

# ÉVALUATION DES PROGRAMMES DE SUPPLÉMENT POUR MÉNAGES À FAIBLE REVENU (PE 126 ET PE 236)

PRÉPARÉ PAR  
**DUNSKY EXPERTISE EN ÉNERGIE**

Avec la collaboration de  
**Extract recherche marketing**

**Soumis à GAZ MÉTRO**

Le 27 novembre 2015



## À PROPOS DE DUNSKY EXPERTISE EN ÉNERGIE

Dunsky Expertise en énergie est spécialisée dans la conception, l'analyse et la mise en œuvre de programmes et politiques visant l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables. Nos clients comprennent des dizaines de distributeurs d'énergie, d'agences gouvernementales, d'OBNL et d'entreprises privées, principalement au Canada et aux États-Unis. Pour en savoir plus, visitez notre site à [www.dunsky.com](http://www.dunsky.com)

## À PROPOS DES AUTEURS

### *Auteur Principal*

**Martin POIRIER (Consultant Principal):** Martin Poirier, consultant principal chez DEÉ, possède 20 années d'expérience en énergie, notamment dans la conception, l'évaluation et l'analyse de programmes et plans d'efficacité énergétique. M. Poirier a été impliqué au cours des dernières années dans de nombreux projets d'évaluation de processus et d'impacts de programmes d'efficacité énergétique pour des clients au Québec, en Colombie-Britannique, à Terre-Neuve, au Maine et au Massachusetts. Il a de plus agi à titre de chargé de projet et/ou d'analyste principal sur l'ensemble des projets récents de Dunsky Expertise en énergie visant les ménages à faible revenu pour des clients au Québec, en Ontario, au Manitoba, en Nouvelle-Écosse et en Colombie-Britannique. M. Poirier est titulaire d'un baccalauréat en sciences comptables et d'une maîtrise en sociologie. Il est également un professionnel certifié en mesurage et vérification (CMVP) et membre de l'Association of Energy Engineers.

### *Avec la collaboration de*

**Mariangiola FABBRI (Consultante):** Mariangiola Fabbri a près de dix ans d'expérience dans les domaines de l'efficacité énergétique et des changements climatiques et a collaboré à plusieurs projets d'évaluation de programme pour Dunsky Expertise en énergie. Avant de rejoindre Dunsky, elle était responsable du chapitre relatif à l'efficacité énergétique au bureau européen du Fonds mondial pour la nature (WWF), où elle a été profondément impliquée à la fois dans le développement et l'adoption de normes pour les appareils électroménagers, ainsi que l'élimination progressive des ampoules à incandescence du marché de l'UE. Mme Fabbri a aussi coordonné, négocié et géré des partenariats visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre avec le secteur privé en Europe, en Chine et en Inde (par exemple, avec les entreprises multinationales IKEA et Lafarge). Parfaitement trilingue, elle est titulaire d'une maîtrise en droit de l'environnement et en administration publique, et a siégé plusieurs années sur le conseil d'administration du Groupe international de Topten.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>SOMMAIRE</b> .....	<b>1</b>
Introduction et méthodologie .....	1
Résultats des programmes .....	1
Conclusions de l'évaluation et recommandations .....	2
<b>Introduction</b> .....	<b>4</b>
Nature du projet d'évaluation .....	4
Description des programmes .....	4
Objectifs de l'évaluation .....	8
Méthodologie .....	9
<b>Résultats des programmes pour la période visée</b> .....	<b>11</b>
<b>Revue des meilleures pratiques</b> .....	<b>14</b>
<b>Évaluation de processus</b> .....	<b>20</b>
Promotion .....	20
Satisfaction .....	21
Critères de qualification .....	22
Aide financière .....	24
<b>Évaluation du marché</b> .....	<b>27</b>
Notoriété .....	27
Barrières .....	28
Potentiel de participation .....	29
<b>Conclusion et recommandations</b> .....	<b>31</b>
Conclusion .....	31
Recommandations .....	32



## SOMMAIRE

### Introduction et méthodologie

Ce projet d'évaluation porte sur les deux programmes de supplément pour les ménages à faible revenu de Gaz Métro, soit le programme PE 126 (« Supplément ménages à faible revenu résidentiel ») et le programme PE 236 (« Supplément ménages à faible revenu CII »). Le programme PE 126 offre une aide financière supplémentaire aux propriétaires et locataires à faible revenu, ainsi qu'aux propriétaires d'immeubles locatifs dont un ou plusieurs logements sont occupés par des ménages à faible revenu (MFR). Ce programme couvre le marché résidentiel (unifamilial, duplex et triplex). Le programme PE 236 s'adresse quant à lui 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.

Ce projet d'évaluation combine une évaluation de processus et une évaluation du marché ciblé. Des pistes d'amélioration des programmes, découlant de ces évaluations, sont proposées. Les économies d'énergie sont brièvement présentées mais n'ont pas fait l'objet d'une évaluation spécifique. Il est important de préciser que ces économies sont attribués aux programmes de base auxquels les clients participent (et non aux programmes de supplément) pour fin de présentation à la Régie de l'énergie.

La recherche terrain a été réalisée au moyen d'entrevues individuelles en profondeur (semi-structurées) et de sondages téléphoniques. Les entrevues en profondeur ont été principalement réalisées par téléphone. En tout, 38 entrevues en profondeur auprès de partenaires et clients, ainsi que deux sondages auprès de 106 répondants (clients de Gaz Métro) ont été réalisés. Ces entrevues et sondages ont ciblé les partenaires internes, les partenaires externes, les participants aux programmes de supplément et les clients non-participants.

### Résultats des programmes

Les résultats des programmes portent sur les années 2012-13 (2 mois d'opération) et 2013-14, ainsi que sur l'année 2014-15 du 1er octobre au 22 juillet (près de 10 mois d'opération). Les participants sont surtout des clients du secteur sociocommunautaire (12 participants) et des propriétaires UDT (6 participants). Un seul propriétaire non-MFR du marché Affaires a participé jusqu'à maintenant. Les programmes sont également intervenus auprès de locataires, principalement référés par le programme Éconologis du Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques, pour le remplacement de thermostats. Les interventions auprès des propriétaires et du secteur sociocommunautaire touchent également plusieurs centaines de locataires, lesquels bénéficient directement ou indirectement des économies d'énergie. Les locataires du secteur privé reçoivent également un chèque pour leur participation aux programmes de supplément.

Les programmes connaissent une certaine croissance de leurs économies<sup>1</sup>, avec près de 70 000 m<sup>3</sup> d'économies annuelles prévues pour 2014-15 (si la tendance de participation actuelle se maintient jusqu'à la fin de l'année), contre moins de 40 000 m<sup>3</sup> d'économies annuelles pour l'année précédente.

Bien que les propriétaires et locataires UDT représentent une part importante du nombre de participants au programme, ils n'ont contribué qu'à 2% des économies annuelles jusqu'à maintenant en raison de la petite taille des bâtiments. Les clients du secteur Affaires, surtout du secteur sociocommunautaire, ont contribué pour 98% des économies. Les mesures principales ont été les projets de rénovation du bâtiment (40% des économies) et les chaudières à condensation (36%).

## Conclusions de l'évaluation et recommandations

De façon générale, les participants se sont déclarés satisfaits des programmes, et la plupart de ses modalités ne sont pas remises en question. De l'avis des répondants (tant propriétaires que locataires et organismes sociocommunautaires), les programmes ont plusieurs points forts, notamment un processus de participation relativement simple, un programme bien expliqué aux participants et une information claire. Les programmes sont vus comme une opportunité d'avoir un bonus par rapport à l'aide financière normalement reçue. Plusieurs ont exprimé leur satisfaction par rapport au soutien reçu de Gaz Métro et à la compétence des personnes-ressources du programme (service à la clientèle, personnel attiré au programme, mandataire). L'évaluation de processus a toutefois permis de constater des lacunes importantes au niveau de la promotion, ainsi qu'une certaine lourdeur concernant la qualification des locataires d'immeubles multilocatifs.

Les programmes de supplément pour ménages à faible revenu gagneraient à être mieux connus et mieux soutenus au niveau promotionnel. Une promotion continue, tant à l'interne qu'à l'externe, est essentielle pour améliorer les taux de participation des ménages admissibles.

La participation pour les propriétaires non-MFR de grands immeubles est très ardue. Des avenues pour simplifier le processus de qualification pour les immeubles de plus de 4 logements devraient être étudiées. Des processus de qualification alternatifs (en fonction de la valeur foncière ou de zones géographiques définies) pourraient être explorés. Si le processus actuel de qualification des locataires est maintenu, un paiement forfaitaire pourrait être envisagé pour réduire l'incertitude quant au montant final, ce qui permettrait du même coup d'augmenter la mobilisation des locataires.

Parallèlement au maintien et à l'amélioration des programmes existants, Gaz Métro devrait collaborer, de concert avec les autres distributeurs d'énergie et les différents paliers gouvernementaux, à la mise sur pied d'une réelle approche multi-sources intégrée. Les programmes actuels demeurent limités car ils

---

<sup>1</sup> Rappelons que ces économies sont normalement attribuées aux programmes de base auxquels les clients participent (et non aux programmes de supplément) pour fin de présentation à la Régie de l'énergie.

s'adressent uniquement aux clients de Gaz Métro et ne ciblent que les mesures d'économie de gaz naturel. L'offre actuelle pour les ménages à faible revenu est morcelée en une multitude de programmes gérés séparément par les divers intervenants, ce qui multiplie les coûts de promotion et d'administration ainsi que les efforts de qualification des ménages participants.

Nos principales recommandations sont les suivantes :

- **APPROCHE INTÉGRÉE** : Collaborer avec les autres distributeurs d'énergie et les divers paliers gouvernementaux afin de mettre sur pied un programme intégré et multi-sources d'efficacité énergétique pour ménages à faible revenu;
- **MAINTIEN DES PROGRAMMES** : En parallèle, maintenir et améliorer les programmes de supplément pour ménages à faible revenu;
- **PROMOTION ET NOTORIÉTÉ** : Améliorer la promotion et la notoriété des programmes. Les programmes devraient être appuyés par des activités promotionnelles soutenues. Les activités promotionnelles auprès des partenaires tant internes qu'externes devraient être répétées régulièrement pour s'assurer d'un engagement continu de leur part. Les rôles respectifs des partenaires et des conseillers en efficacité énergétique dans la promotion des programmes devraient être clarifiés<sup>2</sup>. Explorer la possibilité de regrouper les programmes sous une appellation unique<sup>3</sup>. Clarifier auprès des clients du secteur Affaires le fait que leurs bâtiments sont également admissibles.
- **QUALIFICATION – MULTIOGEMENTS** : Simplifier et faciliter le processus de qualification pour les logements privés du secteur Affaires. Explorer des modes de qualification alternatifs, par exemple des zones géographiques définies ou une grille de valeur foncière maximale par logement. Réduire l'incertitude sur le paiement pour les locataires afin d'accroître leur intérêt.
- **AIDE FINANCIÈRE** : Revoir les aides financières pour s'assurer qu'elles couvrent autant que possible l'ensemble du surcoût<sup>4</sup>. Explorer la possibilité d'offrir du financement, pour la portion du coût total qui n'est pas couverte par l'aide financière, aux ménages à faible revenu. Ainsi, ils n'auraient aucun déboursé à faire au moment des travaux, notamment pour les appareils, le remboursement du prêt se faisant à l'aide des économies engendrées.

---

<sup>2</sup> Alors que la stratégie du « market pull » s'appuie beaucoup sur les partenaires externes, la plupart des partenaires sondés ne se sentent pas concernés par la promotion des programmes.

<sup>3</sup> Le regroupement des programmes sous une appellation unique plus éloquente (comme par exemple, « Affordable Energy » de Manitoba Hydro ou « Power Smart » de BC Hydro) pourrait permettre une meilleure visibilité et notoriété à long terme.

<sup>4</sup> De façon générale, les aides financières de base couvrent de 40% à 60% du surcoût. Le supplément permet de couvrir en théorie environ 80% à 100% du surcoût pour les clients MFR UDT. Dans le multilocatif du secteur privé, la proportion est moindre en raison du partage de l'aide financière entre locataires et propriétaires.

## INTRODUCTION

### Nature du projet d'évaluation

Ce projet d'évaluation porte sur les deux programmes de supplément pour les ménages à faible revenu de Gaz Métro, soit le programme PE 126 (« Supplément ménages à faible revenu résidentiel ») et le programme PE 236 (« Supplément ménages à faible revenu CII »). Ces deux programmes ont été lancés en juillet 2013.

À la demande de la Régie de l'énergie, Gaz Métro a initié un processus d'évaluation externe pour ces programmes, visant notamment à qualifier la nature des mesures implantées et quantifier leur fréquence d'implantation ainsi que les économies d'énergie réalisées. Au-delà des exigences de la Régie, Gaz Métro se questionne quant à la meilleure approche pour rejoindre la clientèle MFR ainsi que sur les opportunités d'amélioration des programmes existants.

L'évaluation porte sur les années 2012-13, 2013-14 et 2014-15. Les listes de participants aux programmes, utilisées pour les entrevues et sondages, incluent les participants jusqu'au mois de mai 2015 inclusivement. Les résultats des programmes, quant à eux, portent sur les années 2012-13 (2 mois d'opération) et 2013-14, ainsi que sur l'année 2014-15 du 1<sup>er</sup> octobre au 22 juillet (près de 10 mois d'opération).

### Description des programmes

Le programme PE 126 (« Supplément ménages à faible revenu résidentiel ») offre une aide financière supplémentaire aux propriétaires et locataires à faible revenu, ainsi qu'aux propriétaires d'immeubles locatifs dont un ou plusieurs logements sont occupés par des ménages à faible revenu (MFR). Ce programme couvre le marché résidentiel (unifamilial, duplex et triplex).

Le programme PE 236 (« Supplément ménages à faible revenu CII ») 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 sociocommunitaires (coopératives d'habitation, organismes d'habitation sans but lucratif, organismes à vocation sociocommunitaire qui viennent en aide à une clientèle défavorisée).

Dans le secteur privé, 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. Cette information est validée par l'organisme mandataire (Option consommateurs). Les programmes 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. Les coopératives d'habitation sont automatiquement admissibles, les autres clients du secteur sociocommunautaire devant démontrer qu'ils viennent en aide à une clientèle défavorisée.

L'aide financière supplémentaire potentielle est généralement du même montant que l'aide financière de base des programmes réguliers de Gaz Métro (les participants obtiennent l'aide des programmes réguliers ainsi que celle des programmes de supplément, et peuvent donc potentiellement doubler l'aide financière reçue), sauf exceptions :

- L'aide financière supplémentaire offerte pour l'installation d'un thermostat programmable permet de couvrir la totalité du coût d'achat et d'installation du thermostat.
- Pour le programme de rénovations écoénergétiques du marché Affaires, la bonification potentielle est de 1\$/m<sup>3</sup>.

Pour les propriétaires non-MFR ayant des locataires MFR, l'aide financière supplémentaire est fonction du pourcentage de locataires qui se qualifient pour le programme. Par exemple, si deux locataires MFR se qualifient pour un immeuble de 10 logements, l'aide financière supplémentaire admissible sera multipliée par 20%. 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 programmes, incluant les mesures admissibles, les aides financières et le partage de cette aide, s'il y a lieu, sont détaillées au tableau 1.

Tableau 1 – Caractéristiques détaillées des programmes

Programme et volet	Résidentiel (PE 126)		Affaires (PE 236)	
	Propriétaire MFR	Propriétaire non-MFR	Propriétaire non-MFR	Sociocommunautaire
<b>Marché cible – Propriétaire/locataires</b>	Propriétaire MFR	Propriétaires non-MFR (avec locataires MFR)	Propriétaires non-MFR (avec locataires MFR)	COOP, OBNL d’habitation, organismes à vocation sociocommunautaire
<b>Marché cible - Bâtiments</b>	Maison unifamiliale, duplex, ou triplex	Maison unifamiliale, duplex, ou triplex	4 logements et plus	4 logements et plus, bâtiments commerciaux à vocation sociocommunautaire
<b>Critères</b>	Propriétaire MFR (validation par le mandataire)	Au moins un locataire MFR (validation par le mandataire)	Au moins un locataire MFR (validation par le mandataire)	<u>COOP</u> : automatiquement admissibles <u>AUTRES</u> : doivent démontrer qu’ils viennent en aide à une clientèle défavorisée
<b>Principales mesures admissibles<sup>5</sup></b>	Fenêtres Energy Star <sup>6</sup> , Chaudière efficace, chauffe-eau sans réservoir, combo à condensation, thermostat programmable		Chaudières à condensation, chaudières à efficacité énergétique intermédiaire, chauffe-eau à condensation, hottes à débit variable, rénovations écoénergétiques, nouvelle construction	

<sup>5</sup> Liste non exhaustive (l’ensemble des mesures des programmes de Gaz Métro des marchés Résidentiel et Affaires sont admissibles aux programmes de supplément pour les ménages à faible revenu).

<sup>6</sup> Ce programme a pris fin le 30 juin 2015.

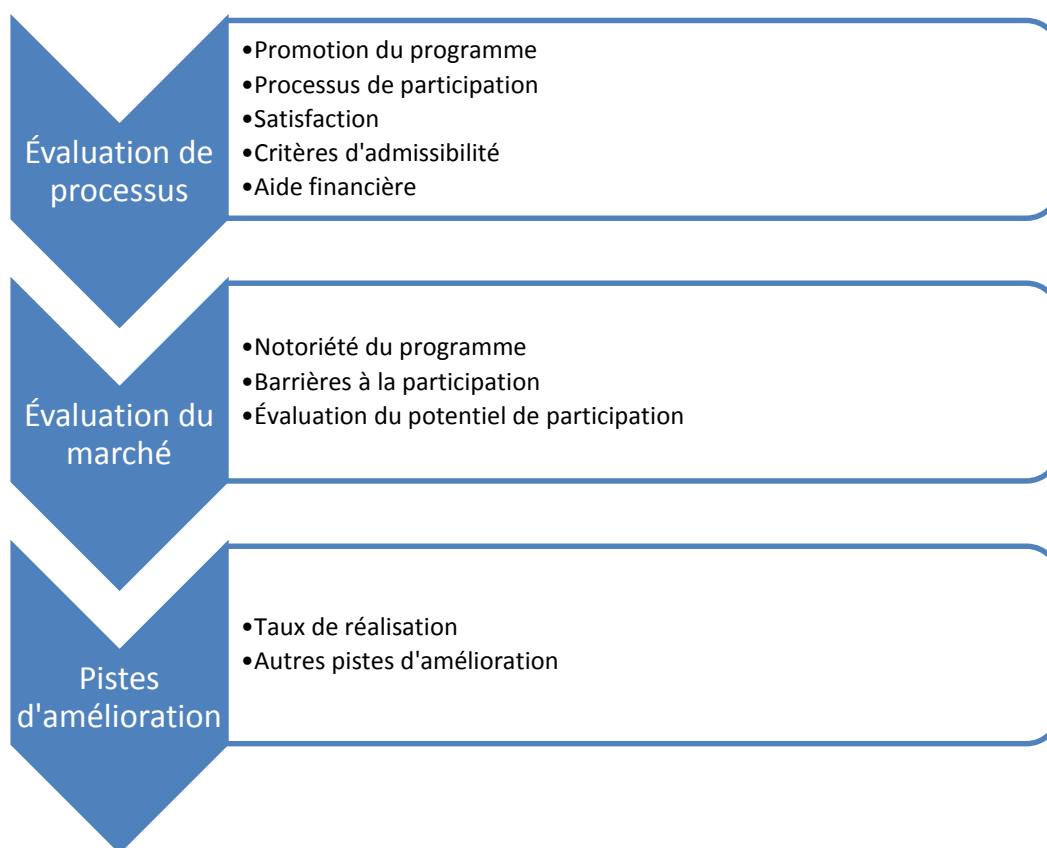
Tableau 1 – Caractéristiques détaillées des programmes (suite)

Programme et volet	Résidentiel (PE 126)		Affaires (PE 236)	
	Propriétaire MFR	Propriétaire non-MFR	Propriétaire non-MFR	Sociocommunautaire
<b>Aide financière supplémentaire potentielle</b>	<p><u>Pour les thermostats</u> : 220\$ par thermostat</p> <p><u>Pour les autres mesures</u> : le même montant que l'aide financière de base</p>		Le même montant que l'aide financière de base (1\$/m <sup>3</sup> économisé pour le programme rénovations écoénergétiques)	
<b>Ajustement de l'aide financière?</b>	Non (100% de l'aide supplémentaire potentielle est versée)	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)
<b>Aide financière versée à</b>	Propriétaire (100%)	Propriétaire (40%) et locataires (60%)	Propriétaire (40%) et locataires (60%)	Organisme sociocommunautaire (100%)

## Objectifs de l'évaluation

Ce projet d'évaluation combine une évaluation de processus (promotion, processus de participation, niveau de satisfaction et modalités de programme) et une évaluation du marché ciblé (notoriété des programmes de supplément, barrières à la participation et potentiel de participation). Des pistes d'amélioration des programmes, découlant de ces évaluations, sont proposées. Les principaux thèmes de recherche sont illustrés à la Figure 1.

Figure 1 – Principaux thèmes de recherche



Les économies d'énergie sont brièvement présentées mais n'ont pas fait l'objet d'une évaluation spécifique. Il est important de préciser que ces économies sont attribuées aux programmes de base auxquels les clients participent (et non aux programmes de supplément) pour fin de présentation à la Régie de l'énergie.

## Méthodologie

La recherche terrain a été réalisée au moyen d'entrevues individuelles en profondeur (semi-structurées) et de sondages téléphoniques. Les entrevues en profondeur ont été principalement réalisées par téléphone. L'équipe Dunsky a été appuyée par la firme *Extract recherche marketing* pour les entrevues auprès des propriétaires MFR et le sondage auprès des propriétaires d'immeubles multilocatifs. En tout, 38 entrevues en profondeur auprès de partenaires et clients, ainsi que deux sondages auprès de 106 répondants (clients de Gaz Métro) ont été réalisés.

Ces entrevues et sondages ont ciblé les partenaires internes (représentants aux ventes, partenaires certifiés Gaz Métro – PCGM), les partenaires externes (mandataires, organismes sociocommunautaires nationaux, associations de propriétaires d'immeubles, Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques), les participants aux programmes de supplément (locataires, propriétaires, organismes sociocommunautaires) et les clients non-participants (propriétaires et organismes sociocommunautaires). Le tableau 2 présente les différentes audiences cibles, les tailles d'échantillons, l'approche privilégiée ainsi que les principaux objectifs et thèmes de recherche. Les gestionnaires de programme ont également été rencontrés au début et à la fin des activités terrain afin de recueillir leurs observations et analyses.

Il n'était pas possible de constituer un échantillon au moyen d'un sondage pour les propriétaires d'immeubles multilocatifs non-MFR et non-participants puisque ceux-ci ne sont pas en mesure d'identifier directement la proportion de leurs locataires étant à faible revenu. Nous avons donc sondé les clients de Gaz Métro propriétaires d'immeuble situés dans des « zones MFR » basées sur la proportion de ménages à faible revenu selon le code postal<sup>7</sup>, en commençant par les zones à plus forte concentration MFR. Ces zones ont été identifiées en utilisant l'Enquête nationale auprès des ménages (ENM) de Statistique Canada.

Parallèlement aux sondages et entrevues, Dunsky a conduit une recherche à haut niveau auprès de sources secondaires (littérature, programmes existants) afin d'identifier les meilleures pratiques et les tendances à venir pour les programmes s'adressant aux ménages à faible revenu, ainsi qu'une analyse de la documentation et des résultats des programmes.

---

<sup>7</sup> Plus précisément, les statistiques de l'enquête sont disponibles par région de tri d'acheminement (RTA), qui correspond aux trois premiers caractères du code postal.

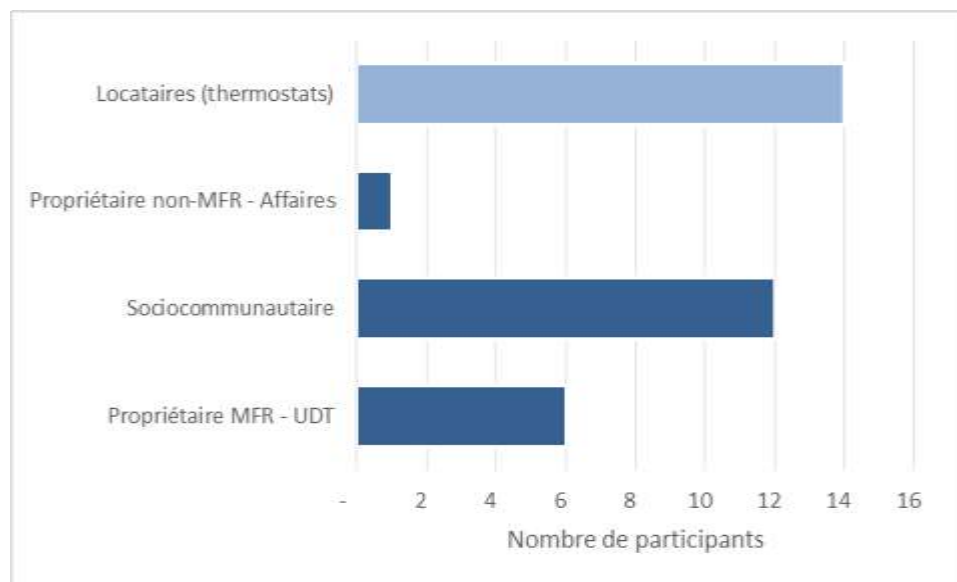
Tableau 2 – Audiences cible, échantillons, approche et thèmes de recherche

	Audience cible (taille de l'échantillon)	Approche	Principaux objectifs / thèmes de recherche
<b>Partenaires internes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Représentants aux ventes (3)</li> <li>• PCGM (5)</li> </ul>	Entrevues individuelles en profondeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notoriété et promotion du programme</li> <li>• Aide financière</li> <li>• Barrières à la participation des clients</li> <li>• Satisfaction envers le programme et suggestions d'amélioration</li> </ul>
<b>Partenaires externes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mandataire (1)</li> <li>• Organismes sociocommunautaires nationaux (2)</li> <li>• Associations de propriétaires (3)</li> <li>• Éconologis – BEIE (1)</li> </ul>	Entrevues individuelles en profondeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus de participation au programme et admissibilité</li> <li>• Promotion du programme</li> <li>• Aide financière</li> <li>• Barrières à la participation des clients</li> <li>• Satisfaction envers le programme et suggestions d'amélioration</li> </ul>
<b>Clients participants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participants aux programmes de supplément pour MFR (8)</li> </ul>	Entrevues individuelles en profondeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus de participation au programme et admissibilité</li> <li>• Notoriété et promotion du programme</li> <li>• Aide financière</li> <li>• Barrières à la participation</li> <li>• Satisfaction envers le programme et suggestions d'amélioration</li> </ul>
<b>Clients non-participants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propriétaires MFR (15)</li> </ul>	Entrevues individuelles en profondeur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notoriété du programme</li> <li>• Aide financière</li> <li>• Intérêt potentiel envers le programme et barrières à la participation</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propriétaires non-MFR avec locataires MFR (100)</li> </ul>	Sondage téléphonique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notoriété du programme</li> <li>• Aide financière</li> <li>• Intérêt potentiel envers le programme et barrières à la participation</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organismes sociocommunautaires (6)</li> </ul>	Sondage téléphonique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notoriété du programme</li> <li>• Aide financière</li> <li>• Intérêt potentiel envers le programme et barrières à la participation</li> </ul>

## RÉSULTATS DES PROGRAMMES POUR LA PÉRIODE VISÉE

Les résultats des programmes portent sur les années 2012-13 (2 mois d'opération) et 2013-14, ainsi que sur l'année 2014-15 du 1<sup>er</sup> octobre au 22 juillet (près de 10 mois d'opération). Les participants qui ont implanté des mesures<sup>8</sup> sont surtout des clients du secteur sociocommunautaire (12 participants) et des propriétaires UDT (6 participants)<sup>9</sup>. Un seul propriétaire non-MFR du marché Affaires a participé jusqu'à maintenant. Les programmes sont également intervenus auprès de locataires, principalement référés par le programme Éconologis<sup>10</sup> du Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques, pour le remplacement de thermostats (figure 2).

Figure 2 – Participants aux programmes de supplément qui ont implanté des mesures



<sup>8</sup> Les participants auxquels il est fait mention dans le texte et à la figure 2 sont ceux pour lesquels des économies d'énergie peuvent être directement attribuées. Sont donc exclus les locataires qui n'ont pas participé au Volet II du programme Éconologis (installation d'un thermostat).

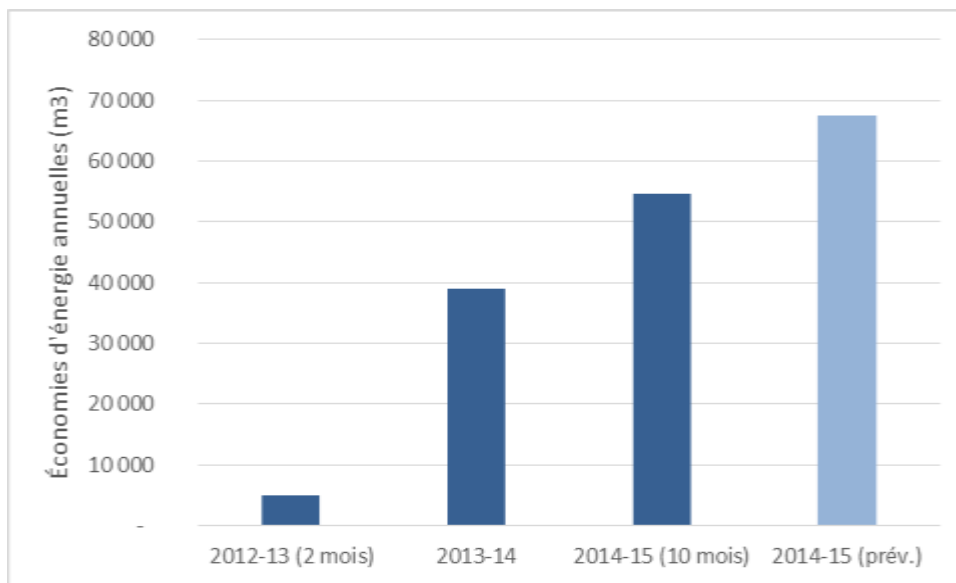
<sup>9</sup> Les participants qui ont implanté plus d'une mesure sont comptabilisés dans chacune des initiatives des programmes de supplément. Les programmes peuvent alors compter plus d'une participation pour un même bâtiment.

<sup>10</sup> Les propriétaires référés par Éconologis pour l'installation de thermostats sont inclus dans la catégorie « Propriétaire MFR – UDT ».

Précisons que les interventions auprès des propriétaires et du secteur sociocommunautaire touchent également plusieurs centaines de locataires, lesquels bénéficient directement ou indirectement des économies d'énergie. Les locataires du secteur privé reçoivent également un chèque pour leur participation aux programmes de supplément. Au 22 juillet 2015, les programmes de supplément avaient cumulé la participation de 896 locataires<sup>11</sup>.

Les programmes connaissent une certaine croissance de leurs économies<sup>12</sup>, avec près de 70 000 m<sup>3</sup> d'économies annuelles prévues pour 2014-15 (si la tendance de participation actuelle se maintient jusqu'à la fin de l'année), contre moins de 40 000 m<sup>3</sup> d'économies annuelles pour l'année précédente (Figure 3). Selon les revues de meilleurs programmes effectuées par Dunsky Expertise en énergie, les programmes visant les ménages à faible revenu connaissent généralement une croissance de participation qui s'étale sur plusieurs années. La pérennité des programmes est essentielle à l'atteinte d'un niveau de participation intéressant, car tant la notoriété du programme auprès des ménages éligibles que le recrutement d'organisations sociocommunautaires pour participer aux efforts de démarchage se bâtissent sur un horizon de long terme.

**Figure 3 – Économies annuelles (m<sup>3</sup> de gaz naturel)**



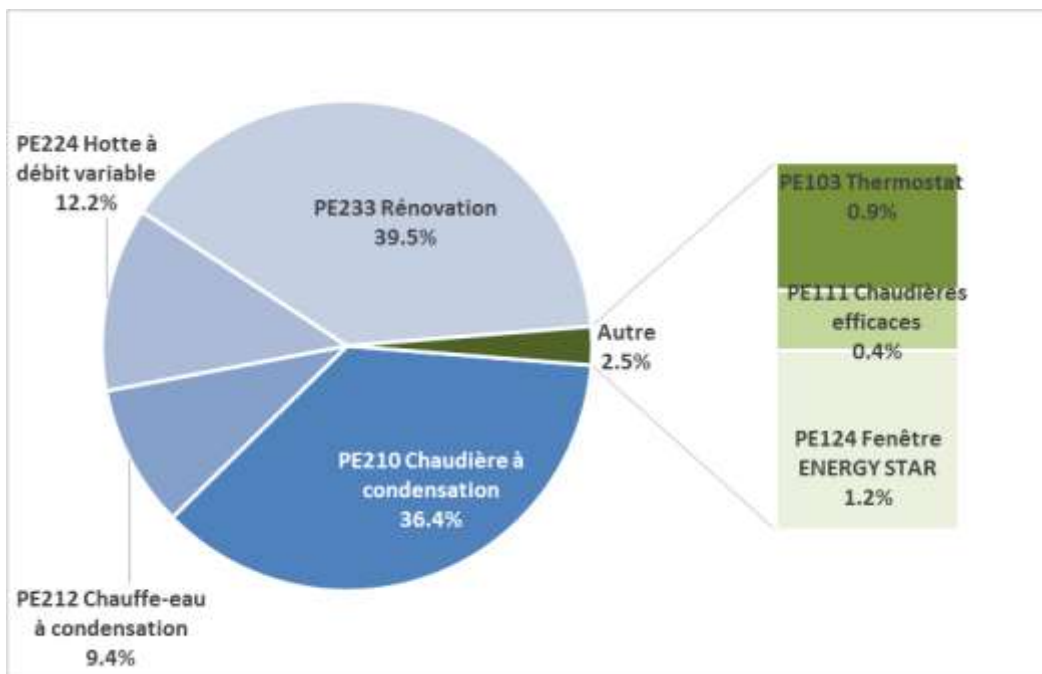
<sup>11</sup> Les locataires pour lesquels plus d'une mesure ont été implantées sont comptabilisés dans chacune des initiatives des programmes de supplément. Les programmes peuvent alors compter plus d'une participation pour un même locataire. Le chiffre de 896 logements inclut les locataires déjà identifiés à la figure 2.

<sup>12</sup> Rappelons que ces économies sont normalement attribuées aux programmes de base auxquels les clients participent (et non aux programmes de supplément) pour fin de présentation à la Régie de l'énergie.



Les propriétaires et locataires UDT représentent une part importante du nombre de participants au programme. Ils ont contribué à 2% des économies annuelles en raison de la petite taille de leurs bâtiments (Figure 4). Les clients du secteur Affaires, surtout du secteur sociocommunautaire, ont contribué pour 98% des économies; plusieurs centaines de locataires à faible revenu sont visés par ces mesures. Les mesures principales ont été les projets de rénovation du bâtiment (40% des économies) et les chaudières à condensation (36%).

**Figure 4 – Économies d'énergie selon le secteur et le type de mesure (% des économies annuelles totales pour 2012-13 à 2014-15)**



## REVUE DES MEILLEURES PRATIQUES

Dans cette section, nous présentons une revue sommaire des meilleures pratiques, ainsi qu'une comparaison avec les programmes de supplément de Gaz Métro.

Les programmes d'efficacité énergétique visant les ménages à faible revenu occupent une place particulière dans les portefeuilles de programmes d'efficacité énergétique. Certains programmes, comme le U.S. Weatherization Assistance Program (WAP) et le Energy Savings Assistance Program de PG&E, datent des années 1970 et 1980. Il est largement reconnu par l'industrie, notamment les distributeurs d'énergie et les organismes de réglementation, que ces programmes procurent des bénéfices économiques et sociétaux importants. Les programmes d'efficacité énergétique pour les ménages à faible revenu permettent bien sûr de réduire la consommation énergétique et les émissions de gaz à effet de serre, mais contribuent également à la société de plusieurs autres façons : réduction de l'endettement et des arrérages des ménages auprès des distributeurs d'énergie, réduction des coupures de service et des procédures de recouvrement, confort et sécurité accrus, meilleure relation entre la clientèle à faible revenu et les distributeurs d'énergie, etc. Leur financement est justifié par des bénéfices plus larges qui dépassent la seule rentabilité du point de vue du distributeur d'énergie. Ils sont également conçus pour favoriser la participation d'une clientèle typiquement très difficile à rejoindre.

Les ménages à faible revenu font en effet face à des barrières importantes qui limitent leur participation aux programmes d'efficacité énergétique traditionnels : accès limité au capital, incitatifs partagés (une forte proportion est locataire, ce qui rend plus difficiles les investissements en efficacité énergétique), un niveau généralement plus bas d'alphabétisation et d'éducation, une réticence de la part des entrepreneurs de servir cette clientèle, etc.

Aux États-Unis, les programmes fédéraux (Weatherization Assistance Program – WAP, et Low Income Home Energy Assistance Program – LIHEAP) offrent une base de financement et sont utilisés au niveau local avec du financement de l'état et d'autres sources. Au Canada, les programmes sont généralement financés par les distributeurs d'énergie.

Parmi les meilleures pratiques de l'industrie dans la conception et la mise en œuvre de programmes d'efficacité énergétique pour ménages à faible revenu<sup>13</sup>, mentionnons les six éléments principaux suivants:

1. **Objectifs larges** : Les objectifs des programmes destinés aux ménages à faible revenu dépassent souvent les simples économies d'énergie. On y retrouve également des objectifs corporatifs et sociétaux plus larges tels que la réduction des arrérages, l'amélioration de la sécurité et salubrité des bâtiments, la réduction des émissions de gaz à effet de serre, etc.
2. **Sources de fonds variées** : Le financement du programme provient souvent de différentes sources, telles que les distributeurs d'énergie, les divers paliers gouvernementaux (y compris au niveau municipal) et les fondations privées (qui sont plus actives aux États-Unis).
3. **Offre complète** : Les meilleurs programmes touchent à l'ensemble du bâtiment, y compris les équipements de chauffage et l'enveloppe du bâtiment. Ils ne se restreignent pas aux mesures les moins coûteuses et les plus simples à installer. Ces programmes utilisent également l'approche systémique de la maison (« *whole-house approach* ») et considèrent l'ensemble des composantes d'un bâtiment comme un système complexe. Les avantages incluent des économies d'énergie beaucoup plus importantes par bâtiment, une qualité de l'air et un confort accru, ainsi que la prévention ou la résolution de problèmes tels que l'humidité excessive et le refoulement des produits de combustion.
4. **Approche intégrée** : L'approche intégrée, ou guichet unique, permet aux participants d'accéder à l'ensemble des possibilités d'intervention de différents organismes subventionnaires sans multiplier pour autant le processus de participation. Les meilleurs programmes couvrent différents types de bâtiments (unifamilial, multilogement, maisons mobiles) et des sources d'énergie multiples. Les avantages de cette approche sont multiples : intervention plus cohérente dans le marché, simplicité pour le participant (et niveaux de participation plus élevés), réduction des coûts administratifs, etc.
5. **Aucun déboursé pour le client** : Les ménages à faible revenu ont des ressources financières et une capacité d'emprunt extrêmement limitées. Il est courant de n'exiger aucun déboursé de leur part, même pour les travaux d'envergure. Dans la plupart des cas, le surcoût est couvert entièrement par le programme, soit au moyen d'une aide financière ou encore par une installation directe et gratuite de mesures. Dans certains cas, un financement est offert par le programme afin de permettre la réalisation de travaux ou l'achat d'équipements très coûteux (p.ex. fournaies et chaudières) ce qui permet également de n'exiger aucun déboursé au

---




<sup>13</sup> Les meilleures pratiques identifiées s'appuient sur le travail réalisé par Dunsky auprès des programmes visant les ménages à faible revenu, notamment des études de balisage et revues de programmes exemplaires réalisées pour d'autres clients en Amérique du Nord (rapports confidentiels). Dans le présent mandat, nous nous sommes attardés plus spécifiquement sur les éléments structuraux liés à la conception même d'un programme.

moment des travaux. Le remboursement du prêt se fait à l'aide des économies d'énergie engendrées.

6. **Processus simplifié** : Si le processus administratif d'un programme visant les ménages à faible revenu peut être assez complexe, cette complexité est typiquement prise en charge par le programme lui-même. Pour le participant, le processus doit être simplifié au maximum : qualification simple (et possibilité d'utiliser différentes preuves de revenu), formulaires limités au strict minimum, langage clair et simple pour les communications (qui sont autant que possible disponibles en plusieurs langues), gestion des soumissions des entrepreneurs et de la réalisation des travaux directement par le personnel du programme ou par un organisme mandataire, etc.

Le tableau 3 présente ces meilleures pratiques en lien avec les programmes de supplément de Gaz Métro.

**Tableau 3 – Meilleures pratiques et programmes de supplément de Gaz Métro**

Meilleure pratique	Note <sup>14</sup>	Justification
<b>1. Objectifs larges</b>		Les programmes visent essentiellement à offrir des rénovations et équipements écoénergétiques pour réduire la consommation de gaz naturel et l'émission de gaz à effet de serre. Bien que les programmes puissent théoriquement avoir d'autres impacts positifs (réduction des arrérages, santé et sécurité, etc.), ces effets ne font pas l'objet d'un suivi ou de partenariats avec d'autres organismes. Gaz Métro a toutefois réalisé des travaux qui ont permis d'estimer ces impacts <sup>15</sup> . Les sources d'énergie autres que le gaz naturel ne sont pas visées par les programmes.
<b>2. Sources de fonds variées</b>		Gaz Métro finance les programmes via les tarifs et verse une quote-part pour le Volet I d'Éconologis (également en provenance des tarifs). Il n'y a pas d'autres sources de fonds (par exemple, pour les réductions de gaz à effet de serre ou pour les travaux visant la santé des locataires et la sécurité des logis).
<b>3. Offre complète</b>		L'offre des programmes actuels est relativement complète pour le gaz naturel puisqu'elle couvre tous les programmes réguliers existants, notamment les appareils, la rénovation des bâtiments (sauf pour l'UDT), la nouvelle construction (secteur sociocommunautaire), et les mesures légères par l'arrimage avec Éconologis <sup>16</sup> .

<sup>14</sup> Légende : VERT : Pratique intégrée en bonne partie dans les programmes de Gaz Métro

JAUNE : Pratique intégrée partiellement

ROUGE : Pratique non intégrée

<sup>15</sup> Régie de l'énergie, dossier R-3879 – 2014, Gaz Métro – 110, Document 3, p.31.

<sup>16</sup> Le Volet I d'Éconologis, financé par la quote-part au Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques, couvre les mesures légères et le volet de sensibilisation. Les participants pour le Volet II (installation de thermostats) sont référés à Gaz Métro et cette partie est intégrée aux programmes de supplément.

**Tableau 3 – Meilleures pratiques et programmes de supplément de Gaz Métro (suite)**

Meilleure pratique	Note	Justification
<b>4. Approche intégrée</b>	●	L'offre est morcelée entre les différents distributeurs d'énergie et les programmes de supplément ne visent que le gaz naturel. Dans le contexte actuel de livraison de programme par un distributeur gazier qui rejoint une portion seulement de l'ensemble des ménages, l'approche intégrée n'est pas applicable.
<b>5. Aucun déboursé pour le client</b>	●	L'aide financière varie selon le type de mesure, le type de client et, dans le cas des propriétaires non-MFR, selon le nombre de locataires qui se sont qualifiés. De façon générale, les aides financières de base et le supplément permettent tout de même de couvrir environ 80% à 100% du surcoût pour les clients MFR UDT. La complexité de la structure des aides financières peut constituer une barrière importante pour les participants potentiels, même dans les cas où 100% du surcoût est couvert, et le participant doit déboursé le montant de l'aide financière avant de se faire rembourser par Gaz Métro.
<b>6. Processus simplifié</b>	●	<p>Le processus de participation est relativement simple, de l'avis des participants, mis à part certains points spécifiques tels que la qualification des locataires pour les immeubles multilocatifs.</p> <p>Par contre, il n'y a pas de prise en charge des projets par le programme (le participant doit faire l'ensemble des démarches auprès des entrepreneurs). Certains participants aux programmes de Gaz Métro ont d'ailleurs indiqué qu'ils auraient souhaité un accompagnement pour la sélection d'entrepreneurs.</p>

Dans le contexte actuel de livraison de programme par un distributeur gazier qui rejoint une portion seulement de l'ensemble des ménages, l'approche intégrée n'est pas applicable. Elle pourrait toutefois être déployée à terme par une collaboration avec d'autres distributeurs d'énergie et les gouvernements. Ceci permettrait d'élargir les objectifs de programme, de profiter de sources de financement variées, de couvrir une gamme beaucoup plus étendue de mesures d'efficacité énergétique (notamment celles visant l'économie d'électricité ou de mazout) et de réaliser des travaux ayant un impact positif important mais qui ne se qualifient pas comme mesures d'économie d'énergie (travaux en santé et sécurité, notamment).

Il est important de noter qu'Hydro-Québec a annoncé récemment<sup>17</sup> vouloir mettre en place une approche intégrée et a entamé une réflexion avec le Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques et les intervenants du milieu pour mettre sur pied un centre d'accompagnement dédié à la clientèle à faible revenu. Il est prévu qu'une telle structure soit mise en place en 2016.

Nous reviendrons sur la question de l'approche intégrée dans la section portant sur les conclusions et recommandations.

---

<sup>17</sup> Régie de l'énergie, dossier R-3933-2015, HQD-10, document 1, p 13

## ÉVALUATION DE PROCESSUS

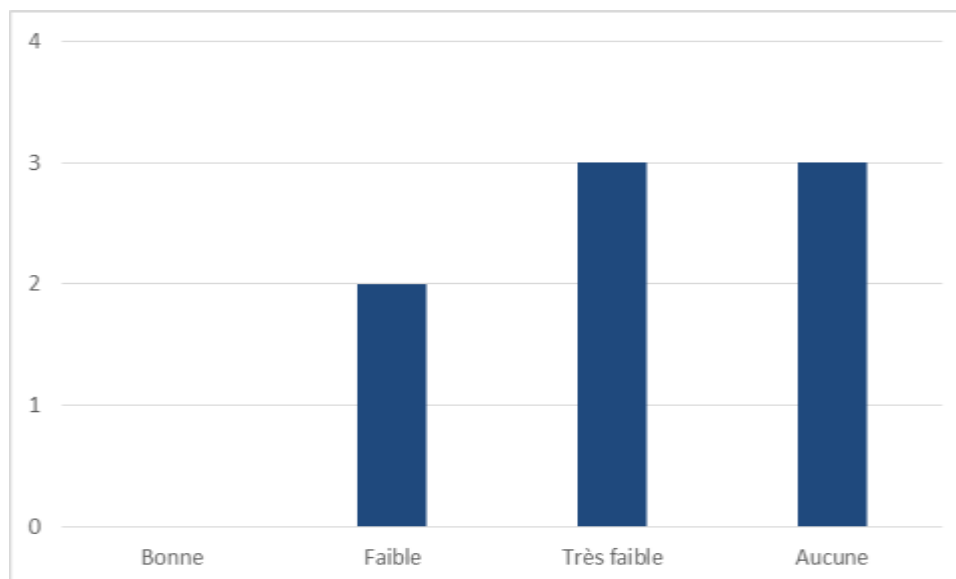
De façon générale, les participants se sont déclarés satisfaits des programmes, et la plupart de ses modalités ne sont pas remises en question. L'évaluation de processus a toutefois permis de constater des lacunes au niveau de la promotion, ainsi qu'une certaine lourdeur concernant la qualification des immeubles multilocatifs.

### Promotion

Les programmes utilisent deux stratégies de promotion, soit le « market push » par le biais des PCGM et conseillers aux ventes pour promouvoir les programmes, et le « market pull » par des actions de communication auprès de la clientèle des marchés résidentiel et affaires pour faire connaître les programmes. L'évaluation a toutefois révélé que l'impact de ces activités de promotion reste très limité.

La plupart des partenaires internes (PCGM, représentants aux ventes) ont souligné que la promotion et visibilité des programmes sont limitées. Ils ont une très faible connaissance des programmes : sur 8 répondants, 2 ont avoué avoir une faible connaissance, 3 une très faible connaissance, et 3 aucune connaissance des programmes (Figure 5). Divers motifs ont été invoqués : manque de temps, clientèle peu intéressée, les programmes ne sont pas une priorité, les partenaires n'ont pas reçu l'information ou ont raté la présentation de Gaz Métro.

Figure 5 – Niveau de connaissance des programmes de supplément (partenaires internes)



Les représentants aux ventes proposent le programme seulement si les clients posent des questions (« On en parle au besoin. Si ma clientèle régulière ne pose pas des questions, on en parle pas »). Du côté des PCGM, aucun des cinq interviewés ne s'est servi du programme jusqu'à maintenant.



Des PCGM ont aussi souligné qu'ils ne savent pas si leurs clients sont à faible revenu ou ont des locataires à faible revenu.

À l'externe, les répondants ne se sentent pas davantage concernés par la promotion des programmes de supplément (6/7 ne font pas de promotion active auprès des clients). Pour la plupart des partenaires externes, la promotion se limite à des rencontres avec le chargé de projet Gaz Métro (4/7), une présentation générale des programmes lors de réunions et événements (2/7), ou de l'espace publicitaire dans leurs publications à la demande de Gaz Métro (3/7). Ils souhaitent que Gaz Métro réalise une meilleure promotion des programmes de supplément auprès du grand public (« Ils auraient pu rendre leurs programmes plus visibles, ils ont des moyens marketing plus importants que nous »).

Plusieurs répondants ont souligné avoir manqué la présentation des programmes par Gaz Métro et ne pas avoir été sollicités à nouveau par la suite. Chez certains partenaires externes, le roulement de personnel ou les changements d'affectation ont fait en sorte que la personne en position de faire la promotion du programme auprès des membres n'était pas au courant du programme (« J'en faisais la promotion mais je ne le connais pas en détail, j'ai supervisé la personne qui suivait les contacts avec Gaz Métro. La personne qui s'occupait de ça n'est plus là »).

Comme nous le verrons dans la section portant sur l'évaluation du marché, ces constats au niveau de la promotion se traduisent par une très faible notoriété des programmes.

## Satisfaction

De façon générale, les participants sont satisfaits du processus de participation et du programme. De l'avis des répondants (tant propriétaires que locataires et organismes sociocommunautaires), les programmes ont plusieurs points forts, notamment un processus de participation relativement simple (pour l'ensemble des secteurs et types de clientèle), un programme bien expliqué aux participants et une information claire. Les programmes sont vus comme une opportunité d'avoir un bonus par rapport à l'aide financière normalement reçue. Plusieurs ont exprimé leur satisfaction par rapport au soutien reçu de Gaz Métro et à la compétence des personnes-ressources du programme (service à la clientèle, personnel attitré au programme, mandataire).

Bien que dans l'ensemble l'appréciation demeure fort positive, certaines difficultés ont été énoncées :

- Certains participants avaient des réserves quant aux preuves demandées ou ont eu des difficultés à produire ces preuves (fiche de paie, déclaration de revenus).
- Dans un cas, le contact avec Gaz Métro a été plus compliqué (difficulté de trouver le bon contact pour obtenir plus de renseignements et un suivi).
- Des paiements d'aide financière ont parfois été lents (ou n'ont pas encore été reçus). Plusieurs locataires ont déménagé avant de recevoir leur versement. Il n'est pas clair des entrevues avec les locataires si le problème se situe au niveau de la lenteur du dossier ou de l'émission des chèques proprement dite.

- Un participant a trouvé le calcul sur le formulaire de participation compliqué.

Du côté des partenaires externes et internes, presque tous (13/15) n'ont pas exprimé leur niveau de satisfaction générale. Ce faible taux de réponse est probablement lié à la faible connaissance des programmes et au fait qu'ils ont été peu utilisés.

### Critères de qualification

Les critères d'admissibilité (seuils de faible revenu) ne sont pas remis en question par les répondants. Par contre, le processus de qualification des locataires est jugé très lourd. Pour les bâtiments de plus de 4 logements, il est difficile d'obtenir une proportion suffisamment élevée en déployant des efforts raisonnables; pour obtenir un pourcentage comparable de locataires qualifiés au programme, les efforts qui doivent être déployés par le propriétaire croissent en fonction du nombre de logements. De plus, ce processus de qualification des locataires ainsi que la méthode d'établissement de l'aide financière basée sur la proportion de MFR amène une incertitude au niveau de l'aide financière qui sera versée pour le propriétaire, puisqu'elle dépend de la proportion de locataires qui se qualifient.

Pour les locataires, l'incertitude au niveau de l'aide financière est fonction de l'étendue des travaux qui seront réalisés par le propriétaire. Comme il n'est pas toujours possible de prévoir en début de processus quels seront les travaux effectivement réalisés, les aides financières pour les locataires sont incertaines, ce qui nuit d'autant à leur mobilisation. Il est en effet plus difficile de convaincre les locataires de participer lorsqu'on ne peut garantir le niveau d'aide financière.

Un seul propriétaire d'immeuble à logement du secteur Affaires (4 logements et plus) a participé au programme jusqu'à maintenant. L'expérience a révélé la grande difficulté à qualifier un nombre significativement élevé de locataires afin de rendre la bonification attrayante pour ce segment de marché. Il a fallu plusieurs relances auprès des locataires, y compris plusieurs visites sur place par le mandataire, pour tenter d'augmenter le taux de locataires qui se qualifiaient au programme. Plus précisément, le mandataire a effectué cinq déplacements en mai et juin 2015, dont trois pour réaliser du porte-à-porte. Les deux autres déplacements visaient à informer les occupants des dates des visites à venir en distribuant une lettre d'information et la publicité des programmes.

Malgré ces efforts du mandataire, qui dépassent largement ce qui est prévu dans le cadre des programmes de supplément, seulement 28% des locataires ont été qualifiés alors qu'il est permis de croire que près de la totalité des locataires auraient pu se qualifier compte tenu de la nature du bâtiment (maison de chambres avec salles de bain partagées) et des occupants (clientèle extrêmement marginalisée, en situation transitoire). D'ailleurs, 94% des locataires rencontrés et intéressés à participer se sont qualifiés. La difficulté à rejoindre les locataires, malgré les efforts déployés, explique plutôt ce faible résultat. Le mandataire note que la nature du bâtiment et des occupants peuvent expliquer les difficultés rencontrées, bien qu'aucun autre bâtiment multilocatif du secteur Affaires n'ait participé jusqu'à maintenant, ce qui laisse croire que le processus de qualification pourrait être une barrière plus large pour ce segment de marché.

Plusieurs suggestions ont été formulées pour faciliter la qualification des locataires ou réduire l'incertitude quant au paiement d'aide financière. Le versement d'une aide financière forfaitaire aux locataires permettrait par exemple de réduire les doutes et d'éviter les déceptions. L'utilisation de paliers pour le calcul de l'aide financière a été aussi suggérée, mais si cette approche pourrait réduire l'incertitude dans certains dossiers, elle ne permettrait pas de l'éliminer complètement.

Pour les bâtiments ayant un grand nombre d'unités, d'autres approches que la qualification des locataires pourraient être envisagées. Le programme Rénovation à la carte de la Ville de Montréal, par exemple, utilise la valeur foncière par unité de logement comme critère (tableau 4). Cette information est publique, facilement accessible, et offre vraisemblablement une bonne mesure du niveau de revenu des locataires<sup>18</sup>. Cela suppose toutefois que l'aide financière ne pourrait plus être versée directement aux locataires puisqu'il n'y aurait plus de processus de qualification. Il faudrait dans ce cas envisager d'autres options, par exemple des ententes avec les propriétaires pour contrôler les loyers<sup>19</sup>, afin que les ménages à faible revenu qui ne paient pas leur facture de gaz naturel directement puissent profiter quand-même des programmes de supplément, ou abandonner l'idée d'une aide directe aux MFR du multilocatif qui ne paient pas leur facture de gaz naturel<sup>20</sup>.

L'utilisation de zones géographiques définies, où la proportion de ménages à faible revenu est élevée, pourrait aussi être intéressante, quoique cette approche puisse s'avérer difficile d'application pour les zones urbaines qui ont une certaine mixité et diversité de bâtiments. Le distributeur gazier Enbridge utilise une approche mixte dans la région de Toronto pour qualifier les immeubles résidentiels multilocatifs à son programme de rénovation pour MFR, combinant la proportion de ménages à faible revenu de Statistique Canada aux zones de revitalisation définies par la Ville de Toronto (« Neighbourhood Improvement Areas »). Cette approche, déployée dans un premier temps à titre de projet pilote, sera étendue sous peu à l'ensemble du territoire d'Enbridge.

Les approches alternatives proposées ci-haut ne permettent pas de verser une aide financière directe aux ménages à faible revenu. Pour que les ménages MFR puissent bénéficier du programme sur le plan monétaire, il faut souhaiter que la réduction des frais d'exploitation des propriétaires se reflète en partie dans les loyers, ce qui n'est pas évident en pratique. L'approche actuelle de qualification individuelle des ménages permet quant à elle de verser une aide financière directe aux ménages MFR (et seulement à ceux-ci), même s'ils ne sont pas clients de Gaz Métro. Cette approche davantage axée

---

<sup>18</sup> Intuitivement, il existe un lien entre la valeur foncière des immeubles (par unité de logement) et le niveau de revenu des ménages qui y habitent. La quantification de ce lien est toutefois en dehors de la portée du présent projet d'évaluation.

<sup>19</sup> Cette approche présente toutefois une barrière additionnelle, potentiellement importante, à la participation des propriétaires.

<sup>20</sup> Ceux-ci représentent 89% de la population MFR de Gaz Métro.

sur l'équité se fait toutefois au prix d'une participation très faible, ce qui ne permet pas d'avoir un impact significatif auprès des ménages MFR ciblés.

**Tableau 4 - Critère de qualification du programme Rénovation à la carte (Ville de Montréal)**

<b>BÂTIMENTS</b>	<b>VALEUR FONCIÈRE MAXIMALE PAR LOGEMENT<sup>21</sup></b>
<b>Bâtiment de 1 logement</b>	350 000
<b>Bâtiment de 2 logements</b>	207 000
<b>Bâtiment de 3 logements</b>	159 000
<b>Bâtiment de 4 logements</b>	136 000
<b>Bâtiment de 5 logements</b>	122 000
<b>Bâtiment de 6-8 logements</b>	97 000
<b>Bâtiment de 9 logements et plus</b>	92 000

### **Aide financière**

L'appréciation du niveau de l'aide financière est variable. Chez les propriétaires (participants et non participants) du marché résidentiel, elle est jugée très intéressante pour les thermostats et l'enveloppe du bâtiment, mais moins intéressante pour les appareils et les fenêtres. Pour certaines mesures (surtout les fenêtres), on estime que le montant reçu est trop bas par rapport au coût pour faire la différence. Les organismes sociocommunitaires participants, quant à eux, se sont déclarés satisfaits (3/3 satisfaits) des montants reçus.

Le problème de prédictibilité de l'aide financière, notamment pour les locataires et les propriétaires d'immeubles multilocatifs, a été énoncé dans la section précédente sur les critères de qualification. Comme le montant d'aide financière dépend du nombre de locataires qualifiés et des mesures

---

<sup>21</sup> Terrain et bâtiment.

implantées au final par le propriétaire, le montant qui sera versé demeure incertain jusqu'à la fin du processus de participation. Ni le propriétaire, ni les locataires ne connaissent le niveau d'aide financière qu'ils vont finalement recevoir. Il est beaucoup plus difficile dans ce cadre de susciter l'intérêt pour le programme.

Les opinions sont partagées par rapport à la structure de l'aide financière et son partage entre propriétaires et locataires. D'une part, certains questionnent le fait qu'un montant soit versé aux locataires, alors que c'est le propriétaire qui paie pour l'ensemble des travaux. Chez les propriétaires non-MFR sondés, le taux de satisfaction quant à cette façon de faire est de 4.9 sur 10 seulement. Le même constat est ressorti lors de consultations internes avec des représentants aux ventes; les propriétaires verraient peu d'intérêt à participer aux programmes en raison du petit montant de supplément qu'ils pourraient recevoir. D'autres répondants, notamment certains partenaires externes, sont cependant satisfaits de cette façon de faire, notant au passage que les locataires paient les travaux indirectement à travers leurs loyers, et il a même été suggéré que la part des locataires pourrait être augmentée.

Il existe une certaine incompréhension de la part de plusieurs répondants du secteur résidentiel qui croient que le programme vise des remplacements pour des appareils en état de marche. L'aide financière est vue comme étant insuffisante lorsqu'elle est basée sur le surcoût, comme c'est le cas pour les appareils et les fenêtres, car les répondants considèrent principalement ou uniquement le coût total dans leurs analyses. Ceci reflète l'incapacité de payer pour cette clientèle, car même si le surcoût est financé en entier, le coût total demeure une barrière importante. Chez les propriétaires MFR, plusieurs participants indiquent qu'ils ne feront des travaux que si cela est nécessaire et n'opteront pour la haute efficacité que si le coût à l'achat avec l'aide financière est plus bas que pour l'appareil régulier. Le tiers des propriétaires MFR ont mentionné que l'aide financière pour les appareils de chauffage est insuffisante.

Gaz Métro pourrait s'inspirer de l'offre de financement du Affordable Energy Program de Manitoba Hydro pour faire la promotion du remplacement de fournaies au gaz par une fournaise à haute efficacité. Manitoba Hydro offre le remplacement d'une fournaise au gaz au coût de 9.50\$ par mois durant 5 ans (total de 570\$) pour un remplacement dont le coût moyen est d'approximativement 3 600\$. Il n'y a aucun paiement initial de la part du participant et les économies sur la facture mensuelle sont suffisantes pour couvrir en totalité ce paiement mensuel additionnel<sup>22</sup>. Le paiement mensuel du

---

<sup>22</sup> Même si les économies moyennes estimées étaient réduites de moitié, l'économie sur la facture mensuelle serait tout de même supérieure au paiement mensuel.

participant est prélevé automatiquement sur la facture<sup>23</sup>. Les coûts de ce programme sont financés en partie par des fonds externes, notamment du gouvernement manitobain.

Cette approche de financement permet d'offrir un remplacement d'appareil sans aucun déboursé initial et des économies nettes dès le premier mois pour le participant, tout en limitant les coûts pour le programme grâce au paiement mensuel. Les participants peuvent donc bénéficier du remplacement de fournaies désuètes mais encore fonctionnelles, ce qui rentabilise les remplacements hâtifs.

Cette offre a été très populaire au Manitoba et plus de 3 000 appareils ont été remplacés depuis 2007 (environ 700 appareils par an selon les prévisions actuelles pour les prochaines années). Son implantation au Québec suppose toutefois la mise en place chez Gaz Métro d'un système de traitement du financement lié à la facturation, ce qui peut s'avérer coûteux, ainsi que l'atteinte d'un volume de participation suffisamment élevé pour justifier ces investissements et frais administratifs additionnels. Notons à cet effet que Manitoba Hydro est active depuis plusieurs années dans le financement pour promouvoir l'efficacité énergétique et que ce financement offert ne se limite pas au programme visant les ménages à faible revenu (d'autres programmes de financement couvrent notamment la rénovation domiciliaire et la géothermie).

---

<sup>23</sup> En cas de vente de la propriété, le participant doit rembourser en entier le solde de la portion financement à Manitoba Hydro.

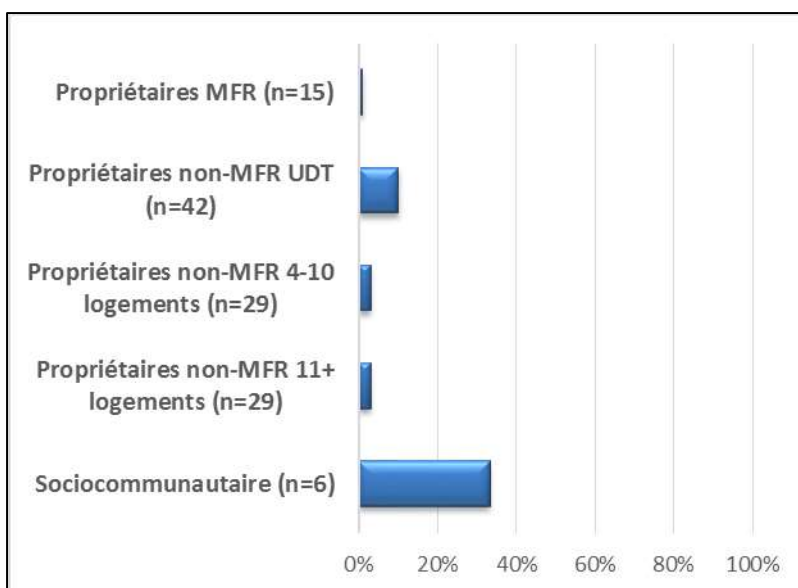
## ÉVALUATION DU MARCHÉ

La notoriété des programmes est très faible et ceci constitue actuellement la principale barrière à la participation. Une analyse du marché présentée à la fin de cette section démontre que la participation pourrait potentiellement être beaucoup plus élevée : environ 135 à 140 propriétaires MFR et 1 200 locataires MFR annuellement.

### Notoriété

La notoriété des programmes est très faible, ce qui va de pair avec les problèmes identifiés précédemment au niveau de la promotion. Aucun des 15 propriétaires MFR interviewés ne connaissait les programmes. Chez les propriétaires non-MFR, la notoriété est de 7% (UDT 10%, Affaires 3% seulement). Pour le secteur sociocommunautaire, 4 répondants sur 6 ne connaissent pas les programmes, et un des répondants qui les connaissait a avoué en avoir une connaissance limitée. Ces résultats sont présentés à la figure 6. Il faut toutefois être très prudent avec le niveau de notoriété présenté pour le secteur sociocommunautaire car il repose sur 6 répondants seulement.

Figure 6 – Notoriété des programmes chez les non-participants



Plusieurs non-participants ayant réalisé des travaux au cours des deux dernières années ont évoqué le fait qu'ils ne connaissaient pas les programmes pour expliquer leur non-participation. C'est le cas de 5 propriétaires MFR sur 5 ayant réalisé des travaux, et de 3 propriétaires non-MFR sur 9 ayant réalisé des travaux<sup>24</sup>.

Il semble exister une certaine confusion pour le secteur Affaires concernant l'admissibilité au programme, à l'effet que le programme ne s'appliquerait qu'aux bâtiments de 3 logements et moins. Chez les partenaires externes ayant des membres admissibles aux programmes<sup>25</sup>, 2 partenaires sur 5 croient que les programmes ne s'appliquent pas à leurs membres car ils gèrent des bâtiments de plus de 3 unités. Pour les propriétaires non-MFR, la notoriété des programmes est beaucoup plus faible chez les propriétaires de 4+ logements que dans l'UDT, ce qui semble également indiquer que l'admissibilité de ce secteur aux programmes est méconnue.

## Barrières

La principale barrière à la participation aux programmes demeure leur faible notoriété. Une très forte proportion de clients démontre un intérêt à participer aux programmes après qu'ils leur soient présentés. Ainsi, quatre répondants du secteur sociocommunautaire sur six nous ont demandé, en entrevue, de leur envoyer le guide du participant ou le nom du gestionnaire du programme puisqu'ils prévoient faire des travaux au cours des prochaines années. Chez les propriétaires non-MFR, 82% participeraient certainement (34%) ou probablement (48%) aux programmes s'ils avaient des MFR dans leur immeuble. Chez les 7 propriétaires MFR qui prévoient faire des travaux au cours des prochaines années, 5 participeraient certainement, et 2 probablement, aux programmes. Il est clair que les programmes suscitent un intérêt lorsqu'ils sont connus de la clientèle.

Les barrières traditionnelles de la clientèle MFR ont aussi été relevées en entrevue, surtout l'incapacité financière face à des investissements importants qui est particulièrement ressortie. Comme nous l'avons indiqué précédemment, les MFR présentent un intérêt s'ils paient moins initialement pour effectuer leurs travaux, peu importe les économies d'énergie. Autrement dit, ils acceptent de participer lorsque l'ensemble du surcoût (voire du coût total) est couvert par l'aide financière et ne considèrent pas les économies sur la facture dans l'équation en raison de leurs contraintes sévères d'accès aux capitaux. Même pour les propriétaires non-MFR, le manque de liquidités ou de financement pour effectuer des travaux est de loin le principal obstacle évoqué (24% des répondants); des aides financières pas assez élevées sont évoquées comme deuxième barrière (6% des répondants). L'impact financier immédiat

---

<sup>24</sup> Excluant les "Ne sait pas" et les refus. Les autres motifs de non-participation aux programmes de supplément pour les propriétaires non-MFR sont, en ordre d'importance : avoir reçu une subvention d'un autre organisme, ne pas avoir de locataires à faible revenu (selon l'avis du propriétaire), le manque de temps, le manque d'information.

<sup>25</sup> Par exemple, les associations de propriétaires et les associations d'organismes sociocommunautaires.



d'un investissement en efficacité énergétique demeure donc prédominant tant chez les MFR que les non-MFR.

Certaines barrières spécifiques aux différentes catégories de participants potentiels, autres que celles déjà mentionnées précédemment, ont également été évoquées :

- **Propriétaires non-MFR** : Manque de temps, complexité du programme (paperasse), réticence à qualifier les locataires ou à obtenir leur approbation, incitatifs partagés, impact sur le prix des loyers. Plusieurs propriétaires non-MFR (surtout dans l'UDT, mais aussi dans le secteur Affaires) ne se sentent pas concernés par les programmes (i.e., croient qu'il n'y a « pas de MFR dans l'immeuble ») malgré le fait que leur propriété soit située dans une zone à forte proportion de MFR.
- **Propriétaires MFR** : Complexité du programme (paperasse). Les répondants MFR ont également une faible connaissance de l'efficacité énergétique, qui demeure un concept abstrait et méconnu pour plusieurs répondants. Certains manifestent des réserves face aux économies potentielles qui seront réellement réalisées. Chez les propriétaires MFR, plusieurs répondants confondaient le bon fonctionnement d'un appareil et le concept d'efficacité énergétique.
- **Sociocommunautaire (coopératives d'habitation)** : Difficulté à planifier et suivre les travaux de rénovation, puisque cette gestion est réalisée par les résidents. Compléter des rénovations est considéré comme un défi collectif.

## Potentiel de participation

Selon un sondage d'Extract recherche marketing réalisé en 2008, il y aurait environ 13 700 propriétaires MFR et 120 400 locataires sur le territoire desservi par Gaz Métro (figure 6) La plupart des locataires MFR ne sont pas clients de Gaz Métro puisque seulement 11% des locataires paient une facture de gaz naturel, ce qui rend cette clientèle difficile à évaluer et à rejoindre.

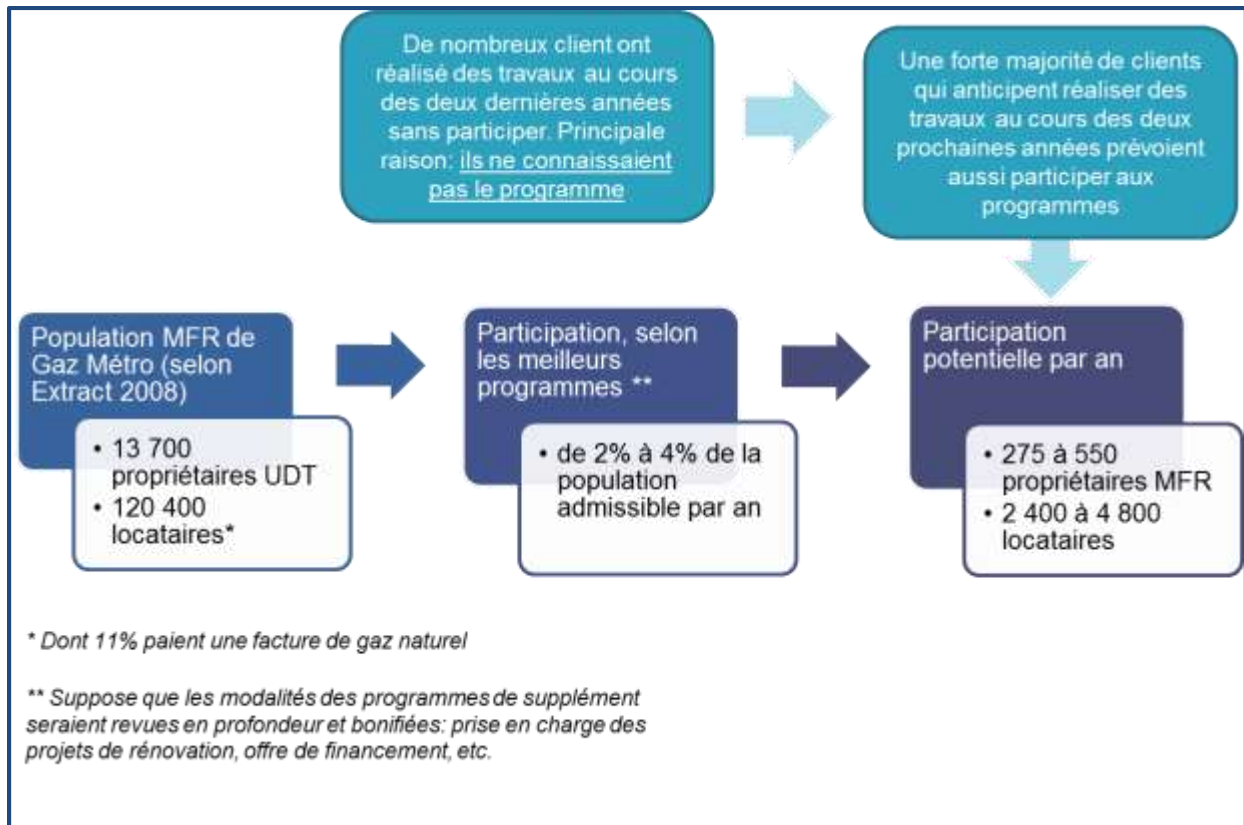
Une participation annuelle de 2% à 4% de la population MFR totale pourrait être envisagée, en se basant sur les programmes nord-américains visant les clients MFR qui atteignent les meilleurs taux de participation<sup>26</sup>, ce qui résulterait en une participation annuelle de 275 à 550 propriétaires MFR et de 2 400 à 4 800 locataires MFR. Cela suppose une révision substantielle des programmes de Gaz Métro, incluant une prise en charge des projets de rénovation par les programmes ainsi qu'une offre bonifiée (aide financière plus élevée, financement), ce qui nous apparaît peu réaliste dans un contexte où Gaz

---

<sup>26</sup> Étude de balisage réalisée par Dunsky (rapport confidentiel). Les programmes retenus pour analyse ont été reconnus pour la plupart comme étant parmi les meilleurs par deux études de meilleures pratiques en matière de programmes MFR.

Métro livre seul le programme, mais qui serait souhaitable dans l'optique d'une offre multi-sources intégrée. Il est également important de souligner que les meilleurs taux de participation sont généralement atteints dans des régions ayant des coûts évités et des tarifs très élevés.

Figure 6 – Potentiel de participation aux programmes



Même en supposant une participation plus faible, de l'ordre de 1% de la population admissible par année, les programmes de supplément pourraient atteindre une participation beaucoup plus élevée qu'actuellement : environ 135 à 140 propriétaires MFR et 1 200 locataires MFR annuellement. Cela démontre qu'il existe un potentiel important pour les programmes de supplément et qu'il est possible d'améliorer la participation de manière importante en augmentant la notoriété des programmes, en bonifiant l'offre et en simplifiant le processus de qualification, ce qui implique d'autre part des investissements plus importants (promotion, aides financières) et un processus de qualification allégé, surtout pour le multilocatif.

## CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

### Conclusion

De façon générale, les participants se sont déclarés satisfaits des programmes, et la plupart de ses modalités ne sont pas remises en question. De l'avis des répondants (tant propriétaires que locataires et organismes sociocommunautaires), les programmes ont plusieurs points forts, notamment un processus de participation relativement simple, un programme bien expliqué aux participants et une information claire. Les programmes sont vus comme une opportunité d'avoir un bonus par rapport à l'aide financière normalement reçue. Plusieurs ont exprimé leur satisfaction par rapport au soutien reçu de Gaz Métro et à la compétence des personnes-ressources du programme (service à la clientèle, personnel attiré au programme, mandataire). L'évaluation de processus a toutefois permis de constater des lacunes importantes au niveau de la promotion, ainsi qu'une certaine lourdeur concernant la qualification des locataires d'immeubles multilocatifs.

Les programmes de supplément pour ménages à faible revenu gagneraient à être mieux connus et mieux soutenus au niveau promotionnel. Une promotion continue, tant à l'interne qu'à l'externe, est essentielle pour améliorer les taux de participation des ménages admissibles. Le regroupement des programmes sous une appellation unique plus éloquente (comme par exemple, « Affordable Energy » de Manitoba Hydro ou « Power Smart » de BC Hydro) pourrait également permettre une meilleure visibilité et notoriété à long terme. La confusion entre les secteurs UDT et Affaires devrait être éliminée par une communication auprès des clients Affaires à l'effet que leurs immeubles sont admissibles (ce qui ne semble pas clair pour plusieurs).

La participation pour les propriétaires non-MFR de grands immeubles est très ardue. Des avenues pour simplifier le processus de qualification pour les immeubles de plus de 4 logements devraient être étudiées. Des processus de qualification alternatifs (en fonction de la valeur foncière ou de zones géographiques définies) pourraient être explorés. Si le processus actuel de qualification des locataires est maintenu, un paiement forfaitaire pourrait être envisagé pour réduire l'incertitude quant au montant final, ce qui permettrait du même coup d'augmenter la mobilisation des locataires.

Parallèlement au maintien et à l'amélioration des programmes existants, Gaz Métro œuvre devrait mettre sur pied, avec les autres distributeurs d'énergie et les différents paliers gouvernementaux, une réelle approche multi-sources intégrée. Comme nous l'avons vu, les programmes actuels demeurent limités car ils s'adressent uniquement aux clients de Gaz Métro et ne ciblent que les mesures d'économie de gaz naturel. L'offre actuelle pour les ménages à faible revenu est morcelée en une multitude de programmes gérés séparément par les divers intervenants.

## Recommandations

Nos principales recommandations sont les suivantes :

- **APPROCHE INTÉGRÉE** : Collaborer avec les autres distributeurs d'énergie et les divers paliers gouvernementaux afin de mettre sur pied un programme intégré et multi-sources d'efficacité énergétique pour ménages à faible revenu;
- **MAINTIEN DES PROGRAMMES** : En parallèle, maintenir et améliorer les programmes de supplément pour ménages à faible revenu;
- **PROMOTION ET NOTORIÉTÉ** : Améliorer la promotion et la notoriété des programmes. Les programmes devraient être appuyés par des activités promotionnelles soutenues. Les activités promotionnelles auprès des partenaires tant internes qu'externes devraient être répétées régulièrement pour s'assurer d'un engagement continu de leur part. Les rôles respectifs des partenaires et des conseillers en efficacité énergétique dans la promotion des programmes devraient être clarifiés. Explorer la possibilité de regrouper les programmes sous une appellation unique. Clarifier auprès des clients du secteur Affaires le fait que leurs bâtiments sont également admissibles.
- **QUALIFICATION – MULTIOGEMENTS** : Simplifier et faciliter le processus de qualification pour les logements privés du secteur Affaires. Explorer des modes de qualification alternatifs, par exemple des zones géographiques définies ou une grille de valeur foncière maximale par logement. Réduire l'incertitude sur le paiement pour les locataires afin d'accroître leur intérêt.
- **AIDE FINANCIÈRE** : Revoir les aides financières pour s'assurer qu'elles couvrent autant que possible l'ensemble du surcoût<sup>27</sup>. Explorer la possibilité d'offrir du financement, pour la portion du coût total qui n'est pas couverte par l'aide financière, aux ménages à faible revenu. Ainsi, ils n'auraient aucun déboursé à faire au moment des travaux, notamment pour les appareils, le remboursement du prêt se faisant à l'aide des économies engendrées.

---

<sup>27</sup> De façon générale, les aides financières de base couvrent de 40% à 60% du surcoût. Le supplément permet de couvrir en théorie environ 80% à 100% du surcoût pour les clients MFR UDT. Dans le multilocatif du secteur privé, la proportion est moindre en raison du partage de l'aide financière entre locataires et propriétaires.



50, rue Ste-Catherine O., bureau 420, Montréal, Québec, Canada H2X 3V4 | T. 514.504.9030 | F. 514.289.2665 | [info@dunsky.com](mailto:info@dunsky.com)

[www.dunsky.com](http://www.dunsky.com)