR du marché affaires ont participé au cours des 3 années financières évaluées.

Les interventions auprès des participants au volet affaires touchent également plusieurs centaines de locataires, lesquels bénéficient directement ou indirectement des économies d'énergie. Au total, 1175 locataires ont profité des bénéfices du volet affaires. Pour la période évaluée, on compte donc 1190 participants au programme, dont 1175 participants au volet affaires et 15 participants au volet résidentiel.

Présent sur le marché depuis 2013, le programme *Soutien aux ménages à faible revenu* connaît toutefois une participation relativement limitée. Selon l'évaluation réalisée en 2015, la faible notoriété des volets pourrait en être la cause.

Les participants aux volets sont globalement très satisfaits de leur expérience. Ils apprécient avoir eu accès à un bonus monétaire par rapport à l'aide financière qu'ils auraient normalement reçue. Pour certains, cette aide financière additionnelle a été un levier pour la réalisation de leur projet ou la sélection d'une option à haute efficacité. Les participants ont mentionné que la qualité d'accompagnement et la compétence des personnes-ressources de l'équipe d'Énergir ont largement facilité leur processus de participation.

Certains participants mentionnent cependant que leur niveau d'appréciation globale du processus aurait pu être davantage élevé si les délais de traitement de leurs dossiers avaient été plus courts. Les propriétaires d'immeubles locatifs sondés sont également d'avis que la méthode actuelle de qualification des locataires alourdit le processus de participation et que la répartition de l'aide financière n'est pas équitable lorsque le propriétaire paie la facture de chauffage.

À la lumière des principaux constats faits lors de cette évaluation, nous émettons les recommandations suivantes en vue d'optimiser certains aspects des volets :

- 1) Poursuivre les **efforts de promotion** et tenter de rejoindre davantage la clientèle cible ;

- 2) Étudier la possibilité d'alléger la méthode de **qualification des locataires** d'immeubles multilocatifs pour que cet élément ne devienne pas un frein à la participation des propriétaires de ces immeubles.

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	6
1.1 Nature du mandat d'évaluation	6
1.2 Description des volets	6
2. Objectifs de l'évaluation	9
3. Méthodologie.....	9
3.1 Technique de recherche	9
3.2 Collecte de données.....	10
4. Résultats des volets pour la période visée.....	11
4.1 Participants aux volets	11
4.2 Économies d'énergie réalisées	12
5. Contexte de participation et facteurs décisionnels.....	13
6. Promotion et notoriété des volets.....	14
7. Perceptions envers les volets	15
8. Satisfaction	16
8.1 Satisfaction générale	16
8.2 Satisfaction envers les divers intervenants	16
9. Processus de participation et d'admission	16
10. Aide financière.....	17
11. Suggestions d'amélioration	17
Promotion des volets	18
11.1 Offres multiples	18
12. Barrières	19
12.1 Barrières à la participation	19
12.2 Barrières à la réalisation des projets	20
13. Conclusion et recommandations	20

Liste des tableaux

Tableau 1 – Seuils de revenus 2018-2019	6
Tableau 2 – Caractéristiques des volets du programme <i>Soutien aux ménages à faible revenu</i>	8
Tableau 3 - Description des listes	10
Tableau 4 – Participants aux programmes de supplément pour les années 2015-2016 à 2017-2018	11
Tableau 5 - Perception des participants envers les volets.....	15
Tableau 6 - Suggestions d'amélioration des volets.....	18

Liste des figures

Figure 1 – Principaux thèmes de recherche	9
Figure 2 - Participants aux entrevues en profondeur	10
Figure 3 – Évolution du nombre de demandes et de participants au programme MFR (PE126 et PE236 combinés)	11
Figure 4 – Nombre de participants par année et taux de réalisation	12
Figure 5 - Économies annuelles (m ³ de gaz naturel)	13
Figure 6 - Types de mesures implantées (% de demandes par type de mesure).....	13
Figure 7 - Acteurs ayant influencé la décision de participer au volet.....	14
Figure 8 - Sources de notoriété auprès des participants	15
Figure 9 - Niveau de préoccupation des participants quant à leur participation	19
Figure 10 - Niveau de préoccupation des participants quant à la réalisation du projet	20

1. INTRODUCTION

1.1 Nature du mandat d'évaluation

Le mandat d'évaluation porte sur le programme de *Soutien aux ménages à faible revenu* d'Énergir, ce qui inclut le volet PE126 *Supplément ménages à faible revenu résidentiel* et le volet PE236 *Supplément ménages à faible revenu CII*. Ces deux volets ont été lancés en juillet 2013. Les années financières visées par l'évaluation sont 2015-2016, 2016-2017 et 2017-2018.

1.2 Description des volets

Le programme *Soutien aux ménages à faible revenu* regroupe deux volets, le volet *Supplément ménages à faible revenu – résidentiel* (PE126) et le volet *Supplément ménages à faible revenu – CII* (PE236). Ces volets n'ont fait l'objet d'aucun changement de modalités au cours de la période évaluée.

Le volet PE126 offre une aide financière supplémentaire au montant de l'aide financière des volets réguliers d'Énergir (voir Tableau 2) aux propriétaires et locataires à faible revenu, ainsi qu'aux propriétaires d'immeubles locatifs, dont un, ou plusieurs logements sont occupés par des MFR. Ce volet couvre le marché résidentiel UDT.

Le volet PE236 s'adresse aux propriétaires d'immeubles locatifs de quatre logements ou plus, dont un, ou plusieurs logements sont occupés par des MFR, ainsi qu'aux organismes du secteur sociocommunautaires (coopératives d'habitation, OSBL d'habitation, organismes à vocation sociocommunautaire qui viennent en aide à une clientèle défavorisée).

Pour être admissibles au programme, les ménages à faible revenu doivent avoir un revenu familial avant impôt inférieur au seuil de revenus établis selon la taille du ménage. Les seuils de revenus 2018-2019 sont présentés dans le Tableau 1 ici-bas :

Tableau 1 – Seuils de revenus 2018-2019

Tableau des seuils de revenus 2018-2019	
Taille du ménage	Revenu total avant impôt
1 personne	29 139 \$
2 personnes	36 276 \$
3 personnes	44 597 \$
4 personnes	54 147 \$
5 personnes	61 412 \$
6 personnes	69 262 \$
7 personnes ou plus	77 113 \$

Source : Seuils de faible revenu de Statistique Canada + 15 % « SFR-500k » excluant les transferts gouvernementaux

Cette information est validée par un organisme mandataire (*Option consommateurs*). Les volets de supplément utilisent les seuils de faible revenu de Statistique Canada bonifiés de 15 %.

Dans le cas du secteur sociocommunautaire, 100 % de l'aide financière potentielle est versée à l'organisme. Les coopératives d'habitation sont automatiquement admissibles, alors que les autres clients du secteur sociocommunautaire doivent démontrer qu'ils viennent en aide à une clientèle défavorisée.

L'aide financière supplémentaire potentielle est généralement égale au montant de l'aide financière de base des volets réguliers d'Énergir (les participants obtiennent l'aide des volets réguliers ainsi que celle des volets de supplément, et peuvent donc potentiellement doubler l'aide financière reçue), sauf exception :

- L'aide financière supplémentaire offerte pour l'installation d'un thermostat programmable et intelligent est de 220 \$.
- Pour le programme de rénovations écoénergétiques du marché affaires, le supplément potentiel est de 1 \$/m³.

Pour les propriétaires non-MFR du marché résidentiel et du marché affaires ayant des locataires MFR, l'aide financière supplémentaire est en fonction du pourcentage de locataires qui se qualifient pour le programme. Par exemple, si deux locataires MFR se qualifient pour un immeuble de 3 logements, l'aide financière supplémentaire admissible sera multipliée par 66,7 % (2MFR/3 logements) et si 5 locataires MFR se qualifient pour un immeuble de 15 logements, l'aide financière supplémentaire admissible sera multipliée par 33,3 % (5MFR/15 logements). Cette aide supplémentaire est ensuite répartie entre le propriétaire (40 % de l'aide) et les locataires MFR (60 % de l'aide).

Les caractéristiques détaillées des volets, incluant les mesures admissibles, les aides financières et le partage de cette aide, s'il y a lieu, sont détaillées dans le Tableau 2 :

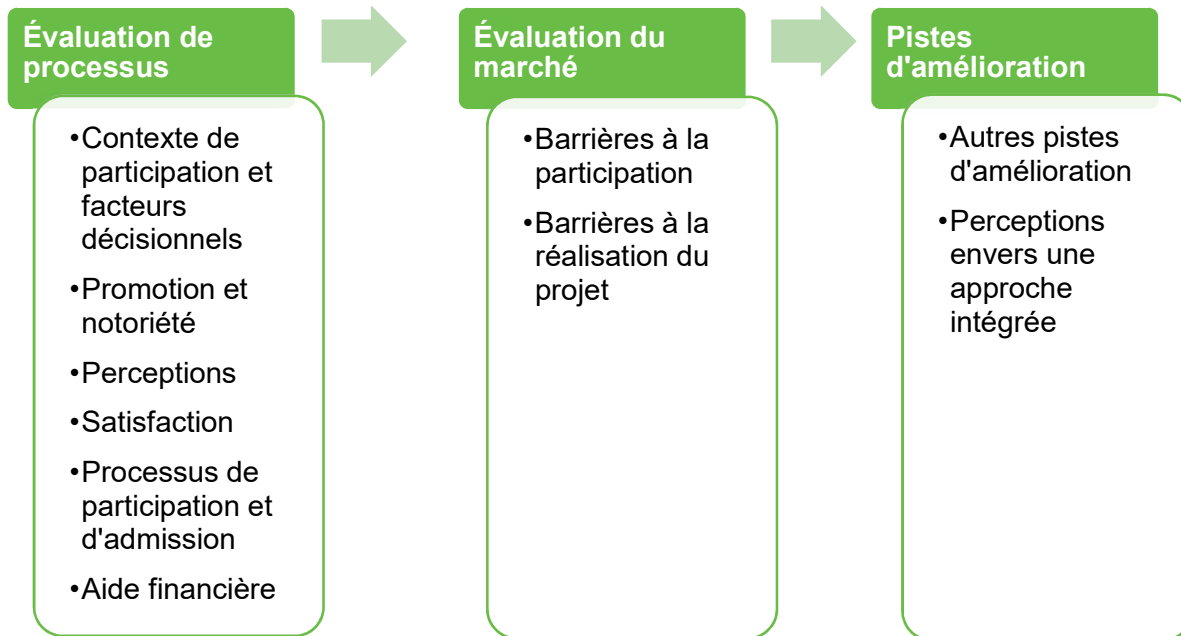
Tableau 2 – Caractéristiques des volets du programme *Soutien aux ménages à faible revenu*

	Volet résidentiel (PE126)		Volet affaires (PE236)	
	Propriétaire MFR	Propriétaire privé (non-MFR)	Propriétaire privée (non-MFR)	Sociocommunautaire
Clients visés	Propriétaire MFR	Propriétaires non-MFR (avec locataires MFR)	Propriétaires non-MFR (avec locataires MFR)	COOP, Organismes sans but lucratif (OSBL) d'habitation, organismes à vocation sociocommunautaire qui viennent en aide à une clientèle défavorisée
Marché cible	Maison unifamiliale, duplex, ou triplex	Maison unifamiliale, duplex, ou triplex (UDT)	4 logements et plus	<ul style="list-style-type: none"> 4 logements et plus, bâtiments commerciaux à vocation sociocommunautaire
Critères	Propriétaire MFR (validation par le mandataire)	Un locataire MFR ou plus (validation par le mandataire)	Un locataire MFR ou plus (validation par le mandataire)	<ul style="list-style-type: none"> COOP : automatiquement admissibles AUTRES : doivent démontrer qu'ils viennent en aide à une clientèle défavorisée
Volets admissibles	<ul style="list-style-type: none"> Thermostat programmable et intelligent Chaudière efficace Chauffe-eau sans réservoir Combo à condensation 		<ul style="list-style-type: none"> Chaudière à efficacité intermédiaire Chaudière à condensation Chauffe-eau à condensation Infrarouge Hotte à débit variable Aérotherme à condensation 	<ul style="list-style-type: none"> Rénovation efficace Nouvelle construction efficace Étude et implantation – CII Remise au point des systèmes mécaniques Préchauffage solaire Thermostat intelligent CII
Aide financière supplémentaire potentielle	<p>Pour les <u>thermostats</u> : 220 \$ par thermostat</p> <p>Pour les <u>autres mesures</u> : le même montant que l'aide financière de base</p>		<p>Le même montant que l'aide financière de base</p> <p>Pour le <u>volet rénovation efficace</u> : 1 \$/m³ économisé</p>	
Ajustement de l'aide financière ?	Non (100 % de l'aide supplémentaire potentielle est versée au participant)	Oui, en fonction du pourcentage de locataires MFR sur le nombre de logements	Oui, en fonction du pourcentage de locataires MFR sur le nombre de logements	Non (100 % de l'aide supplémentaire potentielle est versée au participant)
Versement de l'aide financière au ?	Propriétaire (100 %)	<ul style="list-style-type: none"> Propriétaire (40 %) et partage entre les Locataires MFR (60 %) 	<ul style="list-style-type: none"> Propriétaire (40 %) et partage entre les locataires MFR (60 %) 	Organisme sociocommunautaire (100 %)

2. Objectifs de l'évaluation

Ce mandat vise à évaluer le processus (niveau de satisfaction, promotion, processus de participation, critères d'admissibilité et aide financière) ainsi que le marché ciblé pour ces volets (barrières à la participation et à la réalisation du projet). Des pistes d'amélioration sont également proposées en tenant compte des constats de ces évaluations. Les principaux thèmes de recherche sont illustrés à la Figure 1.

Figure 1 – Principaux thèmes de recherche

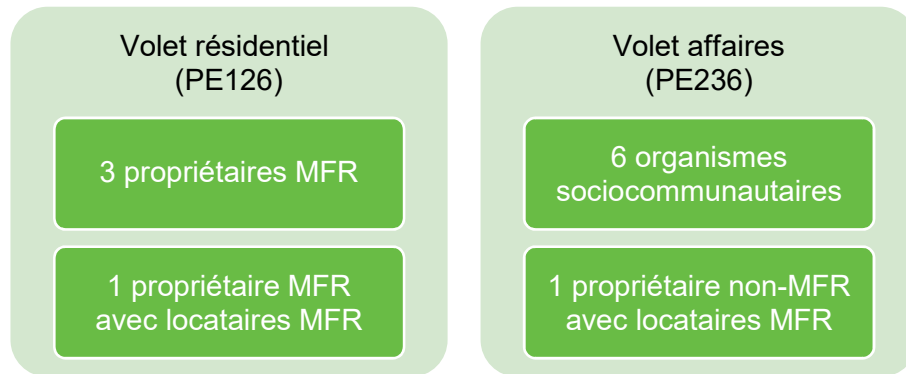


3. Méthodologie

3.1 Technique de recherche

- La collecte de données a été réalisée à l'aide de 11 entrevues téléphoniques en profondeur auprès des différents groupes de participants présentés à la Figure 2.

Figure 2 - Participants aux entrevues en profondeur



- Le recrutement a été effectué à partir d'une liste de participants au programme *Soutien aux ménages à faible revenu* pour les années financières 2015-2016 à 2017-2018 fournie par Énergir.

3.2 Collecte de données

- Le guide d'entrevue a été rédigé par Dialogs, en collaboration avec Econoler et Énergir.
- Les entrevues, d'une durée approximative de 25 minutes, ont été réalisées par une chargée de projet senior de Dialogs du 13 août au 13 septembre 2019.
- Une liste de 39 demandes (15 au volet résidentiel et 24 au volet affaires) a été fournie par Énergir pour la réalisation des entrevues en profondeur. Un participant peut déposer plusieurs demandes pour un même immeuble dans des volets réguliers distincts. Après épuration des doublons¹, une population de 25 participants uniques a été définie.

Tableau 3 - Description des listes

	Nombre de demandes	Liste de participants uniques	Échantillon sondé (n)
Volet résidentiel (PE126)	15	9	4
Volet affaires (PE236)	24	16	7
Total	39	25	11

Un maximum d'efforts a été déployé pour compléter le plus grand nombre d'entrevues possible sur les 25 individus ciblés. En effet, des appels ont été effectués de jour ainsi que de soir à multiples reprises pendant une durée de 4 semaines pour rejoindre les individus.

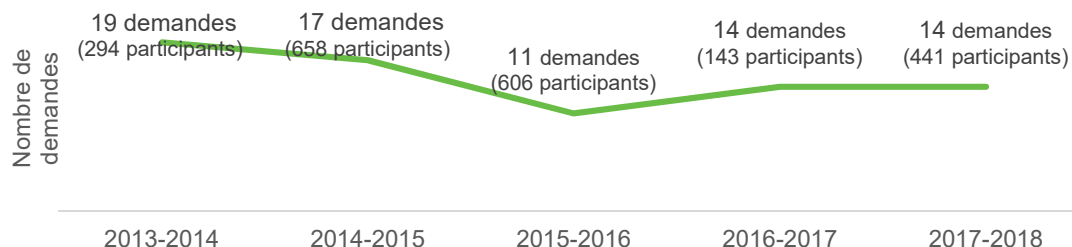
¹ Dans le but d'interroger une seule fois les individus ayant participé plus d'une fois à ces volets, les doublons ont été éliminés pour les entrevues.

4. Résultats des volets pour la période visée

4.1 Participants aux volets

Tel qu'illustré à la Figure 3, le nombre de demandes effectuées pour le programme MFR est globalement assez stable à travers le temps.

Figure 3 – Évolution du nombre de demandes et de participants au programme MFR (PE126 et PE236 combinés)



Si on regarde plus en détail les années financières dans le cadre de la présente évaluation (2015-2016 à 2017-2018), les clients qui ont implanté des mesures sont surtout des propriétaires MFR-UDT (15 demandes) et des coopératives ou organismes sans but lucratif (OSBL) d'habitation (19 demandes sur 24 demandes au total). Peu d'organismes sociocommunautaires et de propriétaires non-MFR du marché affaires ont participé au cours des 3 dernières années financières évaluées.

Les interventions auprès de la clientèle du volet affaires touchent principalement des ménages locataires, lesquels bénéficient directement ou indirectement des économies d'énergie. Au total, 1 175 locataires ont participé au volet affaires.

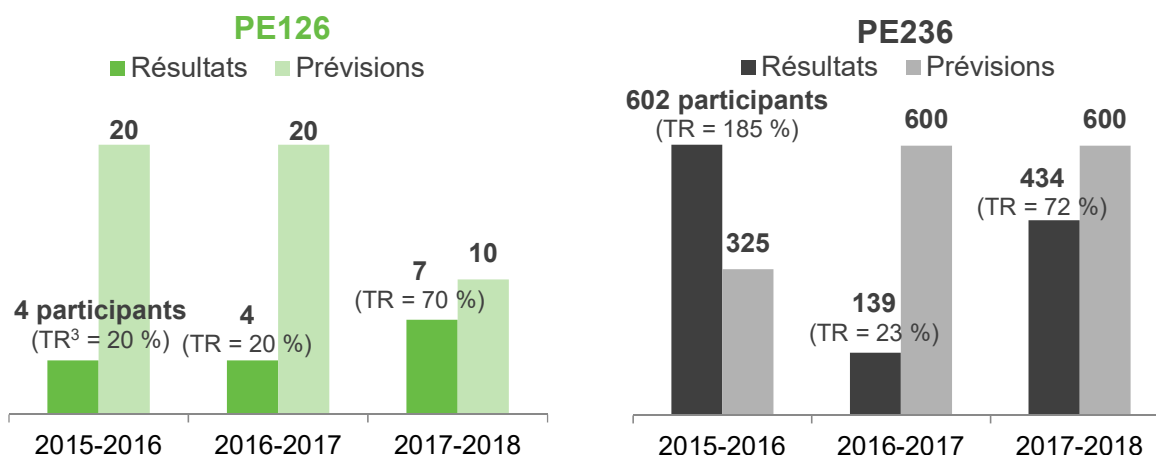
Tableau 4 – Participants aux programmes de supplément pour les années 2015-2016 à 2017-2018 qui ont implanté des mesures

Volets	Types de participants	Nombre de demandes	Nbre de ménages MFR en ayant profité ²
Résidentiel (PE126)	Propriétaires MFR - UDT	15	15
Affaires (PE236)	Coopératives et OSBL d'habitation	19	1 146
	Organismes sociocommunautaires	3	19
	Propriétaires non-MFR	2	10
Total		39	1 190

² Le nombre de ménages MFR correspond au nombre de participants total aux volets soutien aux ménages à faible revenu.

Tel que présenté à la Figure 4 ci-dessous, à l'exception du volet PE236 pour l'année financière 2015-2016, les taux de réalisation du nombre de ménages annuels sont inférieurs aux prévisions pour la présente période d'évaluation.

Figure 4 – Nombre de participants par année et taux de réalisation



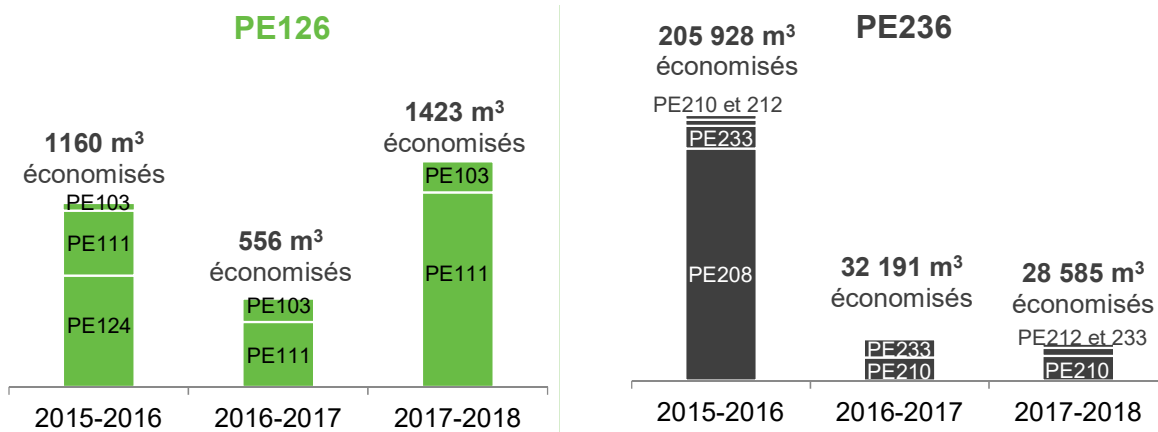
4.2 Économies d'énergie réalisées⁴

Au cours des trois dernières années financières évaluées, il y a eu une baisse globale des économies de gaz naturel (m³) réalisées par les ménages MFR ayant profité du programme *Supplément pour les ménages à faible revenu* (Figure 5). Pour le marché résidentiel, les économies de gaz naturel ont varié de 556 m³ à 1 423 m³ annuellement, pour un total d'un peu plus de 3 000 m³ au cours des trois dernières années financières. Pour le marché affaires, les économies ont atteint plus de 200 000 m³ au cours de l'année 2015-2016. Cependant, ces économies ont diminué en 2016-2017 et sont demeurées relativement stables en 2017-2018. Les résultats des économies d'énergie dépendent des volets réguliers, ce qui explique les écarts entre chacune des années.

³ TR = Taux de réalisation (nombre de ménages réels / nombre de ménages de la prévision)

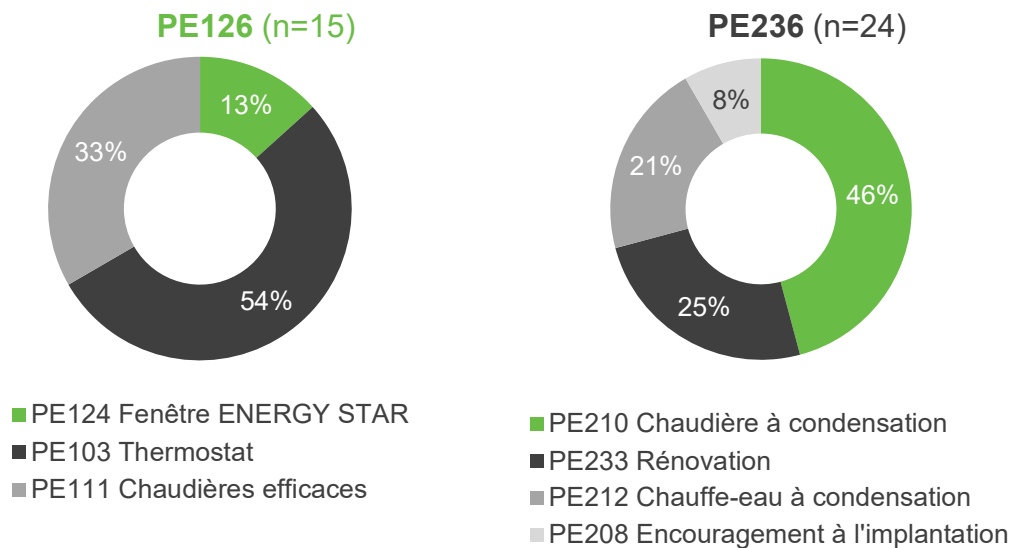
⁴ Le programme Soutien aux ménages à faible revenu ne génère pas d'économies d'énergie puisqu'il s'agit d'un programme visant à couvrir une partie plus importante des surcoûts des mesures d'efficacité énergétique. Dans cette section, on fait référence aux économies générées par la participation aux volets des programmes réguliers.

Figure 5 - Économies annuelles (m³ de gaz naturel)



Tel que présenté à la Figure 6, plus de la moitié des demandes au volet résidentiel sont relatives à l'implantation de thermostats. Au niveau du volet affaires, environ une demande sur deux était relative à l'implantation d'une chaudière à condensation.

Figure 6 - Types de mesures implantées (% de demandes par type de mesure)

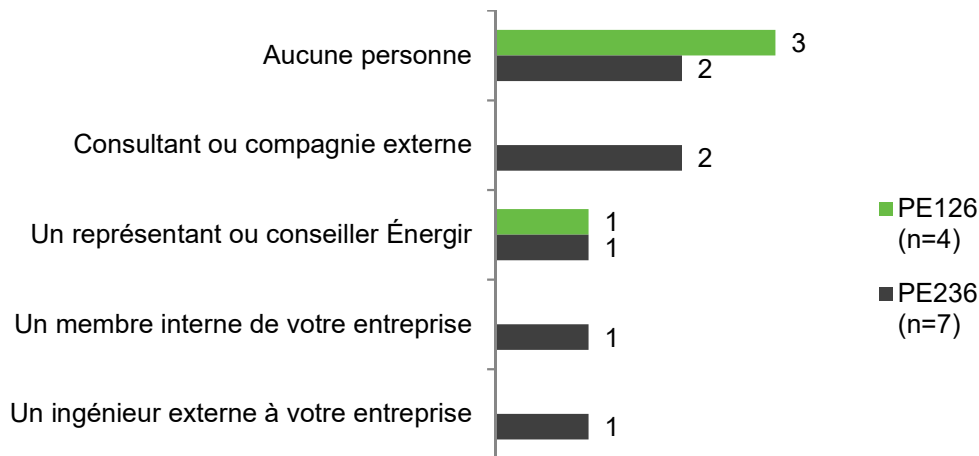


5. Contexte de participation et facteurs décisionnels

Les participants interrogés ont été invités à identifier la personne qui a été leur plus grand influenceur ou conseiller dans la décision de participer à ces volets. Comme illustré à la Figure 7, la majorité des participants résidentiels n'ont pas été influencés pour leur prise de décision. De leur côté, près de la

moitié des participants affaires disent qu'un consultant ou une compagnie externe (plombiers, détaillants ou ingénieurs) leur a suggéré de participer à ce volet.

Figure 7 - Acteurs ayant influencé la décision de participer au volet



Tous les participants disent que la principale raison les ayant incités à participer au programme *Soutien aux MFR* est l'obtention d'une aide financière additionnelle. Cette dernière permet aux participants de réduire leur surcoût d'achat d'une option à haute efficacité énergétique ou même de réaliser le projet. Le soutien financier est d'autant plus important pour les OSBL.

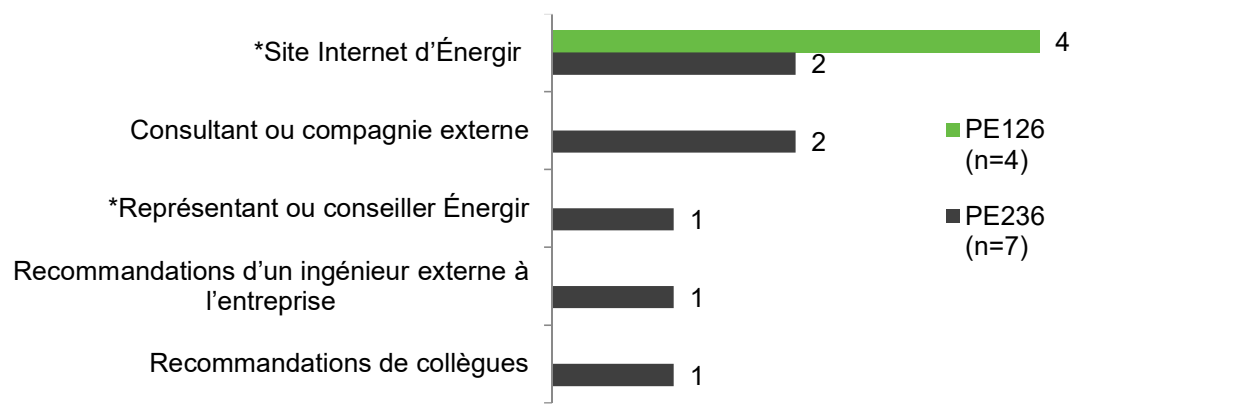
6. Promotion et notoriété des volets

Deux stratégies sont utilisées par Énergir afin de faire la promotion des volets :

- « Market push », notamment par le biais des PCGN, conseillers aux ventes, ingénieurs ou promoteurs constructeurs pour promouvoir les programmes (extranet, bulletin électronique mensuel envoyé aux PCGN, événements, congrès, ...)
- « Market pull » par des actions de communication auprès de la clientèle des marchés résidentiel et affaires pour faire connaître les programmes (site Web d'Énergir, publication dans le magazine RQOH, bannière publicitaire sur le site Web du RQOH, colloque et conférences, envoi courriel à des clients propriétaires d'immeubles locatifs de quatre logements ou plus, ...)

Les résultats présentés dans la Figure 8 font ressortir l'importance de la promotion des volets sur le site Web d'Énergir. En effet, la totalité des participants au volet résidentiel en a pris connaissance par ce moyen. Du côté des participants affaires, les partenaires externes jouent également un rôle important dans la diffusion de l'information (consultant/compagnie externe ou ingénieur externe). Tous les participants sondés en étaient à leur première participation.

Figure 8 - Sources de notoriété auprès des participants



* Les résultats de la Figure 8 nous indiquent qu'il y a une prise de connaissance des volets directement par Énergir à travers le site Internet et les représentants ou conseillers d'Énergir (PE126 : n=4/4, et PE236 : n =3/7).

7. Perceptions envers les volets

Les participants interrogés ont une perception très favorable envers les volets de *Soutien aux MFR*. Les deux types de clientèle (résidentielle et affaires) trouvent que l'aide financière accordée figure parmi les principaux avantages, tel que démontré dans le Tableau 5 ici-bas. Les volets permettent également de faire un changement et de réaliser des économies d'énergie ou monétaires (« *Ça nous a permis de prendre une fourniture efficace sinon on aurait pris la chaudière standard sans subvention.* »).

La majorité des participants ne perçoivent pas d'inconvénient lié à ces volets. Quelques-uns ont toutefois mentionné les points suivants :

- la complexité du processus de participation et le temps de complétion que cela implique
- la longueur des délais avant de savoir s'ils étaient admissibles.
- les critères d'accès restreints pour l'admissibilité des locataires

Tableau 5 - Perception des participants envers les volets

Avantages *	PE126 (n=4)	PE236 (n=7)	Inconvénients *	PE126 (n=4)	PE236 (n=7)
Aide financière	3	6	Ne voit aucun désavantage/ne sait pas	3	6
Permet de faire le changement	1	2	Processus de participation complexe / documents à remplir	1	1
Permet de réaliser des économies d'énergie/monétaires	1	1	Longueur des délais	1	-
Autres (support d'Énergir, bon pour l'environnement et améliore le confort des locataires)	1	2	Critères d'accès restreints	-	1

*Mentions multiples

*Mentions multiples

8. Satisfaction

8.1 Satisfaction générale

Les participants sondés aux volets de *Soutien aux MFR* sont très satisfaits et accordent une note moyenne de 9,0 sur 10 pour le PE126 et de 9,2 sur 10 pour le PE236. En effet, ils ont apprécié la qualité du support offert par Énergir, le montant de l'aide financière reçu en bonus par rapport à l'aide financière normalement reçue ainsi que la simplicité du processus.

Bien que dans l'ensemble l'appréciation demeure fort positive, les deux propriétaires avec locataires MFR ont toutefois mentionné ne pas apprécier le fait qu'une portion de l'aide financière est directement accordée aux locataires quand ce ne sont pas ces derniers qui paient la facture de chauffage des logements. Une autre personne a également trouvé que les délais de traitement étaient un peu longs.

8.2 Satisfaction envers les divers intervenants

Pour plusieurs répondants, l'expérience positive qu'ils ont eue en participant au programme de *Soutien aux MFR* est attribuable en partie à la qualité du support offert ainsi que la compétence des **personnes responsables chez Énergir** (« *Super bel accompagnement. J'ai été prise en main. C'était clair clair clair ! Quand j'ai raccroché le téléphone, j'ai trouvé que c'était wow !* »). Les participants au volet PE126 ont accordé à cet aspect du service une note moyenne de 9,5 sur 10 et ceux au volet PE236 une note moyenne de 9,1 sur 10.

Les répondants qui ont été en contact avec le mandataire **Option consommateurs** pour la réalisation de leur enquête sur le revenu en sont très satisfaits et lui accordent une note moyenne de 9,7 sur 10.

9. Processus de participation et d'admission

Pratiquement tous les participants aux volets résidentiel ou affaires du programme de *Soutien aux MFR* trouvent que le processus de participation et d'admission est facile (très ou assez facile). Cette facilité s'explique par différents facteurs :

- Clarté et simplicité des étapes
- Support d'Énergir
- Support du partenaire en gaz naturel
- Par habitude

Un propriétaire avec locataires MFR ayant participé au volet affaires trouve cependant que le processus est peu facile étant donné le **haut niveau d'implication demandé pour l'enquête sur le revenu des locataires**. En effet, cette étape a exigé beaucoup d'énergie, de temps et de relances auprès des locataires afin de faire comprendre les étapes qui étaient complexes pour cette cible (« *Ça m'a pris peut-être 15 à 20 h à gérer ça et expliquer ça aux locataires.* »). Selon ce répondant, afin de simplifier et alléger cette étape, le processus de qualification des locataires devrait

plutôt être basé selon des zones géographiques définies, où la proportion de ménages à faible revenu est élevée.

10. Aide financière

L'appréciation du montant de l'aide financière est élevée. La note de satisfaction moyenne à l'égard du supplément accordé dans le cadre du volet résidentiel est de 9,3 sur 10 et de 8,1 pour le volet affaires. Les organismes sociocommunautaires participants sont satisfaits des montants reçus, mais certains auraient souhaité recevoir des montants plus élevés et pensent qu'Énergir aurait peut-être les moyens de leur en offrir davantage étant donné que le financement est primordial pour eux.

Environ le tiers des participants trouvent que le **délai avant de recevoir leur versement** était long, en prenant jusqu'à 4 mois (*« J'ai eu plusieurs courriels des locataires pour savoir où ça en était rendu et j'ai dû faire des suivis. »*). Parmi ceux-ci, un mentionne que le délai provenait du mandataire *Option consommateurs* (*« Ça a été long avant que je sache que j'étais admissible. »*). Les autres ne sont pas en mesure de dire quel intervenant causait les longs délais.

Tel qu'énoncé précédemment, la **structure de l'aide financière** à l'égard du partage entre propriétaires et locataires est jugée comme non adéquate par les propriétaires qui croient qu'aucune aide financière ne devrait être remise aux locataires lorsque le propriétaire est responsable de payer le chauffage. Cette structure pourrait en dissuader certains (*« J'ai mis beaucoup plus d'énergie que ce que ça me donnait à moi. C'est bien de l'ouvrage et c'est sûr que ça ne valait pas tout le travail. Ça veut aider les locataires, mais le chauffage et les rénovations sont payés par moi. »*).

11. Suggestions d'amélioration

Bien que les participants se disent satisfaits des volets du programme de *Soutien aux MFR*, certains ont toutefois des suggestions d'amélioration. Outre l'augmentation de l'aide financière, les autres pistes soulevées sont présentées au Tableau 6 de la page suivante :

Tableau 6 - Suggestions d'amélioration des volets

Suggestions d'amélioration *	PE126 (n=4)	PE236 (n=7)
Augmenter l'aide financière	-	3
Simplifier le processus de participation / les documents à remplir (accepter automatiquement les immeubles dans des zones ou quartiers avec une forte concentration de ménages à faible revenus)	-	2
Mieux publiciser les volets / fournir plus d'information	1	1
Raccourcir les délais de traitement	1	-
Accuser réception de la demande avec un courriel au départ	1	-
Revoir la structure de l'aide financière avec les propriétaires qui paient le chauffage	1	-
Assouplir les critères d'admissibilité (moins sévère pour la qualification des MFR)	-	1
Aucune suggestion / conserver le support actuel de l'équipe d'Énergir	2	2

* Mentions multiples

Promotion des volets

Au cours de la précédente évaluation de ces volets en 2015, une des principales barrières à la participation était la faible notoriété du programme. Dans le cadre de l'évaluation actuelle, la notoriété n'est pas ressortie comme un enjeu étant donné que tous les répondants sont des participants. Plus de deux répondants sur trois croient toutefois que c'est en publicisant davantage ces volets qu'Énergir verrait le nombre de participations augmenter.

En effet, plusieurs participants sont tombés sur cette information par hasard ou s'en sont fait parler par des compagnies externes. Certains suggèrent de faire connaître les volets à travers les regroupements d'organismes, l'entreprise d'économie sociale *Bâtir son quartier*, à travers des dépliants avec les factures, ou de miser sur leurs partenaires en gaz naturel pour diffuser l'information.

11.1 Offres multiples

Tous les participants trouvent que le fait d'avoir accès à plus d'un programme d'aide financière pour un même projet représente un avantage pour eux. En effet, les différents programmes d'aide financière leur permettent :

- D'obtenir plus de subventions
- D'obtenir plus de choix

Lorsque questionnés sur le sujet, tous trouvent qu'une **approche multi-source intégrée** (qui combinerait les formulaires des distributeurs d'énergie et différents paliers gouvernementaux offrant des programmes de soutien pour les MFR) serait une parfaite option pour :

- Consolider le processus de participation
- Économiser du temps
- Faire connaître toutes les subventions disponibles

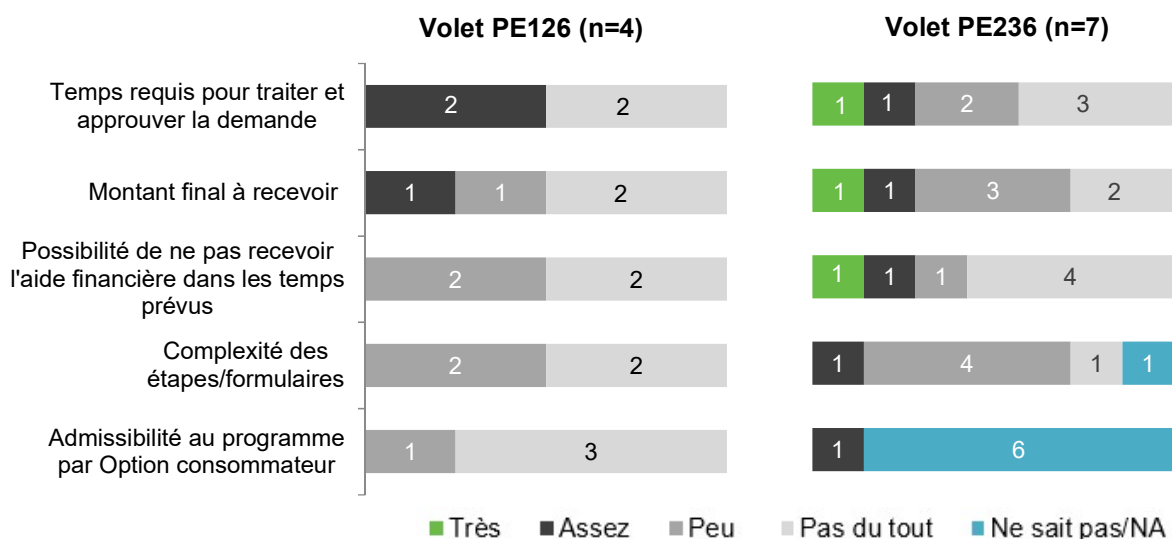
12. Barrières

12.1 Barrières à la participation

Tel que présenté à la Figure 9, les participants aux volets de *Soutien aux MFR* sont peu préoccupés par les aspects administratifs et les formulaires de participation. Cependant, 4 répondants sur 11 se disent préoccupés par le **temps de traitement** requis pour approuver leur demande.

Bien que le **montant final exact** qui sera accordé est inconnu pour plusieurs, cela ne semble pas être un enjeu pour certains des participants qui le voient comme un bonus financier. Cependant, il est primordial pour d'autres participants de le connaître, car la réalisation de leur projet ou le choix d'équipement en dépend. Le problème de prédictibilité de l'aide financière semble être notamment un enjeu pour les propriétaires d'immeubles locatifs. En effet, dans leur cas, le montant qui leur sera versé demeure incertain jusqu'à la fin du processus de participation et cela peut les faire se questionner sur la pertinence du temps qu'ils investissent pour la qualification de leurs locataires et la complétion des formulaires.

Figure 9 - Niveau de préoccupation des participants quant à leur participation

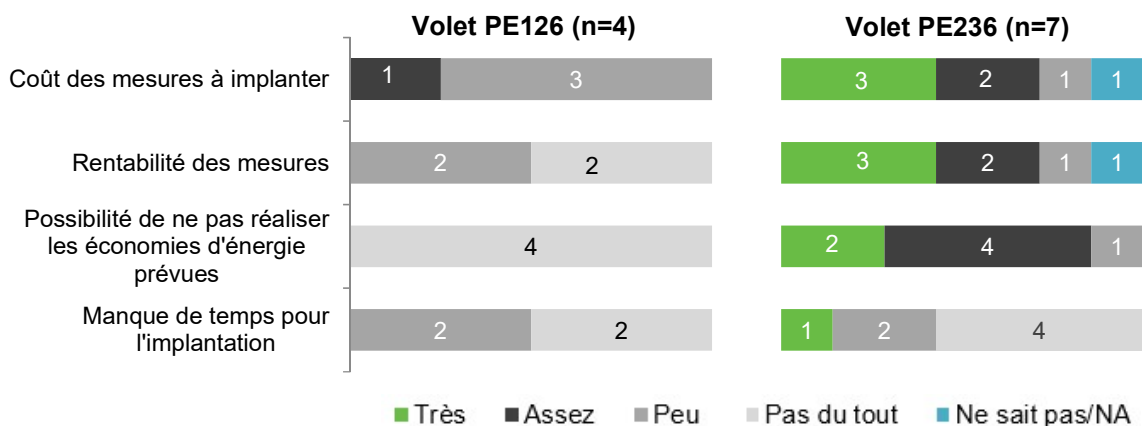


12.2 Barrières à la réalisation des projets

Comme l'indique la Figure 10, les participants **résidentiels** sont peu préoccupés par la réalisation de leur projet.

De leur côté, près de 3 participants **affaires** sur 4 sont préoccupés par l'aspect financier de leur projet (coûts des mesures, leur rentabilité et la possibilité de ne pas effectuer les économies d'énergie prévues). Il faut se rappeler que pratiquement tous les participants affaires sondés sont des OSBL ou des coopératives qui doivent trouver du financement. L'aspect monétaire est donc un sujet très sensible pour eux.

Figure 10 - Niveau de préoccupation des participants quant à la réalisation du projet



13. Conclusion et recommandations

Présent sur le marché depuis 2013, le programme *Soutien aux ménages à faible revenu* connaît une participation relativement limitée. Selon l'évaluation réalisée en 2015, la faible notoriété des volets pourrait en être la cause. Bien que seulement 39 demandes aient été approuvées pour une aide financière en lien avec l'un ou l'autre des deux volets au cours des 3 dernières années financières, 15 propriétaires UDT et 1 175 locataires ont bénéficié directement ou indirectement des économies d'énergie liées à ceux-ci.

Les participants aux volets sont globalement très satisfaits de leur expérience. Ils apprécient avoir eu accès à un bonus monétaire par rapport à l'aide financière qu'ils auraient normalement reçue. Pour certains, cette aide financière additionnelle a été un levier pour la réalisation de leur projet ou la sélection d'une option à haute efficacité. Les participants ont mentionné que la qualité d'accompagnement et la compétence des personnes-ressources de l'équipe d'Énergir ont largement facilité leur processus de participation.

Certains participants mentionnent cependant que leur niveau d'appréciation globale du processus aurait pu être davantage élevé si les délais de traitement de leurs dossiers avaient été plus courts. Les propriétaires d'immeubles locatifs sondés sont également d'avis que la méthode actuelle de qualification des locataires alourdit le processus de participation et que la répartition de l'aide financière n'est pas équitable lorsque le propriétaire paie la facture de chauffage.

Enfin, les participants interrogés disent être très favorables à l'idée d'une approche multi-sources intégrée entre les divers distributeurs d'énergie et les différents paliers gouvernementaux. Cette approche faciliterait beaucoup leur processus de participation et leur assurerait d'obtenir tout le soutien financier qui leur est offert.

À la lumière des principaux constats faits lors de cette évaluation, nous émettons les recommandations suivantes en vue d'optimiser certains aspects des volets :

- 1) Poursuivre les **efforts de promotion** et tenter de rejoindre davantage la clientèle cible ;
- 2) Étudier la possibilité d'alléger la méthode de **qualification des locataires** d'immeubles multilocatifs pour que cet élément ne devienne pas un frein à la participation des propriétaires de ces immeubles.

