

L'efficacité énergétique pour les consommateurs vulnérables

MÉMOIRE

Réalisé par Option consommateurs
et présenté à Transition énergétique Québec

Décembre 2017

Introduction

Créée en 1983, Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de représenter et de défendre les droits des consommateurs. Pour réaliser sa mission, elle poursuit quatre objectifs : promouvoir une vision socioéconomique respectueuse des droits et des intérêts des consommateurs; renforcer le pouvoir des consommateurs et favoriser leur autonomie en les aidant, en les informant et en les représentant auprès des décideurs; contribuer à établir un meilleur équilibre entre les entreprises et les consommateurs; et faire la promotion de règles juridiques et contractuelles équitables dans les relations entre les consommateurs et les entreprises.

Depuis la publication du rapport Pour un Québec efficace. Rapport de la Table de consultation du débat public sur l'énergie¹, Option consommateurs s'est toujours intéressée aux questions énergétiques. Depuis 1997, elle intervient régulièrement auprès de la Régie de l'énergie dans le cadre des audiences concernant notamment les activités de Gaz Métro et d'Hydro-Québec. En 2008 et 2009, elle a été reconnue comme intervenante par la Régie de l'énergie lors des audiences concernant le plan d'ensemble² et le budget annuel³ de l'Agence de l'efficacité énergétique du Québec. Enfin, de 1999 à 2015, elle a été agent-livreur du programme Éconologis⁴, le seul programme destiné exclusivement aux ménages à faible revenu (MFR).

Option consommateurs collabore régulièrement avec des distributeurs d'énergie pour faciliter la conclusion d'ententes relatives au règlement des compte en souffrance de clients à la Table de recouvrement d'Hydro-Québec Distribution et par l'entremise de la livraison du programme Compte d'aide au soutien social de Gaz Métro. Option consommateurs collabore aussi à trouver des solutions pour les MFR par sa participation au Groupe Ménage à faible revenu, administré par Hydro-Québec Distribution. Elle offre aussi un service d'aide et de support technique aux consommateurs qui désirent loger une plainte auprès des entreprises de services publics.

Le développement de cette expertise, couplée à la mission de l'organisation, a mené Option consommateurs à s'intéresser notamment aux clientèles vulnérables. À cet égard, au début des années 2010, l'organisme a publié deux rapports de recherche sur la question de l'efficacité énergétique^{5 6}. Plus récemment, soit en 2017, elle a publié un rapport de recherche sur les factures d'énergie⁷ et un autre sur le règlement des différends avec les distributeurs d'énergie⁸.

¹ http://www.cubiq.ribg.gouv.qc.ca/in/faces/details.xhtml?id=p%3A%3Ausmarcdef_0000401357&

² http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/3671-08/MemoiresPreuves_3671-08/C-10-7_OC_Prevu_3671_14nov08.pdf

³ http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/3709-09/Preuve_3709-09/C-5-9_OC-RapportFinal_3709_15janv10.pdf

⁴ <http://www.econologis.ca/>

⁵ <https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/07/energie-efficacite-energetique-juin-2012.pdf>

⁶ <https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/07/energie-efficacite-energetique-alphabetisation-juin-2010.pdf>

⁷ <http://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/07/energie-norme-iso14452-juin-2016-1.pdf>

⁸ <https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/07/energie-differends-juin-2016.pdf>

En février 2011 et en août 2016, Option consommateurs a aussi participé activement aux travaux de commissions parlementaires visant à encadrer respectivement les rôles et responsabilités de l'Agence de l'efficacité énergétique⁹ et de Transition énergétique Québec (TEQ)¹⁰.

C'est donc à travers ce prisme qu'Option consommateurs désire présenter les grandes lignes de ses positions en matière d'efficacité énergétique pour le secteur résidentiel¹¹. Pour ce faire, nous aborderons les questions suivantes : l'importance de la prise en compte des consommateurs vulnérables, les meilleures pratiques de conception et de livraison de programmes d'efficacité énergétique ainsi que la rentabilité et le taux de participation à ces programmes. Enfin, nous commenterons certaines mesures envisagées par TEQ dans le secteur du bâtiment¹² et produirons nos recommandations.

1- Importance de prendre en compte les consommateurs vulnérables

L'efficacité énergétique n'est pas un enjeu nouveau au Québec. Les distributeurs d'énergie et le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles y travaillent activement depuis près d'une vingtaine d'années. Il subsiste toutefois des segments de marché dont le potentiel d'efficacité énergétique n'est pas entièrement exploité en raison d'un ensemble de barrières; c'est le cas notamment du segment résidentiel des ménages à faible revenu (MFR). Option consommateurs a produit deux études^{13 14} sur ces questions; elles font état d'éléments que l'organisme juge pertinent et qui doivent être ramenés à l'ordre du jour.

Premièrement, les ménages à faible revenu (MFR) sont davantage affectés que les autres ménages par les augmentations des tarifs d'énergie puisqu'une part plus importante de leurs revenus est attribuée au paiement de la facture d'énergie.

Deuxièmement, comme les programmes d'efficacité énergétique sont principalement financés par les tarifs d'énergie, il est primordial de s'assurer que l'offre de programmes réponde à l'ensemble de la clientèle, y compris aux segments les plus vulnérables aux augmentations de tarifs que sont les MFR.

Troisièmement, les programmes d'efficacité énergétique destinés au grand public ne répondent pas nécessairement aux besoins des MFR. À titre d'exemple, puisque les MFR sont généralement locataires, ils ne peuvent pas participer à un programme de subvention pour l'achat de fenêtres éconergétiques ou de travaux d'amélioration de l'enveloppe du bâtiment.

⁹ <http://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/08/oc-memoire-loi130-ae-20110203.pdf>

¹⁰ <https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/11/pl-106-memoire-oc.pdf>

¹¹ <https://consultation.teq.gouv.qc.ca/project/batiments-residentiels/step/etat-de-situation-12>

¹² <https://consultation.teq.gouv.qc.ca/project/batiments-residentiels/consultation/consultation-5>

¹³ <https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/07/energie-efficacite-energetique-juin-2012.pdf>

¹⁴ <https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/07/energie-efficacite-energetique-alphabetisation-juin-2010.pdf>

Quatrièmement, il est démontré¹⁵ que les MFR ont de moins bonnes connaissances en efficacité énergétique et pratiquent moins de comportements éconergétiques que les autres segments de la population.

Cinquièmement, dans le cadre de la mise en marché de programmes d'efficacité énergétique, il est plus difficile de joindre les MFR que les autres segments de la population.

La plupart des programmes d'efficacité énergétique sont destinés aux propriétaires immobilier qui ont la capacité financière de payer pour les coûts d'investissements initiaux. Ces programmes ne sont donc pas conçus pour répondre aux besoins des MFR qui n'ont pas les moyens financiers d'investir dans des améliorations de leur habitation, qui ne peuvent faire ces améliorations car ils sont locataires, ou qui vivent dans des immeubles locatifs de plusieurs logements qui ne répondent pas aux critères d'admissibilité des programmes. Dans le cas des programmes administrés par des fournisseurs d'énergie et financés à même les tarifs payés par leurs clients, on remarque que les MFR ne pouvant participer à ces programmes se retrouvent à subventionner (à même leur facture d'énergie) des programmes pour des ménages mieux nantis. Ainsi, non seulement la plupart des programmes d'efficacité énergétique ne répondent aux besoins des MFR, mais ils ont aussi pour effet de les pénaliser.

Éduquer les MFR et les sensibiliser à la pratique de comportements favorisant l'efficacité énergétique pourrait permettre de réaliser d'importantes économies d'énergie pour chaque ménage. Qui plus est, ces économies seraient bienvenues pour les MFR, qui doivent composer avec un budget familial très restreint. Selon un avis du Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, « l'effet des hausses tarifaires sur les conditions déjà précaires des personnes en situation de pauvreté [...] a donc des répercussions beaucoup plus importantes pour les personnes à faible revenu »¹⁶. Lorsqu'un ménage doit allouer plus de 10 % de son budget aux dépenses en énergie, on estime que celui-ci se situe en situation de pauvreté énergétique. Cette situation problématique est déterminée par trois facteurs : la performance énergétique du ménage, le coût de l'énergie pour le ménage, et le revenu du ménage.¹⁷

¹⁵ <https://option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/07/energie-efficacite-energetique-juin-2012.pdf>, pages 12 et 13.

¹⁶ Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale,. Pour mieux préparer l'avenir : préservons la solidarité,. Mémoire présenté à la Commission de révision permanente des programmes. (2014) Disponible en ligne : http://www.cclp.gouv.qc.ca/includes/composants/telecharger.asp?fichier=/publications/pdf/Memoire_Fiscalite_quebecoise.pdf&langue=fr

¹⁷ Kelly. L. (2007) *Affordable Energy – Diversifying DSM Programs in BC : A discussion Paper*. Rapport préparé pour le ministère de l'Énergie, des Mines et des ressources pétrolières de la Colombie Britannique. (non publié)

2- Identification des meilleures pratiques

Les programmes d'efficacité énergétique destinés aux MFR ont déjà fait l'objet de nombreux travaux de recherche. Déjà, en 2005, on identifiait les composantes et les modes de fonctionnements habituellement associés aux meilleures pratiques utilisées par les programmes d'efficacité énergétiques¹⁸. En voici les lignes principales.

A) Les partenariats sont chose commune

Les distributeurs d'énergie, les agences publiques de services sociaux et d'autres parties prenantes forment souvent des partenariats autour des programmes d'efficacité énergétique. Ces partenariats permettent d'aller chercher du financement de sources diversifiées et de créer des structures de livraison de programmes plus efficaces. Par exemple, un distributeur d'énergie peut administrer un programme, un ministère peut participer à son financement, et un organisme communautaire peut en faire la livraison.

B) Des organismes communautaires fournissent leurs services directement aux clients

Ces organismes sont habituellement réputés pour fournir des services répondants aux besoins des MFR. De plus, au fil des ans, ils ont acquis l'expertise technique nécessaire pour fournir leurs services aux MFR au nom des distributeurs d'énergie.

C) Les différents services offerts sont souvent regroupés chez un seul fournisseur

Cette approche permet d'obtenir deux bénéfices complémentaires. Un seul fournisseur peut souvent livrer plusieurs services à coût moindre qu'un ensemble de fournisseurs distincts. De plus, du point de vue des consommateurs, il est beaucoup plus simple d'avoir un seul point de contact pour l'ensemble des services offerts dans un même programme. Les programmes bénéficient d'outils de diagnostic et d'outils analytiques sophistiqués.

D) Des outils technologiques utiles

Des appareils de diagnostic tels que des tests d'infiltrométrie, de l'imagerie infrarouge et des logiciels informatiques sont utilisés fréquemment par les meilleurs programmes afin d'identifier et de prioriser les mesures d'EE. Ils permettent d'améliorer l'efficacité énergétique des ménages visités en minimisant les coûts inutiles.

E) Les approches traitant de l'ensemble du bâtiment sont efficaces

De plus en plus, dans le cadre des programmes, on intervient dans un logement

¹⁸ Kushker, M. York, D. Witte, P (2005) Meeting the Essential Needs: The Results of a National Search for exemplary Utility-Funded Low-Income Energy Efficiency Programs. ACCEE, Report Number U053.

Disponible en ligne :

<http://www.aceee.org/sites/default/files/publications/researchreports/U053.pdf>

en se préoccupant de l'ensemble du bâtiment à l'intérieur duquel est situé ce logement. Le choix des mesures d'EE est fait en tenant compte de l'immeuble, mais aussi du logement et des interactions entre l'un et l'autre. Cette approche assure un diagnostic précis permettant d'identifier les mesures ayant un ratio coût/efficacité bas. De plus, elle permet d'éviter les oublis qui auraient pu être faits si chaque mesure avait été appliquée de façon isolée.

F) L'éducation et la sensibilisation des clients est souvent partie intégrale des services d'EE offerts

Pour donner des résultats concrets, il faut qu'il y ait, dans les programmes d'EE, beaucoup d'interactions avec les clients. La tendance est donc d'incorporer aux programmes un volet éducatif important traitant des appareils et des produits installés, mais aussi des habitudes comportementales. Il faut que les clients adoptent ces dernières afin de réduire leur facture d'énergie.

G) Toutes les sources d'énergie sont prises en considération par les programmes

Comme les autres clients résidentiels, les MFR utilisent souvent plusieurs sources d'énergie dans leur habitation, que ce soit l'électricité, le gaz naturel, le mazout ou même certaines énergies renouvelables. Ainsi, les interventions effectuées à travers les programmes ne sont pas limitées selon les sources d'énergie (fuel-neutral), ce qui permet de les rendre moins coûteuses et assure une réduction maximale de la facture énergétique globale d'un participant.

H- Le processus d'évaluation est constant et intégré à même les programmes

Les processus et les résultats sont évalués de façon routinière. Cela est généralement fait par des tierces parties pour assurer l'objectivité du processus. Les résultats des évaluations sont utilisés afin d'améliorer la performance des programmes.

Plus récemment, l'ACEEE a publié une série de rapports sur la question des programmes d'efficacité énergétique. On y traitait de sujets aussi variés que la conception de programmes, leur financement et les politiques publiques^{19 20 21 22 23 24}. Les principales conclusions de ces rapports peuvent être résumées Dans les conclusions de ces rapports, on suggère différentes solutions :

- A) La simplification des communications entre l'ensemble des intervenants
- B) La segmentation et le ciblage de l'offre des programmes
- C) L'emphase sur le contrôle de la qualité et la formation

¹⁹ <http://aceee.org/blog/2017/10/low-income-efficiency-programs-work>

²⁰ <http://aceee.org/white-paper/low-income-ee-baseline>

²¹ <https://aceee.org/research-report/u1713>

²² <https://aceee.org/blog/2017/07/utility-programs-can-help-low-income>

²³ <https://database.aceee.org/state/guidelines-low-income-programs>

²⁴ <https://database.aceee.org/city/low-income-multifamily>

D) L'utilisation de diverses sources de financement, incluant celles relatives à la santé et la sécurité des occupants

E) La réduction des contraintes d'efficacité des coûts pour les programmes d'efficacité énergétique comportant des bénéfices non-énergétique importants

F) La priorisation des mesures qui permettent des économies d'énergie importantes

G) La création de partenariats afin d'assurer la participation des segments de clientèle difficiles à joindre

H) La prise en compte des mesures comportementales et des aspects humains de la consommation d'énergie

Option consommateurs estime que chacune de ses conclusions devrait faire partie des stratégies mise en place par TEQ afin de répondre aux besoins des MFR.

2- La rentabilité des programmes d'efficacité énergétique

L'ampleur des investissements en efficacité énergétique justifie que l'on s'y intéresse plus en détails. Avant de lancer un programme d'efficacité énergétique, l'autorité responsable de sa conception doit tout d'abord s'assurer de la rentabilité du programme. En effet, les programmes d'efficacité énergétique doivent répondre à des critères économiques avant d'être mise en œuvre.

Il existe des outils capables de déterminer la rentabilité des programmes et projets en efficacité énergétique. Ces outils prennent la forme d'analyses coûts-bénéfices qui permettent d'établir une comparaison entre le coût d'une mesure d'efficacité énergétique envisagée et les bénéfices qui résulteront, année après année, de la mise en place de cette mesure. On applique donc généralement ces tests pour juger de l'intérêt ou de l'ordre de priorité de chaque activité envisagée dans un programme d'efficacité énergétique ainsi que pour estimer la performance économique de l'ensemble d'un programme.

L'analyse coûts-bénéfices principalement utilisée, dont les principes s'appliquent aussi bien à la grande industrie qu'aux consommateurs individuels, est désignée sous le nom de Test du participant (TP). Ce test mesure essentiellement l'avantage économique que le consommateur tire de sa participation éventuelle au programme, ou de l'adoption d'une mesure d'efficacité énergétique. Ce test compare ce qu'il lui en coûte pour participer, et ce qu'il en retire, personnellement.

On comprendra qu'il est possible de favoriser la mise en place de mesures d'efficacité énergétique en subventionnant leur coût d'implantation, ce qui améliore d'autant leur rentabilité. Si ces subventions ou autres formes d'aide favorisent le succès des programmes d'efficacité énergétique, il faut tout de même comptabiliser ces investissements afin de juger de leur pertinence. Pour effectuer cette évaluation, on utilise alors ce qu'on appelle le Test du coût total en ressource (TCTR). Ce test compare alors la valeur actualisée de l'ensemble des coûts d'un programme (clients, partenaires,

distributeurs, gouvernements, etc.) à celle de l'ensemble des coûts associés à la fourniture de l'énergie qu'il faudrait livrer si le programme n'existait pas. Si l'investissement total est inférieur au coût des ressources économisées, il est rentable. Si non, il ne l'est pas. Ce test est celui qu'utilisent généralement les gouvernements et les organismes réglementaires qui ont pour mandat de juger de la pertinence des investissements en efficacité énergétique.

Il est également possible d'ajouter au coût de l'énergie des éléments moins tangibles, comme les coûts environnementaux, les coûts sociaux et d'autres externalités non monétarisées pour élaborer une variante du TCTR appelée Test du coût social (TCS). L'évaluation de ces coûts externes ne fait pas l'unanimité, ce qui limite la fonctionnalité et l'usage de ce test.

Tout récemment, Gaz Métro²⁵ a confié à Dunsky expertise en énergie²⁶ le mandat de faire une analyse des bénéfices non-énergétiques (BNÉ) des programmes d'efficacité énergétique²⁷. Les BNÉ sont définis comme étant des gains dans d'autres secteurs que l'énergie suite à la participation à un programme d'efficacité énergétique. Dans le secteur résidentiel, on note par exemple des économies d'eau, un confort accru, une valeur accrue au bâtiment, l'amélioration de la qualité de l'air, etc. Bien que ses bénéfices soient tangibles, ils ne sont pas pris en compte pour déterminer la rentabilité des programmes d'efficacité énergétique. Ainsi, certains programmes d'efficacité énergétique peuvent être erronément perçus comme étant non rentables et être indument interrompus.

Les analyses les plus poussées réalisées au Massachussetts montrent que les BNÉ pour les participants aux programmes d'efficacité énergétique atteignent 48% des bénéfices énergétiques pour le secteur résidentiel et montent jusqu'à 76% pour le segment des MFR²⁸. Déjà, la Régie de l'énergie a reconnu en 2007 que certains programmes d'efficacité énergétique, tels que les projets pilotes et ceux destinés spécifiquement à la clientèle à faible revenu pourraient ne pas dégager une très grande rentabilité, voire que ces programmes pourraient ne répondre pas aux exigences du TCTR mais demeurer toutefois en service. Il apparaît donc nécessaire qu'une analyse des BNÉ des programmes d'efficacité énergétique du secteur résidentiel soit effectuée afin que ces derniers soient intégrés dans les calculs de rentabilité, et ce surtout pour les programmes destinées aux MFR.

²⁵ Maintenant connue sous le nom d'Énergir. Voir : <https://www.energir.com/fr/a-propos/lentreprise/qui-somme-nous/gaz-metro-devient-energir/>

²⁶ <http://dunsky.com/fr/>

²⁷ http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/253/DocPri/R-3879-2014-B-0502-DemAmend-Piece-2015_05_29.pdf

²⁸ http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/253/DocPri/R-3879-2014-B-0502-DemAmend-Piece-2015_05_29.pdf Tableau 5, page 15.

4 - L'importance de la participation aux programmes d'efficacité énergétique

Comme le mentionnait Dr Higgin et Mme Rowan dans un rapport d'expertise déposé dans le cadre d'audiences à la Régie de l'énergie du Québec sur le Plan d'Ensemble en efficacité énergétique (PGEÉ) 2005-2010 d'Hydro-Québec :

« all other things being equal, customers who participate in the PGEÉ programs should have lower bills [...]. However it is critical to recognize that customers, who do not, or perhaps more importantly cannot, due to accessibility barriers, participate, will experience an increase in their electricity costs and bills. »²⁹

Cet état de fait découle du mode de financement des programmes d'efficacité énergétique des distributeurs réglementés. Il y a un défi d'équité qui se pose entre clients participants et non participants aux programmes d'efficacité énergétique. D'une part, les coûts des programmes d'efficacité sont financés par l'ensemble de la clientèle du distributeur d'énergie qui offre ces programmes. Dans le cas où les programmes sont de la responsabilité d'agences gouvernementales, l'ensemble des contribuables, à travers leurs taxes et impôts, participent à leur financement. D'autre part, les avantages découlant de la participation aux programmes, sous la forme d'aides financière diverses vont aux seuls participants de ces mêmes programmes.

En résumé, les consommateurs d'énergie ne participant pas aux programmes d'efficacité énergétique se voient pénalisés, à travers leur tarif d'énergie ou leurs impôts, en comparaison aux participants.

Afin d'amenuiser l'impact d'une telle iniquité, il devient impératif que l'offre de programmes d'efficacité énergétique permette de rejoindre l'ensemble des consommateurs. Plus spécifiquement, on doit à tout le moins s'assurer que l'offre qui est faite aux populations vulnérables permet à ces populations de participer facilement aux programmes d'efficacité énergétique.

Dans son mémoire déposé à la Régie de l'énergie dans le cadre des audiences sur l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année 2017-2018, Option consommateurs a effectué une analyse de la participation des MFR aux programmes d'efficacité énergétique qui leur étaient destinés pour le marché de l'électricité. Il en ressort qu'entre 2008 et 2016, le nombre de participants aux programmes d'efficacité énergétique a chuté de 75 %³⁰. De 2011 à 2015 les budgets autorisés par la Régie étaient de l'ordre de 53 M\$. Pourtant, seulement 57 % de ces montants autorisés ont effectivement été investis par Hydro-Québec Distribution.

Ces données nous permettent de saisir les lacunes quant à la qualité et la quantité de l'offre de programmes d'efficacité énergétique offerts aux MFR. Cette situation semble

²⁹ http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/3552-04/Preuve3552/OC_3552_Preveu_18fev05.pdf page 20.

³⁰ http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/382/DocPri/R-3980-2016-C-OC-0008-Preuve-Memoire-2016_11_04.pdf page 26.

tout à fait corroborer le fait qu'il existe de nombreux obstacles ou barrières à l'efficacité énergétique pour ce segment de la population.

5 - Commentaires sur les propositions de TEQ dans le secteur résidentiel

Transition Énergétique Québec a publié ses propositions de mesures susceptibles de stimuler la transition énergétique dans le secteur résidentiel. Nous commenterons succinctement celles que nous croyons les plus susceptibles d'être des vecteurs de transition à la lumière de nos positions mentionnées précédemment.

A) Mettre en place les premières étapes d'un système de cotation énergétique obligatoire pour les nouvelles constructions et lors de la vente des maisons unifamiliales³¹.

Option consommateurs est d'avis que ce système de cotation devrait aussi s'appliquer à la location à long terme et aussi aux immeubles locatifs, comme ce qui est en vigueur au Royaume-Uni³².

B) Bonifier les programmes d'aide financière visant la rénovation et la construction éconergétiques ainsi que la conversion des systèmes de chauffage vers des énergies renouvelables³³.

C) Favoriser les investissements en efficacité énergétique dans les immeubles à logements privés³⁴.

Option consommateurs est d'avis que la complexité de la question des programmes destinés aux MFR constitue un enjeu nécessitant une obligation de résultats découlant des activités de TEQ, considérant l'ensemble des efforts qui ont été déployés au cours des dernières et la participation du BEIE. Nous demandons donc que TEQ assigne des ressources adéquates à la mise en place de mesures pour les MFR du secteur résidentiel.

D) Élaborer un plan de transformation de marchés par composantes majeures du bâtiment³⁵.

³¹ <https://consultation.teq.gouv.qc.ca/consultations/batiments-residentiels/consultation/consultation-5/opinions/1-normaliser-et-reglementer-l-efficacite-energetique-et-la-consommation-d-hydrocarbures-dans-le-secteur-residentiel/mettre-en-place-les-premieres-etapes-d-un-systeme-de-cotation-energetique-obligatoire-pour-les-nouvelles-constructions-et-lors-de-la-vente-de-maisons-unifamiliales>

³² <https://www.gov.uk/buy-sell-your-home/energy-performance-certificates>

³³ <https://consultation.teq.gouv.qc.ca/consultations/batiments-residentiels/consultation/consultation-5/opinions/2-reviser-et-bonifier-l-offre-de-service-du-secteur-residentiel/bonifier-les-programmes-d-aide-financiere-visant-la-renovation-et-la-construction-ecoenergetiques-ainsi-que-la-conversion-des-systemes-de-chauffage-vers-des-energies-renouvelables>

³⁴ <https://consultation.teq.gouv.qc.ca/consultations/batiments-residentiels/consultation/consultation-5/opinions/2-reviser-et-bonifier-l-offre-de-service-du-secteur-residentiel/favoriser-les-investissements-en-efficacite-energetique-dans-les-immeubles-a-logements-privés>

³⁵ <https://consultation.teq.gouv.qc.ca/consultations/batiments-residentiels/consultation/consultation-5/opinions/4-structurer-la-transition-energetique-a-long-terme-dans-le-secteur-residentiel/elaborer-un-plan-de-transformation-de-marche-par-composantes-majeures-du-batiment>

Option consommateurs note que TEQ reconnaît l'importance du comportement des occupants dans la performance énergétique d'un bâtiment. Ainsi, Option consommateurs estime que la pratique de comportements éconergétiques et l'intégration de mesures comportementales dans les programmes d'efficacité énergétique doit faire partie de l'évaluation des besoins du marché québécois de l'habitation afin de prévoir les actions nécessaires à une transition énergétique.

6- Recommandations

Option consommateurs recommande à TEQ mettre en place une stratégie MFR qui s'appuie sur les meilleures pratiques de conception et de livraison de programme d'efficacité énergétique ayant pour objectifs de :

- A) Établir des partenariats permettant de concevoir des programmes sur mesure pour les MFR – ex. : avec des associations de consommateurs (pour rejoindre les MFR), avec les autorités de santé publique (pour mieux comprendre les besoins des clientèles vulnérables et obtenir du support en ressources humaines ou financières pour tout ce qui touche les bénéfices non énergétiques);
 - B) Maximiser la participation des MFR aux programmes leur étant destinés;
 - C) Assurer la performance des programmes afin que les participants puissent bénéficier d'un maximum d'économies d'énergie;
 - D) Prendre en compte les bénéfices non énergétiques dans l'élaboration et l'analyse de programmes d'efficacité énergétique;
 - E) Intégrer les mesures comportementales aux programmes d'efficacité énergétique pour la clientèle vulnérable que sont les MFR;
 - F) Recueillir et rendre publiques les données relatives aux coûts d'opération et aux performances des programmes d'efficacité énergétique afin d'en assurer une administration saine et transparente favorisant l'amélioration continue.
-