

PROGRAMME ÉCONOLOGIS

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE QUÉBEC

Rapport d'évaluation

Version finale

2 novembre 2021



SOMMAIRE

Contexte

Econoler a été mandatée pour évaluer l'ensemble des programmes et des mesures matures administrés ou subventionnés par Transition énergétique Québec (TEQ)¹. Le présent rapport porte spécifiquement sur l'évaluation du programme Éconologis, lequel est administré par TEQ depuis 2017.

Lancé en 1999, le programme Éconologis s'adresse aux ménages à faible revenu, propriétaires ou locataires, afin de les aider à améliorer l'efficacité énergétique de leur logement en période hivernale. Le programme est composé de deux volets distincts et consécutifs gratuits pour le participant : le volet 1 qui consiste d'une visite à domicile d'un conseiller en efficacité énergétique et de menus travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique du logis, et le volet 2 qui comprend l'installation de thermostats électroniques ou programmables.

Objectifs du programme Éconologis :

- La sensibilisation
- Le confort des domiciles des ménages à faible revenu

Le mandat d'évaluation d'Econoler vise les objectifs clés suivants :

- › Documenter et mesurer les effets du programme conformément à ses objectifs.
- › Cerner des pistes d'amélioration dans la conception et la livraison du programme.
- › Appliquer une méthodologie d'évaluation uniforme entre les divers programmes et mesures évalués et assurer la grande qualité des résultats d'évaluation.

Méthodologie d'évaluation

La méthodologie utilisée s'est appuyée sur l'approche d'évaluation des programmes des ministères et organismes préconisée par le Secrétariat du Conseil du trésor. En cohérence avec cette méthodologie, Econoler a développé une matrice d'évaluation dans laquelle des enjeux évaluatifs ont été ciblés, de même que des questions de recherche et des indicateurs pour chacun des enjeux ciblés. Plus précisément, la présente évaluation s'est penchée sur la performance du programme Éconologis en considérant les enjeux de pertinence, de cohérence, de mise en œuvre, d'efficacité et d'effets.

Les données utilisées dans le cadre de cette évaluation proviennent d'une revue des documents administratifs internes, d'une revue de littérature, de 3 entrevues avec des membres de l'équipe de gestion du programme, de 7 entrevues avec des coordonnateurs et des conseillers de l'organisme de services responsable de la mise en œuvre du volet 1, ainsi que d'un sondage téléphonique auprès de 200 participants.

¹ TEQ, société d'État créée en avril 2017, a été intégrée au ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN) en novembre 2020.

La présente évaluation s'intéresse à la période depuis laquelle TEQ administre le programme, ce qui correspond aux années financières 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020.

Pertinence du programme Éconologis

Afin de statuer sur la pertinence du programme Éconologis, Econoler s'est intéressée à l'adéquation entre les principaux objectifs du programme et les orientations gouvernementales, la pertinence des volets du programme pour satisfaire aux besoins et lever les barrières du marché, ainsi que la complémentarité du programme par rapport aux autres initiatives existantes.

Les deux objectifs du programme Éconologis sont « la sensibilisation » et « le confort des ménages à faible revenu ». Pour ce qui est des orientations gouvernementales, le Plan directeur en transition, innovation et efficacité énergétiques du Québec 2018-2023 énonce l'objectif de « sensibiliser les citoyens, les entreprises et les municipalités à l'importance de l'énergie dans leurs activités » et l'objectif de sensibilisation du programme s'aligne parfaitement avec l'objectif lié à la sensibilisation des citoyens. Econoler a également constaté que les activités du programme s'alignent sur deux des six orientations stratégiques citées dans le Plan directeur pour réussir la transition énergétique. Néanmoins, si les activités d'Éconologis s'inscrivent dans les orientations du Plan directeur, l'appui à la transition énergétique figure à titre de cobénéfice dans la documentation du programme. Pour que les activités soient parfaitement alignées, il faudrait clarifier le lien entre les objectifs d'Éconologis et la contribution à l'amélioration de la performance énergétique des résidences. Pour ce qui est de l'objectif du programme lié au confort des ménages à faible revenu, aucune orientation du Plan directeur ne s'aligne sur cet objectif. Toutefois, lors du développement d'un portefeuille de programmes ou d'initiatives, l'inclusion de mesures liées à l'équité fait partie des bonnes pratiques.

Le programme Éconologis a été conçu pour répondre aux besoins des ménages à faible revenu québécois. En outillant les ménages à faible revenu pour réduire leur consommation d'énergie, le programme répond directement au besoin de réduction des dépenses énergétiques exprimé par la clientèle cible. Les principales barrières à l'amélioration de l'efficacité énergétique pour les ménages à faible revenu sont des barrières économiques, le manque d'information à propos de l'efficacité énergétique et l'état des logements. En misant sur l'installation gratuite de mesures d'efficacité énergétique, le programme s'attaque aux barrières économiques, et avec les conseils personnalisés offerts aux participants, le programme élimine la barrière de manque d'information.

Au Québec, seuls Hydro-Québec et Énergir ont des mesures liées à l'énergie destinées aux ménages à faible revenu et les possibilités de chevauchement avec le programme Éconologis sont limitées en raison de la portée ciblée de ces autres programmes. De plus, le Québec est le deuxième plus faible contributeur aux programmes d'efficacité énergétique par ménage en situation de précarité énergétique au Canada, ce qui vient d'autant plus confirmer la pertinence du programme dans le marché.

Cohérence du programme Éconologis

La cohérence du programme Éconologis a été évaluée en vérifiant l'adéquation entre ses différentes composantes et divers objectifs. Pour ce faire, Econoler a développé un modèle logique qui illustre que les actions du programme s'articulent logiquement avec les changements escomptés dans le marché. Les composantes du programme Éconologis s'articulent bien de manière logique autour d'extrants qui sont alignés sur les objectifs du programme. Toutefois, Econoler est d'avis que les objectifs et buts ultimes du programme Éconologis gagneraient à être clarifiés. Ainsi, Econoler a intégré au modèle logique la réduction de la consommation d'énergie comme un résultat du programme, bien que cet élément ne figure pas explicitement parmi ses objectifs. Qui plus est, l'exercice d'élaboration du modèle logique permet de s'interroger sur le but ultime de l'intervention. Econoler a déduit de ses analyses que le programme vise à favoriser une meilleure équité énergétique en diminuant la proportion des revenus consacrés à l'énergie. Le but ultime du programme aurait avantage à être précisé dans la documentation du programme.

Mise en œuvre du programme Éconologis

L'enjeu évaluatif de mise en œuvre traite des principaux éléments du fonctionnement du programme Éconologis. Le tableau ci-dessous résume les principaux éléments analysés et les constats associés.

Éléments analysés	Constats sur la mise en œuvre du programme Éconologis
Pratiques de gestion	<ul style="list-style-type: none"> › Les pratiques de gestion du programme Éconologis sont axées sur les résultats, entre autres grâce à la pertinence des indicateurs utilisés dans le rapport annuel de gestion. › Certaines améliorations pourraient être apportées aux pratiques de gestion, notamment à la précision des objectifs du programme, à l'élaboration d'une cible de performance pour le volet 2, au suivi du nombre de participants ayant pris part au volet 2 et au suivi de la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES).
Attrait auprès de la clientèle cible	<ul style="list-style-type: none"> › Les participants ont entendu parler du programme Éconologis majoritairement par le biais d'un groupe communautaire ou le bouche-à-oreille, mais aussi grâce à un feuillet (dépliant) faisant la promotion du programme ou pour les membres d'une communauté autochtone, par leur conseil de bande. › Pour la période évaluée, soit du 1er avril 2017 au 31 mars 2020, 17 918 ménages ont participé au volet 1. › Le nombre de participants a connu une nette augmentation de 2017 à 2020 (+120 %), témoignant de l'intérêt grandissant de la clientèle ciblée par le programme.
Barrières à la participation	<ul style="list-style-type: none"> › Les participants et les coordonnateurs et conseillers de l'organisme de services responsable du volet 1 ne soulèvent pas de barrières majeures liées à la participation au programme Éconologis. Ce résultat est cohérent avec le niveau élevé de participation au programme. › Cela étant dit, les coordonnateurs et conseillers consultés sont d'avis que les principales barrières à la participation au volet 1 qui demeurent sont le manque de notoriété du programme (3/7), le seuil de revenu admissible trop faible (2/7), le manque de confiance envers le programme (peur qu'il y ait des frais cachés) (2/7) ainsi que le temps requis pour participer au programme (1/7). › Il est à noter que la participation à Montréal est plus faible que dans les autres régions et ainsi que d'autres barrières pourraient exister dans cette région.

Éléments analysés	Constats sur la mise en œuvre du programme Éconologis
Coordination entre les parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> › La livraison du programme repose sur plusieurs partenaires. Un organisme de services (volet 1) et des entrepreneurs-électriciens (volet 2) livrent les deux volets du programme. GMI est la firme chargée de répondre aux appels de la clientèle et de la diriger vers les organismes de services selon la région où réside le participant. TEQ est le point de contact pour toutes les parties prenantes. › Les parties prenantes consultées lors de l'évaluation n'ont pas soulevé d'enjeux majeurs liés à la coordination entre les différents acteurs, mis à part le souhait exprimé par l'organisme de services de recevoir une rétroaction à la suite de sondages menés par TEQ auprès des participants. › Econoler constate que les procédures actuelles d'échange d'informations entre TEQ et ses partenaires peuvent contribuer au long délai constaté entre la participation aux volets 1 et 2.
Visites à domicile et potentiel d'économies d'énergie	<ul style="list-style-type: none"> › Les visites sont une occasion d'installer des mesures d'efficacité énergétique et de fournir des informations qui permettront de générer des économies d'énergie récurrentes. Des conseils typiques sont donnés systématiquement à tous les participants, puis une portion des conseils est adaptée à la réalité de chacun, de manière à avoir le plus de répercussions positives sur le quotidien des habitants. › Ce sont en moyenne 24 produits qui sont installés ou laissés à chaque participant et les produits les plus fréquemment offerts aux participants sont les thermomètres hygromètres, les ampoules à diodes électroluminescentes (DEL) et les veilleuses de nuit. › Econoler a constaté que certaines mesures semblent être offertes par le programme pour répondre au besoin d'améliorer le confort, d'autres pour réduire la consommation d'énergie et d'autres pour atteindre ces deux objectifs. Toutefois, le raisonnement derrière le choix des produits n'est pas documenté. › Econoler a consulté l'offre de produits de programmes similaires en Amérique du Nord pour cibler des produits populaires qui pourraient être ajoutés à l'offre d'Éconologis. En général, les produits installés dans d'autres programmes sont également offerts par Éconologis, quoique certains programmes incluent les thermostats programmables à leur offre de produits pour les participants dont le système de chauffage est alimenté à l'électricité.
Suivi de la conformité	<ul style="list-style-type: none"> › Une procédure de contrôle de la qualité est appliquée par l'organisme de services responsable du volet 1 au moment de la saisie des données sur la plateforme de TEQ. TEQ procède ensuite à la vérification de la qualité des données. › Une mise à jour de la plateforme informatique et du formulaire RNCAN pourrait simplifier la tâche des conseillers et minimiser le risque d'erreurs dans la collecte et la saisie de données. › Pour ce qui est du volet 2, TEQ valide l'admissibilité des participants intéressés en vérifiant qu'il s'agit bien d'un nouveau participant en consultant la liste des participants passés. Lorsque les entrepreneurs installent des thermostats, ils fournissent les données collectées auprès des participants dans le système informatique utilisé par TEQ. Comme pour le volet 1, TEQ procède à la vérification de la qualité de ces données. › Avant avril 2020, TEQ effectuait régulièrement un sondage auprès des participants du volet 1 pour évaluer la qualité de la prestation de services, alors que les participants du volet 2 n'ont jamais été sondés au cours de la période évaluée.

Éléments analysés	Constats sur la mise en œuvre du programme Éconologis	
Méthode de calcul des économies d'énergie	<ul style="list-style-type: none"> › Le programme utilise des gains unitaires pour comptabiliser les économies d'énergie, c'est-à-dire que les économies d'énergie sont identiques pour tous les participants, peu importe les mesures réellement installées ou les comportements adoptés pour réduire la consommation d'énergie. › Les gains unitaires ont été établis dans le cadre du programme il y a plus de dix ans et n'ont pas été revisités depuis. Econoler n'a pas été en mesure d'examiner si les hypothèses émises pour obtenir ces valeurs sont adéquates, car elles ne sont plus documentées. › Econoler est d'avis qu'il est approprié d'utiliser un gain unitaire pour estimer les économies générées par le programme, mais qu'il serait judicieux de visiter systématiquement les hypothèses émises pour le calcul des économies d'énergie lors de changements importants au programme. 	
Satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> › Les participants sont très satisfaits des divers éléments relatifs au programme (note moyenne de 9,4 sur 10). › Il est fort probable que les participants au programme le recommandent à un proche ou une personne de leur réseau de contacts. En effet, 81 % des participants en sont des promoteurs et la cote nette des promoteurs (Net Promoter Score) est de 74. 	 9,4/10 satisfaction des participants
Suggestions d'amélioration	<ul style="list-style-type: none"> › La majorité des participants ne voient pas d'amélioration à apporter au programme (73 %). Les principales suggestions sont de publiciser davantage le programme (7 %) et d'augmenter les seuils de revenus admissibles (4 %). › Tout comme pour les participants, les principales suggestions d'amélioration émises par les coordonnateurs et les conseillers sont de publiciser davantage le programme (5/7) et de revoir les seuils de revenus admissibles à la hausse afin d'augmenter le nombre de personnes qui y seraient admissibles (3/7). 	

Efficacité et effets du programme Éconologis

Les principaux objectifs du programme sont les suivants : la sensibilisation et le confort des ménages à faible revenu. Pour rendre compte de l'atteinte des objectifs du programme, Econoler a mené un sondage auprès des participants. Les participants sondés ont indiqué que leur niveau de connaissances à propos de leur consommation d'énergie s'est amélioré grâce à la visite du conseiller. De plus, 64 % des participants indiquent avoir changé certaines de leurs habitudes de consommation d'énergie. Pour la grande majorité, les répondants rapportaient que leur participation au programme Éconologis a permis de rendre leur domicile plus confortable (73 %).

Un total de 17 918 ménages a participé au programme durant la période évaluée et a bénéficié des mesures d'efficacité énergétique et des conseils en matière de gestion de l'énergie offerts par le programme, ce qui correspond à environ 8 % de la population à faible revenu au Québec. Il est prévu que les ménages ayant participé au programme pour les années 2018-2019 et 2019-2020 réaliseront des économies annuelles respectives de 7 322 GJ et 9 891 GJ.

L'impact du programme sur la réduction de la facture d'énergie des participants est modéré. À noter que ce constat est attendu puisque les économies d'énergie associées aux mesures installées sont faibles comparativement à la consommation totale annuelle d'un ménage. De plus, la consommation d'énergie d'un ménage peut varier selon une multitude de facteurs. Il peut donc être difficile d'observer des changements seulement à partir de la facture d'énergie. Le principal bénéfice socioéconomique d'une participation au programme Éconologis est l'amélioration du confort des résidences.

Selon plusieurs coordonnateurs et conseillers de l'organisme de services (4/7), la participation au programme Éconologis a des répercussions sociales, notamment grâce à l'écoute et à l'aide apportée pour améliorer la qualité de vie des ménages à faible revenu.





TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1 DESCRIPTION DU PROGRAMME	2
2 STRATÉGIE D'ÉVALUATION.....	4
2.1 Objectifs et portée de l'évaluation.....	4
2.2 Approche méthodologique	5
3 PERTINENCE DU PROGRAMME.....	8
3.1 Les objectifs du programme sont-ils cohérents avec les orientations gouvernementales?	9
3.2 Le programme répond-il à un besoin du marché?	10
3.3 D'autres programmes permettent-ils de répondre aux besoins à l'origine du programme et de sa clientèle cible?	14
4 COHÉRENCE DU PROGRAMME	16
4.1 La nature de l'intervention est-elle appropriée pour atteindre ses objectifs?	16
5 MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME.....	19
5.1 Les pratiques de gestion sont-elles efficaces et axées sur les résultats?.....	21
5.2 Le programme est-il attrayant auprès de la clientèle cible?.....	23
5.3 Quelles sont les barrières à la participation au programme?	30
5.4 La coordination entre les différentes parties prenantes est-elle adéquate?	32
5.5 Les visites permettent-elles de maximiser les économies d'énergie?	34
5.6 Le suivi de la conformité de la mise en œuvre des activités du programme est-il adéquat?	39
5.7 La méthode de calcul des économies d'énergie est-elle adéquate?	40
5.8 Quel est le niveau de satisfaction des participants?	41
5.9 Quelles sont les suggestions d'amélioration émises par les parties prenantes?	43
6 EFFICACITÉ ET EFFETS DU PROGRAMME.....	44
6.1 Les objectifs du programme sont-ils atteints?.....	44
6.2 Le programme contribue-t-il à la transition énergétique?	45
6.3 Le programme génère-t-il des retombées socioéconomiques favorables?	47
CONCLUSION.....	48
ANNEXE I MATRICE D'ÉVALUATION	50
ANNEXE II PARAMÈTRES MÉTHODOLOGIQUES	53

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Caractéristiques du programme Éconologis	3
Tableau 2 : Matrice d'évaluation	6
Tableau 3 : Principales raisons de participer au programme	11
Tableau 4 : Barrières à l'amélioration de l'efficacité énergétique des ménages à faible revenu et capacité du programme Éconologis à les éliminer	12
Tableau 5 : Valeurs utilisées pour le calcul des économies d'énergie par participant	41
Tableau 6 : Nombre de ménages ayant participé au programme	46
Tableau 7 : Économies d'énergie estimées	46
Tableau 8 : Matrice d'évaluation (incluant les sources et méthodes)	50
Tableau 9 : Marge d'erreur et taux de réponse	53

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Modèle logique du programme Éconologis	18
Figure 2 : Sources de notoriété auprès des participants 2019-2020 (n=8 091)	24
Figure 3 : Nombre de ménages participants (2017-2020)	25
Figure 4 : Taille des ménages des participants de 2019-2020 et de la population à faible revenu au Québec	26
Figure 5 : Types de ménages des participants de 2019-2020	26
Figure 6 : Types de logements habités par les participants de 2019-2020	27
Figure 7 : Statut d'occupation du logement des participants de 2019-2020 et de la population à faible revenu au Québec	27
Figure 8 : Répartition géographique des participants de 2019-2020 et de la population à faible revenu au Québec	29
Figure 9 : Niveau de préoccupation des participants au moment où ils ont considéré participer au programme Éconologis	31
Figure 10 : Coordination entre les différentes parties prenantes du programme Éconologis	33
Figure 11 : Mesures qui ont été installées ou laissées chez la majorité des participants en 2019-2020	37
Figure 12 : Niveau de satisfaction des participants envers des aspects relatifs au programme	42
Figure 13 : Nouveaux comportements adoptés parmi les participants ayant modifié leurs habitudes	45

ABRÉVIATIONS

ACEEE	American Council for an Energy-Efficient Economy
DEL	Diodes électroluminescentes
GES	Gaz à effet de serre
HQ	Hydro-Québec
MERN	Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles
OSBL	Organisme sans but lucratif
PACC	Plan d'action sur les changements climatiques 2013-2020
PEV	Plan pour une économie verte 2030
Plan directeur	Plan directeur en transition, innovation et efficacité énergétiques du Québec 2018-2023
SHQ	Société d'habitation du Québec
TEQ	Transition énergétique Québec



INTRODUCTION

Transition énergétique Québec (TEQ), société d'État créée en avril 2017 et intégrée au ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN) en novembre 2020², a pour mission de soutenir, de stimuler et de promouvoir la transition, l'innovation et l'efficacité énergétiques et d'en assurer une gouvernance intégrée. Dans le cadre de sa mission, TEQ a élaboré le Plan directeur en transition, innovation et efficacité énergétiques 2018-2023³, lequel découle de la Politique énergétique 2030 du gouvernement du Québec et contribuera à atteindre les objectifs et les cibles énoncés dans le Plan pour une économie verte (PEV).

Pour mettre en œuvre les engagements contenus dans le Plan directeur, TEQ administre ou subventionne notamment 10 programmes et mesures destinés à différents secteurs. Certains programmes sont sur le marché depuis de nombreuses années, alors que d'autres ont été introduits plus récemment.

Le Plan directeur énonce que « l'adoption du Plan directeur s'accompagnera d'un suivi serré du calendrier de mise en œuvre des mesures et des programmes, ainsi que des résultats ». C'est dans ce contexte d'évaluation et de reddition de compte qu'Econoler, une tierce partie indépendante, a été mandatée par TEQ pour évaluer l'ensemble de ses programmes et mesures matures. Le mandat d'évaluation d'Econoler, en vigueur du 15 août 2019 au 31 mars 2022, s'inscrit dans une perspective d'exemplarité de l'État et requiert une démarche d'évaluation uniforme pour tous les programmes et mesures.

Le présent rapport porte spécifiquement sur le programme Éconologis. Econoler y présente une description du programme, la stratégie d'évaluation ainsi que les résultats de l'évaluation, sous la forme d'enjeux évaluatifs de pertinence, cohérence, mise en œuvre, efficacité et effets. La période évaluée couvre les années financières 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020⁴.

² Suivant l'entrée en vigueur, le 1^{er} novembre 2020, de la Loi visant principalement la gouvernance efficace de la lutte contre les changements climatiques et à favoriser l'électrification, la mission et les actions de TEQ sont maintenant sous la responsabilité du MERN.

³ Le Plan directeur en transition, innovation et efficacité énergétiques 2018-2023 est prolongé jusqu'en 2026.

⁴ Au cours de la période évaluée, la mise en œuvre du programme a été suspendue à partir du 13 mars 2020 en raison de la pandémie de COVID-19.



1 DESCRIPTION DU PROGRAMME

Le programme Éconologis s'adresse aux ménages à faible revenu, propriétaires ou locataires, afin de les aider à améliorer l'efficacité énergétique de leur logement en période hivernale. Selon son cadre normatif⁵, le programme poursuit essentiellement deux objectifs :

- › La sensibilisation
- › Le confort des domiciles des ménages à faibles revenus

Le cadre normatif souligne aussi que l'adoption de comportements favorisant une utilisation judicieuse de l'énergie permet de tirer des bénéfices, tant économiques qu'environnementaux, tout en conservant ou en améliorant le confort.

Lancé en 1999, le programme est offert chaque année d'octobre à mars, et ce, dans toutes les régions du Québec, à l'exception du Nunavik. Il comporte deux volets distincts et consécutifs gratuits pour le participant.

- › Volet 1 : Visite à domicile d'un conseiller en efficacité énergétique et menus travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique du logis
- › Volet 2 : Installation de thermostats électroniques ou programmables

Pour être admissibles au programme, les participants doivent être locataires ou propriétaires de leur domicile et avoir des revenus totaux inférieurs aux seuils de revenus admissibles. Ces seuils sont établis en fonction du nombre d'occupants dans le domicile et sont mis à jour annuellement en fonction des données obtenues de Statistique Canada. Un participant peut être admissible au programme Éconologis peu importe la forme d'énergie utilisée pour son chauffage principal. Cependant, ceux qui utilisent le bois comme source de chauffage principal et qui ne reçoivent pas la facture de chauffage sont seulement admissibles au volet 1 du programme.

Le Tableau 1 ci-dessous présente les deux volets du programme Éconologis faisant l'objet du présent rapport d'évaluation. Ces volets sont financés par la quote-part des distributeurs. Le Tableau 1 présente également la mesure offerte par Hydro-Québec pour le remplacement des réfrigérateurs, mais cette mesure n'est pas couverte par cette évaluation puisqu'elle n'est pas administrée par TEQ et elle n'est plus offerte actuellement.

⁵ Transition énergétique Québec. (2020). Programme Éconologis. Cadre normatif. En vigueur le 15 septembre 2020. <https://transitionenergetique.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/econologis/Cadre-normatif-Econologis-2020-09.pdf>

La livraison du programme repose sur plusieurs partenaires. Des organismes de services (volet 1) et des entrepreneurs (volet 2), retenus à la suite de processus d'appel d'offres, livrent les deux volets du programme. Pour l'année 2020-2021, l'organisme de services Expertbâtiment Services Conseils a livré le volet 1 dans l'ensemble des régions du Québec. Depuis le 1^{er} avril 2020, GMI est la firme chargée de répondre aux appels de la clientèle et de les diriger vers les organismes de services selon la région où réside le participant. Cette tâche était auparavant faite par le service à la clientèle du MERN.

Tableau 1 : Caractéristiques du programme Éconologis⁶

Volet	Description	Clientèle visée
Volet 1	Visite à domicile d'un conseiller en efficacité énergétique Conseils personnalisés en matière de : <ul style="list-style-type: none"> › Chauffage › Eau chaude › Appareils ménagers › Éclairage Travaux légers : <ul style="list-style-type: none"> › Calfeutrage des fenêtres › Installation de coupe-froid au bas des portes › Isolation des prises électriques situées sur des murs donnant sur l'extérieur › Installation d'une pomme de douche à débit réduit › Ajout d'un aérateur aux robinets › Autres 	Ménages à faible revenu, propriétaires ou locataires de leur logement
Volet 2	Installation de thermostats (participation facultative) : <ul style="list-style-type: none"> › Thermostats électroniques pour les participants ayant un système de chauffage principal à l'électricité › Thermostats programmables pour les participants ayant un système de chauffage principal au gaz naturel, au mazout ou au propane 	Participants du volet 1 qui reçoivent une facture d'énergie pour le chauffage
Mesure offerte par le partenaire HQ (non évalué)	Service de remplacement de réfrigérateur, offert en partenariat avec Hydro-Québec (offre terminée depuis la fin de la saison 2019-2020)	Participants du volet 1 n'ayant pas bénéficié du programme de remplacement d'Hydro-Québec et qui étaient propriétaires de leur réfrigérateur (certaines conditions s'appliquaient quant aux caractéristiques de l'appareil)

⁶ Transition énergétique Québec. (2020). *Programme Éconologis. Cadre normatif. En vigueur le 15 septembre 2020.*
<https://transitionenergetique.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/econologis/Cadre-normatif-Econologis-2020-09.pdf>



2 STRATÉGIE D'ÉVALUATION

Cette section décrit les objectifs et la portée de l'évaluation, de même que l'approche méthodologique utilisée par Econoler.

2.1 Objectifs et portée de l'évaluation

Le mandat d'évaluation d'Econoler vise les objectifs clés suivants :

- › Documenter et mesurer les effets d'Éconologis conformément à ses objectifs
- › Cerner des pistes d'amélioration dans la conception et la livraison d'Éconologis

Le mandat d'évaluation d'Econoler ne se limite pas au programme Éconologis; il inclut également l'évaluation d'autres programmes et mesures subventionnés ou administrés par TEQ, qui feront chacun l'objet de rapports d'évaluation distincts. Dans ce contexte, le mandat d'évaluation d'Econoler vise également à :

- › Appliquer une méthodologie d'évaluation uniforme entre les divers programmes et mesures évalués et assurer la grande qualité des résultats d'évaluation.

Plus précisément, le présent mandat a permis d'évaluer la performance du programme Éconologis en se penchant sur sa pertinence, sa cohérence, sa mise en œuvre, son efficacité et ses effets.

Pour évaluer la pertinence, la cohérence et la mise en œuvre du programme, l'évaluation s'est basée sur les modalités de programme en vigueur au moment de l'évaluation, tout en tenant compte de l'historique du programme, lorsqu'applicable.

Pour faire l'état de l'efficacité et des effets du programme, l'évaluation a employé des indicateurs basés sur les trois années financières évaluées, soit 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020, représentant la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2020. Pour ce faire, Econoler a utilisé les résultats disponibles dans les rapports annuels de gestion ou d'autres données rendues disponibles par TEQ. À noter qu'au cours de la période évaluée, la mise en œuvre du programme a été suspendue à compter du 13 mars 2020 en raison de la pandémie de COVID-19.

En plus, Econoler a réalisé un sondage auprès des participants ayant participé au programme entre le 1^{er} octobre 2019 et le 31 décembre 2019 ou entre le 1^{er} octobre 2020 et le 31 décembre 2020.

Il est à noter que l'évaluation d'Éconologis n'a pas inclus l'efficacité comme enjeu évaluatif, puisqu'il s'agit d'abord d'un programme de sensibilisation. Les programmes destinés aux ménages à faible revenu visent à offrir un soutien en matière de gestion de l'énergie à cette clientèle et ne sont généralement pas évalués sous l'angle de la rentabilité des mesures.



2.2 Approche méthodologique

La matrice d'évaluation, représentée au Tableau 2 ci-dessous, expose l'approche utilisée par Econoler pour évaluer la pertinence, la cohérence, la mise en œuvre, l'efficacité et les effets du programme. Pour chacun des enjeux évaluatifs, les questions de recherche et les indicateurs qui y sont rattachés y sont développés. Cette approche est conforme avec la structure et les éléments de contenu de la *Directive concernant l'évaluation de programme dans les ministères et les organismes* administrée par le Secrétariat du Conseil du trésor. L'Annexe I reprend la matrice d'évaluation et y intègre les sources et les méthodes de collecte et d'analyse utilisées.

L'évaluation du programme Éconologis a nécessité les sources de données et activités de collecte suivantes :

- › Revue des documents administratifs du programme⁷
- › Revue de la littérature
- › Entrevues avec le coordonnateur du programme et des chargés de programme (n=3)
- › Entrevues en profondeur avec des coordonnateurs et conseillers de l'organisme de services responsable de la mise en œuvre du volet 1 (n=7)
- › Sondage téléphonique auprès de participants (n=200)

L'Annexe II présente les paramètres méthodologiques des activités de collecte.

⁷ Fait référence à la documentation disponible, telle que les bases de données de projets, les rapports annuels de gestion, les documents de suivi, etc.

Tableau 2 : Matrice d'évaluation

Enjeux évaluatifs	Questions de recherche	Indicateurs
Pertinence	Les objectifs du programme sont-ils cohérents avec les orientations gouvernementales?	› Alignement des objectifs du programme avec le Plan directeur en transition, innovation et efficacité énergétiques 2018-2023
	Le programme répond-il à un besoin du marché?	› Motivations à participer au programme › Barrières à l'amélioration de l'efficacité énergétique des ménages › Niveau d'alignement entre l'offre du programme et les besoins du marché
	D'autres programmes permettent-ils de répondre aux besoins à l'origine du programme et de la clientèle cible?	› Programmes de gestion de l'énergie destinés aux ménages à faible revenu › Spécificités d'Éconologis par rapport aux programmes similaires et complémentaires offerts au Québec
Cohérence	La nature de l'intervention est-elle appropriée pour atteindre ses objectifs?	› Indications que les volets du programme et ses résultats s'articulent logiquement pour atteindre les objectifs
Mise en œuvre	Les pratiques de gestion sont-elles efficaces et axées sur les résultats?	› Présence d'objectifs, d'indicateurs de performance et de cibles
	Le programme est-il attrayant auprès de la clientèle cible?	› Source de notoriété › Évolution du niveau de participation › Intérêt pour le volet 2 › Caractérisation des ménages participants et de la population à faible revenu au Québec
	Quelles sont les barrières à la participation au programme?	› Perspectives de l'organisme de services à l'égard des barrières à la participation › Perspectives des participants à l'égard des barrières à la participation

Enjeux évaluatifs	Questions de recherche	Indicateurs
	La coordination entre les différentes parties prenantes est-elle adéquate?	<ul style="list-style-type: none"> › Coordination entre les différentes parties prenantes et suggestions d'amélioration émises par l'organisme de services › Formations offertes aux coordonnateurs et conseillers
	Les visites permettent-elles de maximiser les économies d'énergie?	<ul style="list-style-type: none"> › Déroulement type des visites › Types de conseils › Types de travaux réalisés › Convenance de l'offre de mesures d'efficacité énergétique
	Le suivi de la conformité de la mise en œuvre des activités du programme est-il adéquat?	<ul style="list-style-type: none"> › Outil de suivi des visites › Procédure de contrôle qualité
	La méthode de calcul des économies d'énergie est-elle adéquate?	<ul style="list-style-type: none"> › Méthode de calcul des économies d'énergie
	Quel est le niveau de satisfaction des participants?	<ul style="list-style-type: none"> › Niveau de satisfaction des participants à l'égard de leur expérience de participation › Probabilité de recommander le programme
	Quelles sont les suggestions d'amélioration émises par les parties prenantes?	<ul style="list-style-type: none"> › Suggestions d'amélioration de la part des participants › Suggestions d'amélioration émises par l'organisme de services du volet 1
Efficacité et effets	Les objectifs du programme sont-ils atteints?	<ul style="list-style-type: none"> › Évolution du niveau de connaissances en efficacité énergétique des participants › Changement dans les comportements des participants en matière d'énergie › Amélioration du confort des occupants
	Le programme contribue-t-il à la transition énergétique?	<ul style="list-style-type: none"> › Nombre de ménages ayant participé au programme › Économies d'énergie au Québec attribuées au programme
	Le programme génère-t-il des retombées socioéconomiques favorables?	<ul style="list-style-type: none"> › Réduction de la facture d'énergie des participants › Amélioration du confort des participants › Indices d'effets non intentionnels

3 PERTINENCE DU PROGRAMME

Principaux constats sur la pertinence du programme

Afin de statuer sur la pertinence du programme Éconologis, cette section discute de l'adéquation entre les principaux objectifs du programme et les orientations gouvernementales, la pertinence des volets du programme pour satisfaire aux besoins et lever les barrières du marché, ainsi que la complémentarité du programme par rapport aux autres initiatives existantes.

Les objectifs du programme sont-ils cohérents avec les orientations gouvernementales?

Les deux objectifs du programme Éconologis sont « la sensibilisation » et « le confort des ménages à faible revenu ». Pour ce qui est des orientations gouvernementales, le Plan directeur en transition, innovation et efficacité énergétiques du Québec 2018-2023 énonce l'objectif de « sensibiliser les citoyens, les entreprises et les municipalités à l'importance de l'énergie dans leurs activités » et l'objectif de sensibilisation du programme s'aligne parfaitement avec l'objectif lié à la sensibilisation des citoyens. Econoler a également constaté que les activités du programme s'alignent avec deux des six orientations stratégiques citées dans le Plan directeur pour réussir la transition énergétique. Néanmoins, si les activités d'Éconologis s'inscrivent dans les orientations du Plan directeur, l'appui à la transition énergétique figure à titre de cobénéfice dans la documentation du programme. Pour être parfaitement aligné, il faudrait clarifier le lien entre les objectifs d'Éconologis et la contribution à l'amélioration de la performance énergétique des résidences. Pour ce qui est de l'objectif du programme lié au confort des ménages à faible revenu, on ne retrouve pas d'orientation dans le Plan directeur qui s'aligne avec cet objectif. Toutefois, lors du développement d'un portfolio de programmes ou d'initiatives, inclure des mesures liées à l'équité fait partie des bonnes pratiques.

Le programme répond-il à un besoin du marché?

Le programme Éconologis a été conçu pour répondre au besoin des ménages à faible revenu québécois. Les principales motivations des ménages à participer au programme sont la réduction de la facture d'électricité ou d'énergie, ainsi que l'amélioration du confort dans leur logement. Le programme, en outillant les ménages à faible revenu pour réduire leur consommation d'énergie, répond directement au besoin de réduire leurs dépenses énergétiques exprimé par la clientèle cible. Les principales barrières à l'amélioration de l'efficacité énergétique pour les ménages à faible revenu sont des barrières économiques, le manque d'information à propos de l'efficacité énergétique et l'état des logements. En misant sur l'installation gratuite de mesures d'efficacité énergétique, le programme s'attaque aux barrières économiques, et avec les conseils personnalisés offerts aux participants, le programme élimine la barrière de manque d'information.

D'autres programmes permettent-ils de répondre aux besoins à l'origine du programme et de sa clientèle cible?

Au Québec, seuls Hydro-Québec et Énergir ont des mesures liées à l'énergie destinées aux ménages à faible revenu et les possibilités de chevauchement avec le programme Éconologis sont limitées en raison de la portée ciblée de ces autres programmes. À noter aussi que le Québec est le deuxième plus faible contributeur aux programmes d'efficacité énergétique par ménage en situation de précarité énergétique au Canada. Ce constat met en lumière le peu de ressources accessibles au Québec en matière d'énergie pour les ménages à faible revenu comparativement aux autres provinces canadiennes et vient d'autant plus confirmer la pertinence du programme dans le marché.



3.1 Les objectifs du programme sont-ils cohérents avec les orientations gouvernementales?

Alignement des objectifs du programme avec le Plan directeur en transition, innovation et efficacité énergétiques 2018-2023

Selon le cadre normatif 2020, les deux objectifs du programme Éconologis sont « la sensibilisation » et « le confort des ménages à faible revenu ». Le cadre normatif du programme souligne également que l'adoption de comportements favorisant une utilisation judicieuse de l'énergie permet de tirer des bénéfices, tant économiques qu'environnementaux, tout en conservant ou en améliorant le confort.

Pour ce qui est des orientations gouvernementales, le Plan directeur en transition, innovation et efficacité énergétiques du Québec 2018-2023 (ci-après le Plan directeur) fait état des orientations à poursuivre par le gouvernement du Québec d'ici 2030 pour réussir sa transition énergétique. L'amélioration de la performance énergétique des résidences et l'implantation d'une culture d'efficacité énergétique dans le marché font partie de la vision du gouvernement pour 2030. Pour y arriver, le Plan directeur énonce des objectifs clairs, comme celui d'« améliorer les programmes d'aide financière en rénovation et en construction écoénergétiques ». La poursuite des efforts du programme Éconologis est une des mesures prévues au Plan directeur pour atteindre cet objectif (mesure 47.1).

De plus, le Plan directeur énonce des objectifs et des mesures pour des thèmes horizontaux. Parmi ces thèmes se retrouvent « la sensibilisation, la promotion et l'éducation ». Plus spécifiquement, l'objectif de « sensibiliser les citoyens, les entreprises et les municipalités à l'importance de l'énergie dans leurs activités » est nommé. Bien que le programme Éconologis ne figure pas parmi les mesures prévues pour traiter ce thème horizontal, l'objectif de sensibilisation du programme Éconologis s'aligne parfaitement avec l'objectif du Plan directeur lié à la sensibilisation des citoyens.

Econoler s'est également intéressée à l'alignement de la mission et des objectifs d'Éconologis par rapport aux orientations stratégiques du Plan directeur. Dans son Plan directeur, TEQ s'appuie sur six orientations stratégiques jugées essentielles à la réussite de la transition énergétique du Québec.

Ces grandes orientations sont les suivantes :

- 1 Reconnaître l'efficacité énergétique comme source prioritaire d'énergie
- 2 Réduire la dépendance du Québec aux produits pétroliers
- 3 Appuyer fortement l'innovation en énergie
- 4 Développer le plein potentiel des énergies renouvelables
- 5 Renforcer la gouvernance et responsabiliser l'État
- 6 Appuyer le développement économique

Econoler constate que les activités du programme Éconologis s'inscrivent en cohérence avec les orientations stratégiques de la transition énergétique présentées ci-dessus, et plus spécifiquement avec les orientations 1 et 2. Lors des visites à domicile effectuées par les conseillers Éconologis, ces derniers fournissent des conseils personnalisés pour sensibiliser les participants à la consommation d'énergie dans leur logement et mettent en place les mesures pour réduire leur consommation, et ce, peu importe la forme d'énergie utilisée chez le participant. Néanmoins, si les activités d'Éconologis s'inscrivent dans les orientations 1 et 2 du Plan directeur, l'appui à la transition énergétique figure à titre de cobénéfice dans la documentation du programme. Pour être parfaitement aligné, il faudrait clarifier le lien entre les objectifs d'Éconologis et la contribution à l'amélioration de la performance énergétique des résidences.

Pour ce qui est de l'objectif du programme lié au confort des ménages à faible revenu, on ne retrouve pas d'orientation dans le Plan directeur qui s'aligne avec cet objectif. Toutefois, lors du développement d'un portfolio de programmes ou d'initiatives, inclure des mesures liées à l'équité fait partie des bonnes pratiques. Il est important de souligner que bien que le Québec soit connu pour ses faibles prix de l'électricité, Efficacité énergétique Canada estime que 18 % des ménages québécois connaissent la précarité énergétique⁸. Ainsi, Econoler est d'avis que cet objectif est pertinent malgré qu'il ne soit pas nommé explicitement dans le Plan directeur.

3.2 Le programme répond-il à un besoin du marché?

Le programme Éconologis a été conçu pour répondre au besoin des ménages à faible revenu québécois. La définition des ménages admissibles est précisée dans le cadre normatif du programme. Pour être admissibles, les ménages doivent :

- › Déclarer un revenu égal ou inférieur aux seuils de revenus admissibles dans le cadre du programme. Éconologis s'arrime aux seuils de faible revenu définis par Statistique Canada qui varient selon la taille du ménage et sont mis à jour annuellement.
- › Être locataire ou propriétaire d'un logement au Québec.
- › Utiliser l'une des formes d'énergies admissibles au programme comme source principale de chauffage. Ces formes d'énergies admissibles sont l'électricité, le gaz naturel, le mazout, le bois et le propane.

En plus de répondre aux critères précédents, les ménages admissibles au volet 2 doivent satisfaire le critère suivant :

- › Recevoir une facture pour le chauffage du logement au nom d'un des occupants du logement.

⁸ Efficiency Canada. (2020). *2020 Canadian Provincial Energy Efficiency Scorecard*.
<https://www.scorecard.energycanada.org/wp-content/uploads/2020/11/2020-Provincial-Energy-Efficiency-Scorecard.pdf>

Motivations à participer au programme

Comme présenté au Tableau 3, les principales motivations des ménages à participer au programme sont la réduction de la facture d'électricité ou d'énergie (45 %) ainsi que l'amélioration du confort dans le logement (41 %).

Tableau 3 : Principales raisons de participer au programme

	Participants (n=200)
Réduction de ma facture d'électricité ou d'énergie	45 %
Amélioration du confort dans mon logement	41 %
Profiter de l'existence du programme - c'était gratuit	18 %
Obtenir des produits d'efficacité énergétique	17 %
Obtenir un nouveau réfrigérateur	15 %
Obtenir des conseils pour mieux gérer ma consommation d'énergie	14 %
Obtenir un thermostat électronique	7 %
L'aspect environnemental	5 %
Bouche-à-oreille	4 %
Autre	4 %
Je ne sais pas	2 %
Note : mentions multiples	

Barrières à l'amélioration de l'efficacité énergétique des ménages

Le Tableau 4 résume les barrières à l'amélioration de l'efficacité énergétique dans les ménages à faible revenu et analyse si le programme Éconologis traite adéquatement ces barrières. Les barrières présentées sont le résultat d'une revue de littérature. Les coordonnateurs et les conseillers du volet 1 qui sont en contact avec la population visée ont confirmé que les barrières liées aux coûts des mesures et au manque d'information sont particulièrement importantes.

**Tableau 4 : Barrières à l'amélioration de l'efficacité énergétique des ménages à faible revenu et capacité du programme Éconologis à les éliminer**

Barrières ^{9,10,11,12}	Analyse
Économique	
<p>Accès au capital et au crédit</p> <p>Le coût des mesures est un frein à l'amélioration de l'efficacité énergétique pour les ménages à faible revenu. Qui plus est, il est plus difficile pour les ménages à faible revenu d'obtenir un prêt pour réaliser des travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique que pour des ménages à plus haut revenu.</p>	<p>Le programme élimine partiellement cette barrière.</p> <p>La participation au programme Éconologis, incluant l'installation de mesures légères d'efficacité énergétique, est offerte gratuitement. Les participants n'ont donc ni besoin de dépenser ni d'obtenir un prêt pour améliorer l'efficacité énergétique de leur logement. Toutefois, il reste que les mesures installées sont à faible coût et que le programme ne prend pas en compte les barrières de coût pour les mesures d'efficacité énergétique plus importantes qui permettent de réaliser davantage d'économies, comme l'ajout d'isolant ou la modernisation des équipements de chauffage. Les ménages doivent se tourner vers d'autres programmes pour ce type de mesure (ex. Rénoclimat, Chauffez vert).</p>
<p>Incitatifs fractionnés entre les locataires et les propriétaires</p> <p>Lorsque les locataires payent la facture de chauffage, les propriétaires ne bénéficient pas des investissements nécessaires pour améliorer l'efficacité énergétique de leur propriété et sont donc moins portés à le faire.</p>	<p>Le programme élimine cette barrière.</p> <p>Les ménages à faible revenu sont admissibles au programme, peu importe leur statut de locataire ou propriétaire. Il est donc possible pour les locataires de réduire le montant dépensé en énergie sans nécessiter d'investissement de la part du propriétaire de leur logement.</p>
<p>Aversion au risque</p> <p>Les investissements en efficacité énergétique sont perçus comme risqués et les ménages à faible revenu sont plus incertains de leur situation économique future que les ménages à plus haut revenu. Les ménages à faible revenu sont donc plus réticents à investir leurs économies ou à obtenir un prêt pour améliorer l'efficacité énergétique de leur logement.</p>	<p>Le programme élimine cette barrière.</p> <p>La participation au programme Éconologis, incluant l'installation de mesures légères d'efficacité énergétique, est offerte gratuitement. Les participants n'ont donc aucun risque à prendre pour améliorer l'efficacité énergétique de leur logement.</p>

⁹ Environmental Defense Fund. (2018). *Low-Income Energy Efficiency*.

https://www.edf.org/sites/default/files/documents/liee_national_summary.pdf

¹⁰ California Energy Commission. (2016). *Low-Income Barriers Study, Part A: Overcoming Barriers to Energy Efficiency and Renewables for Low-Income Customers and Small Business Contracting Opportunities in Disadvantaged Communities*.

https://assets.ctfassets.net/ntcn17ss1ow9/3SqKkJoNlvtS2nYVPAOmGH/fe590149c3e39e51593231dc60eeeff/TN214830_20161215T184655_SB_350_LowIncome_Barriers_Study_Part_A_Commission_Final_Report.pdf

¹¹ European Parliament. Directorate General for Internal Policies. (2016). *Energy Efficiency for Low-income households*.

http://publications.europa.eu/resource/ellar/1b4ee7ab-15d6-11e7-808e-01aa75ed71a1.0001.03/DOC_1

¹² ACEEE. (2016). *Building Better Energy Efficiency Programs for Low-Income Households*.

<https://www.aceee.org/sites/default/files/publications/researchreports/a1601.pdf>



Barrières ^{9,10,11,12}	Analyse
Autre	
<p>Manque d'information sur l'efficacité énergétique La population visée est peu informée sur l'efficacité énergétique en général, les bénéfices de l'efficacité énergétique et la performance énergétique de leur logement. De plus, l'information publique disponible en général ne tient pas compte des spécificités des logements et des individus.</p>	<p>Le programme élimine cette barrière. Le programme Éconologis vise à sensibiliser les participants à la consommation d'énergie et à l'efficacité énergétique en leur offrant des conseils personnalisés, spécifiques à leur logement et à leurs besoins individuels.</p>
<p>État des logements Les ménages à faible revenu sont plus susceptibles que les ménages à plus haut revenu de vivre dans des logements dont les conditions, comme la présence de moisissure ou d'infiltration d'eau, ne permettent pas d'apporter certaines améliorations en efficacité énergétique. Les probabilités que les logements soient vieux sont également plus élevées. Les vieux logements sont plus susceptibles d'avoir des problèmes structureux qui rendent non viable la mise en œuvre de mesures d'efficacité énergétique.</p>	<p>Le programme ne résout pas cette barrière. Le programme Éconologis ne vise pas à améliorer la condition des logements pour permettre l'installation de mesures d'efficacité énergétique. À noter toutefois que certaines mesures installées par le programme, comme les hygromètres, peuvent contribuer à maintenir l'état des logements en prévenant les problèmes de moisissure. À noter aussi que TEQ cherche à améliorer l'état des logements via d'autres offres, comme le projet pilote qui a été lancé pour offrir une aide financière bonifiée aux ménages à faible revenu dans le programme Rénoclimat.</p>

Niveau d'alignement entre l'offre du programme et les besoins du marché

Considérant l'ensemble des éléments présentés précédemment, il en ressort que le programme Éconologis, en outillant les ménages à faible revenu pour réduire leur consommation d'énergie, répond directement au besoin de réduire leurs dépenses énergétiques exprimé par la clientèle cible.

Plusieurs barrières rendent difficile l'amélioration de l'efficacité énergétique pour les ménages à faible revenu. Les principales étant les barrières économiques (accès au capital et au crédit, intérêts fractionnés, aversion au risque), le manque d'information à propos de l'efficacité énergétique et l'état des logements qui peut rendre la mise en place de mesures d'efficacité énergétique non viable. Comme détaillé précédemment au Tableau 4, en misant sur l'installation gratuite de mesures d'efficacité énergétique, le programme s'attaque aux barrières économiques, et avec les conseils personnalisés offerts aux participants, le programme répond à la barrière de manque d'information.

Il reste que le programme n'élimine pas les barrières économiques qui empêchent les participants de réaliser des mesures permettant de générer davantage d'économies, comme l'ajout d'isolant ou la modernisation des systèmes de chauffage. À noter aussi que le programme n'élimine pas dans sa forme actuelle la barrière liée à l'état des logements. Néanmoins, bien que dans sa forme actuelle le programme ne permet pas de surmonter toutes les barrières liées à l'efficacité énergétique, la portée du programme est pertinente considérant qu'elle répond aux principaux besoins cités par les participants, soit de réduire leurs dépenses en énergie et améliorer leur confort.



3.3 D'autres programmes permettent-ils de répondre aux besoins à l'origine du programme et de sa clientèle cible?

Programmes de gestion de l'énergie destinés aux ménages à faible revenu

Econoler s'est intéressée aux autres programmes de gestion de l'énergie offerts aux ménages québécois à faible revenu.

Le gouvernement québécois, par l'entremise de la Société d'habitation du Québec (SHQ), offre plusieurs programmes visant les logements des ménages à faible revenu. Toutefois, aucun de ces programmes ne vise la gestion de l'énergie. De même, le gouvernement fédéral n'offre pas de programme de gestion de l'énergie pour les ménages à faible revenu.

Du côté des distributeurs d'énergie, Hydro-Québec et Énergir ont des mesures destinées aux ménages à faible revenu. Hydro-Québec offre un programme de rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu qui s'adresse aux coopératives d'habitation locatives sans but lucratif¹³ et aux logements communautaires d'organismes sans but lucratif¹⁴. Le programme offre des remises pour l'installation de produits d'éclairage, de thermostats électroniques et de laveuses certifiées ENERGY STAR^{MD}. Les remises couvrent également les rénovations, notamment pour l'amélioration de l'isolation, le remplacement des fenêtres et des portes et l'ajout d'un récupérateur de chaleur au système de ventilation mécanique. Énergir n'offre pas de programme uniquement destiné à cette clientèle, mais offre un supplément pour les ménages à faible revenu qui peut aller jusqu'au double du montant de la subvention habituellement offerte dans le cadre de ses programmes d'efficacité énergétique¹⁵. Ainsi, les participants peuvent avoir accès à des montants supplémentaires pour les subventions encourageant l'installation d'appareils efficaces au gaz naturel comme les chaudières, les chauffe-eau et les thermostats.

Spécificités d'Éconologis par rapport aux programmes similaires et complémentaires offerts au Québec

Comme détaillé à la section précédente, seules Hydro-Québec et Énergir ont des mesures énergétiques destinées aux ménages à faible revenu. Aucun de ces programmes ne comporte un volet de sensibilisation à la consommation d'énergie comme le fait Éconologis avec les conseils personnalisés offerts lors des visites.

¹³ Hydro-Québec. (2021). Programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu – Logement communautaire. <https://www.hydroquebec.com/menages-faible-revenu/logement-communautaire.html>

¹⁴ Hydro-Québec. (2021). Programme Rénovation énergétique pour les ménages à faible revenu – Logement communautaire – OSBL. <https://www.hydroquebec.com/menages-faible-revenu/logement-osbl.html>

¹⁵ Énergir. (2021). Supplément pour ménages à faible revenu. <https://www.energir.com/fr/residentiel/espace-client/reduire-ma-consommation/subventions-efficacite-energetique/supplement-menage-a-faible-revenu/>



Les possibilités de chevauchement avec le programme Éconologis sont limitées en raison de la portée ciblée des autres programmes. Par exemple, le programme Éconologis est offert à tous les types de logements alors que celui d'Hydro-Québec vise seulement les logements communautaires. Seulement 17 % des participants au programme Éconologis en 2019-2020 habitaient dans un logement qui aurait été admissible à ce programme. De même, le programme Éconologis est offert aux ménages qui utilisent l'électricité, le gaz naturel, le mazout, le bois ou le propane comme source principale d'énergie pour le chauffage, alors que le programme d'Énergir est offert à sa clientèle seulement, qui n'utilise que du gaz naturel.

À noter aussi que, selon un rapport publié par Efficacité énergétique Canada¹⁶, le Québec est le deuxième plus faible contributeur aux programmes d'efficacité énergétique par ménage en situation de précarité énergétique. Ce constat met en lumière le peu de ressources accessibles au Québec en matière d'énergie pour les ménages à faible revenu comparativement aux autres provinces canadiennes et vient d'autant plus confirmer la pertinence du programme dans le marché.

¹⁶ Efficiency Canada. (2020). *2020 Canadian Provincial Energy Efficiency Scorecard*.
<https://www.scorecard.energycanada.org/wp-content/uploads/2020/11/2020-Provincial-Energy-Efficiency-Scorecard.pdf>



4 COHÉRENCE DU PROGRAMME

Principaux constats sur la cohérence du programme

Cette section s'intéresse à la cohérence interne du programme Éconologis, c'est-à-dire à l'adéquation entre ses différentes composantes et divers objectifs.

La nature de l'intervention est-elle appropriée pour atteindre ses objectifs?

Econoler a développé un modèle logique qui illustre les liens causaux et/ou opérationnels entre l'offre du programme et les changements escomptés dans le marché. Le programme possède deux grands piliers opérationnels, soit la sensibilisation et l'installation directe. Les résultats du programme sont immédiats ou à court terme.

Les composantes du programme Éconologis s'articulent bien de manière logique autour d'extrants qui sont alignés sur les objectifs du programme. Toutefois, Econoler est d'avis que les objectifs et buts ultimes du programme Éconologis gagneraient à être clarifiés. Ainsi, Econoler a intégré au modèle logique la réduction de la consommation d'énergie comme un résultat du programme, bien que cet élément ne figure pas explicitement parmi ses objectifs. Qui plus est, l'exercice d'élaboration du modèle logique permet de se questionner sur le but ultime de l'intervention. Econoler a déduit de ses analyses que le programme vise à favoriser une meilleure équité énergétique en diminuant la proportion des revenus consacrés à l'énergie. Le but ultime du programme aurait avantage à être précisé dans la documentation du programme.

4.1 La nature de l'intervention est-elle appropriée pour atteindre ses objectifs?

Indications que les volets du programme et ses résultats s'articulent logiquement pour atteindre les objectifs

Le modèle logique est une représentation graphique de la théorie du programme montrant le flux entre les activités de l'initiative et leurs résultats attendus. Une telle approche permet de cerner les indicateurs clés associés à la théorie du programme pouvant appuyer l'évaluation des progrès de l'initiative vers des objectifs spécifiques.

Le modèle logique du programme Éconologis ci-dessous (Figure 1) illustre les liens causaux ou opérationnels entre l'offre du programme et les changements escomptés dans le marché. La Figure 1 montre que le programme possède deux grands piliers opérationnels, soit la *sensibilisation* et *l'installation directe*. Le pilier sensibilisation contribue par l'entremise du volet 1 à sensibiliser les ménages aux opportunités de réduction de leur consommation d'énergie. Avec les connaissances acquises lors des visites à domicile, les participants peuvent modifier leurs habitudes de consommation d'énergie et ainsi réduire leur consommation d'énergie. Le pilier *installation directe*, avec les volets 1 et 2, permet aux ménages de réduire leur consommation d'énergie et d'améliorer leur confort grâce aux mesures d'efficacité énergétique installées gratuitement dans leur domicile. Ultimement, les piliers *installation directe* et *sensibilisation* permettent aux ménages de réduire le pourcentage de leur revenu qui est consacré à l'énergie.

Les résultats du programme sont pour la plupart immédiats et l'amélioration du confort, la réduction de la consommation d'énergie des ménages et la sensibilisation des participants en matière de consommation d'énergie et d'efficacité énergétique arrivent à court terme.

Econoler n'a pas considéré que le programme ait des effets à moyen et à long terme. Selon un rapport publié par l'American Council for an Energy-Efficient Economy (ACEEE) sur les programmes qui visent les changements comportementaux¹⁷, les économies d'énergie s'estompent après la cessation des interactions entre le programme et les participants. Les mesures installées dans le cadre du programme ont généralement une durée de vie courte et les chargés du programme ont indiqué que la clientèle est très mobile. Certaines mesures populaires, comme les contre-fenêtres, ont même une durée de vie de moins d'un an. Ainsi, la pérennité des bénéfices tirés par les participants liés aux mesures installées et des conseils spécifiques à leur logement n'est pas garantie à moyen et à long terme.

Dans son ensemble, comme en témoigne le modèle logique développé par Econoler, il peut être constaté que les composantes du programme Éconologis s'articulent bien de manière logique autour d'extrants qui sont alignés sur les objectifs du programme. Econoler est toutefois d'avis que les objectifs et le but ultime du programme Éconologis gagneraient à être clarifiés. Ainsi, Econoler a intégré au modèle logique la réduction de la consommation d'énergie comme un résultat du programme, bien que cet élément ne figure pas explicitement parmi les objectifs du programme. Qui plus est, l'exercice d'élaboration du modèle logique permet de se questionner sur le but ultime de l'intervention. Econoler a déduit de ses analyses que le programme vise à favoriser une meilleure équité énergétique en diminuant la proportion des revenus consacrés à l'énergie. Cet aspect aurait avantage à être documenté dans la documentation du programme.

¹⁷ ACEEE. (2016). *Behaviour Change Programs: Status and Impact*.
<https://www.aceee.org/sites/default/files/publications/researchreports/b1601.pdf>

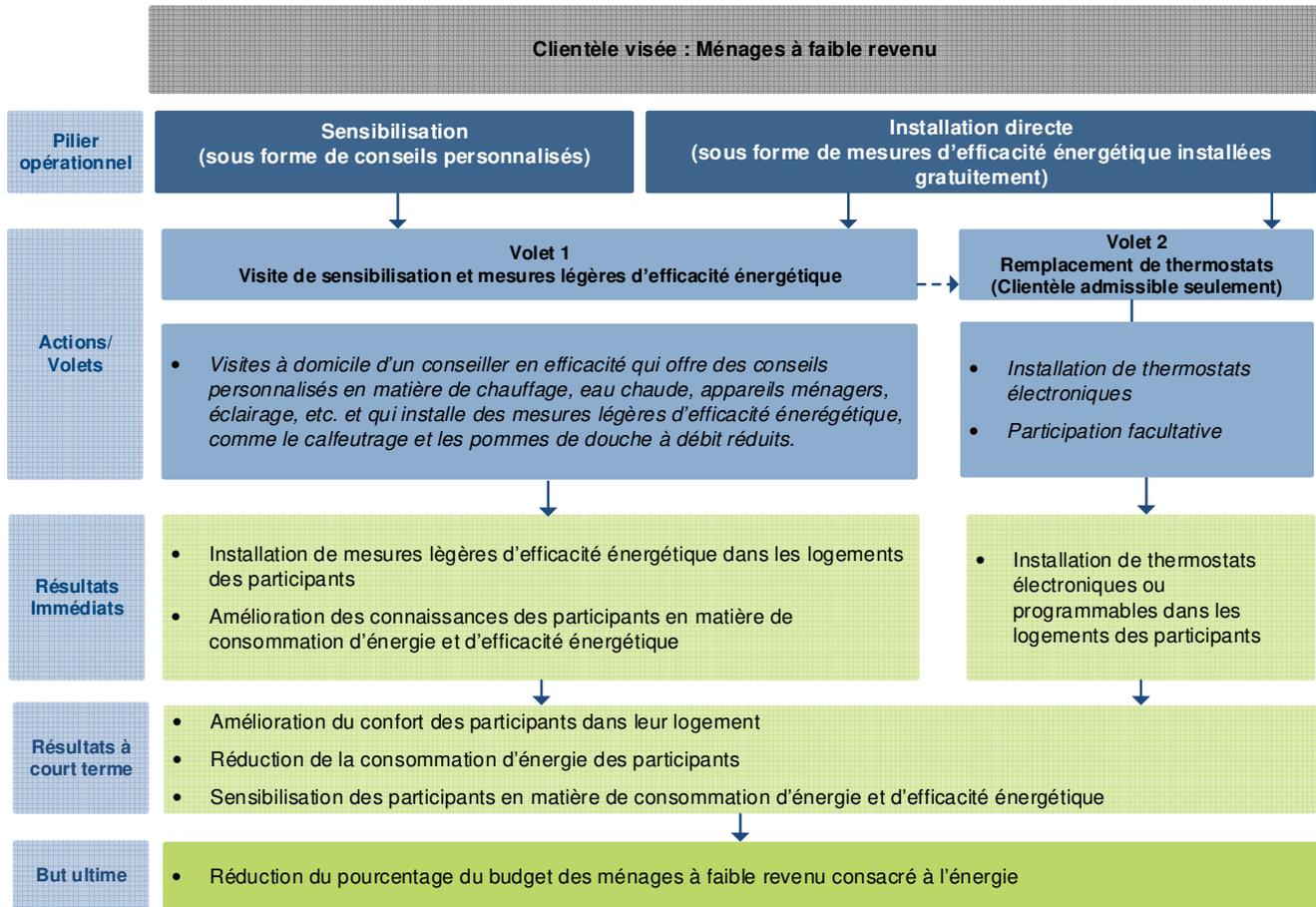


Figure 1 : Modèle logique du programme Éconologis



5 MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME

Principaux constats sur la mise en œuvre du programme

Cette section traite des principaux éléments de fonctionnement du programme Éconologis.

Les pratiques de gestion sont-elles efficaces et axées sur les résultats?

Les pratiques de gestion du programme Éconologis sont axées sur les résultats, entre autres grâce à la pertinence des indicateurs utilisés dans le rapport annuel de gestion. Toutefois, certaines améliorations pourraient être apportées, notamment à la précision des objectifs du programme, à l'élaboration d'une cible de performance pour le volet 2, au suivi du nombre de participants ayant pris part au volet 2 et au suivi de la réduction des émissions de GES.

Le programme est-il attrayant auprès de la clientèle cible?

Les participants ont entendu parler du programme Éconologis majoritairement par un groupe communautaire ou le bouche-à-oreille, mais aussi grâce à un feuillet (dépliant) faisant la promotion du programme ou, pour les membres d'une communauté autochtone, par leur conseil de bande. Pour la période évaluée, soit du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2020, 17 918 ménages ont participé au volet 1. Le nombre de participants a connu une nette augmentation de 2017 à 2020 (+120 %), témoignant de l'intérêt grandissant de la clientèle ciblée par le programme. Par ailleurs, la proportion de participants au volet 1 qui prend part au volet 2 tend à décroître (voir section 5.2).

Quelles sont les barrières à la participation au programme?

Les participants et les coordonnateurs et conseillers de l'organisme de service responsable du volet 1 ne soulèvent pas de barrières majeures liées à la participation au programme Éconologis. Ce résultat est cohérent avec le niveau élevé de participation au programme. Cela étant dit, les coordonnateurs et conseillers consultés sont d'avis que les principales barrières à la participation au volet 1 du programme sont le manque de notoriété du programme (3/7), le seuil de revenu admissible trop faible (2/7), le manque de confiance envers le programme (peur qu'il y ait des frais cachés) (2/7) ainsi que le temps requis pour participer au programme (1/7). Il est à noter que la participation à Montréal est plus faible que dans les autres régions et que d'autres barrières pourraient exister dans cette région (voir section 5.2).

La coordination entre les différentes parties prenantes est-elle adéquate?

La livraison du programme repose sur plusieurs partenaires. Un organisme de services (volet 1) et des entrepreneurs électriciens (volet 2) livrent les deux volets du programme. GMI est la firme chargée de répondre aux appels de la clientèle et de les diriger vers les organismes de services selon la région où réside le participant. TEQ est le point de contact pour toutes les parties prenantes. Les parties prenantes consultées lors de l'évaluation, soit TEQ et les coordonnateurs de l'organisme de services du volet 1, n'ont pas soulevé d'enjeux majeurs liés à la coordination entre les différents acteurs, mis à part le souhait exprimé par l'organisme de services de recevoir une rétroaction à la suite de sondages menés par TEQ auprès des participants. Toutefois, Econoler constate que les procédures actuelles d'échange d'information entre les partenaires peuvent nuire au long délai constaté entre la participation aux volets 1 et 2.

Les visites permettent-elles de maximiser les économies d'énergie?

Bien que les objectifs principaux du programme visent la sensibilisation et le confort des participants, ces visites sont une occasion d'installer des mesures d'efficacité énergétique et de fournir des informations qui permettront de générer des économies d'énergie récurrentes. En moyenne, la visite dure entre 1 h et 2 h.



Principaux constats sur la mise en œuvre du programme

Des conseils typiques sont donnés systématiquement à tous les participants, puis une portion des conseils est adaptée à la réalité de chacun, de manière à avoir le plus d'impacts positifs sur le quotidien des habitants.

Les produits d'efficacité énergétique installés sont déterminés au moment de l'audit du bâtiment ainsi qu'en fonction du niveau d'impacts sur le quotidien des habitants. Ce sont en moyenne 24 produits qui sont installés ou laissés à chaque participant et les produits les plus fréquemment offerts aux participants sont les thermomètres hygromètres, les ampoules à DEL et les veilleuses de nuit. Econoler a constaté que certaines mesures semblent être offertes par le programme pour répondre au besoin d'améliorer le confort, d'autres pour réduire la consommation d'énergie et d'autres pour atteindre ces deux objectifs. Toutefois, le rationnel derrière le choix des produits n'est pas documenté.

Econoler a consulté l'offre de produits de programmes similaires en Amérique du Nord pour identifier des produits populaires qui pourraient être ajoutés à l'offre d'Éconologis. En général, les produits installés dans d'autres programmes sont également offerts par Éconologis, quoique certains programmes incluent les thermostats programmables à leur offre de produits pour les participants dont le système de chauffage est alimenté à l'électricité.

Le suivi de la conformité de la mise en œuvre des activités du programme est-il adéquat?

Une procédure de contrôle de qualité est appliquée par l'organisme de services responsable du volet 1 au moment de la saisie des données sur la plateforme de TEQ. Certes, une mise à jour de la plateforme informatique et du formulaire RNCan pourrait simplifier la tâche des conseillers et minimiser le risque d'erreurs dans la collecte et la saisie de données. TEQ procède ensuite à la vérification de la qualité des données. Pour ce qui est du volet 2, TEQ valide l'admissibilité des participants intéressés en vérifiant qu'il s'agit bien d'un nouveau participant en consultant la liste des participants passés. Lorsque les entrepreneurs installent des thermostats, ils fournissent les données collectées auprès des participants dans le système informatique utilisé par TEQ. Comme pour le volet 1, TEQ procède à la vérification de la qualité de ces données. À noter qu'avant avril 2020, TEQ effectuait régulièrement un sondage auprès des participants du volet 1 pour évaluer la qualité de la prestation de services, alors que les participants du volet 2 n'ont jamais été sondés au cours de la période évaluée.

La méthode de calcul des économies d'énergie est-elle adéquate?

Le programme utilise des gains unitaires pour comptabiliser les économies d'énergie, c'est-à-dire que les économies d'énergie sont identiques pour tous les participants, peu importe les mesures réellement installées ou les comportements adoptés pour réduire la consommation d'énergie. Les gains unitaires ont été établis dans le cadre du programme il y a plus de dix ans et n'ont pas été revisités depuis. Econoler n'a pas été en mesure d'examiner si les hypothèses émises pour obtenir ces valeurs sont adéquates, car elles ne sont plus documentées. Econoler est d'avis qu'il est approprié d'utiliser un gain unitaire pour estimer les économies générées par le programme, mais qu'il serait judicieux de revisiter systématiquement les hypothèses émises pour le calcul des économies d'énergie lors de changements importants au programme (comme dans les critères d'admissibilité ou l'offre des mesures) afin d'assurer qu'elles s'alignent avec la mise en œuvre actuelle du programme.

**Principaux constats sur la mise en œuvre du programme**Quel est le niveau de satisfaction des participants?

Les participants sont très satisfaits des divers éléments relatifs au programme (note moyenne de 9,4 sur 10). De plus, il est fort probable que les participants au programme le recommandent à un proche ou une personne de leur réseau de contacts. En effet, 81 % des participants en sont des promoteurs et la cote nette des promoteurs (*Net promoter score*) est de 74.

Quelles sont les suggestions d'amélioration émises par les parties prenantes?

La majorité des participants ne voient pas d'amélioration à apporter au programme (73 %). Les principales suggestions sont de publiciser davantage le programme (7 %) et d'augmenter les seuils de revenus admissibles (4 %). Tout comme pour les participants, les principales suggestions d'amélioration émises par les coordonnateurs et les conseillers sont de publiciser davantage le programme (5/7) et de revoir les seuils de revenus admissibles à la hausse afin d'augmenter le nombre de personnes qui y seraient admissibles (3/7).

5.1 Les pratiques de gestion sont-elles efficaces et axées sur les résultats?

Afin d'évaluer les pratiques de gestion, Econoler s'est penchée sur les objectifs, les indicateurs et les cibles utilisés par le programme Éconologis.

Présence d'objectifs, d'indicateurs de performance et de cibles

Selon le Secrétariat du Conseil du trésor, les objectifs, les indicateurs et les cibles sont les trois éléments à la base de la mesure des résultats, et font donc partie intégrante de la gestion axée sur les résultats. C'est par la combinaison de ces trois éléments que le résultat attendu est exprimé¹⁸.

Objectifs

Selon le cadre normatif du programme Éconologis, le programme se dote de deux objectifs, soit « la sensibilisation » et « le confort des ménages à faible revenu ». Le cadre normatif du programme souligne également que l'adoption de comportements favorisant une utilisation judicieuse de l'énergie permet de tirer des bénéfices, tant économiques qu'environnementaux, tout en conservant ou en améliorant le confort. Econoler constate que l'objectif de sensibilisation aurait davantage à être développé pour préciser la portée des efforts, notamment en ce qui a trait à la conservation d'énergie. Les deux objectifs pourraient aussi bénéficier d'un verbe pour mettre en action les objectifs du programme. Ainsi, Econoler suggère de préciser les objectifs du programme, par exemple :

- › Sensibiliser les ménages à faible revenu à la conservation d'énergie dans leur logement
- › Améliorer le confort des ménages à faible revenu dans leur logement

¹⁸ Secrétariat du Conseil du trésor, Sous-secrétariat à la modernisation de la gestion publique. Guide sur les indicateurs, février 2013.

Enfin, Econoler est d'avis que la réduction de la consommation d'énergie devrait également figurer aux objectifs du programme. En effet, le programme Éconologis se définit comme un « programme d'efficacité énergétique », et les travaux légers sont offerts à la fois pour améliorer le confort des habitations et la gestion de la consommation d'énergie.

Cibles

En ce qui a trait aux cibles qui représentent les résultats attendus, le programme est doté d'une cible spécifique annuelle de participation au volet 1. Pour l'année 2020-2021, la cible est de 10 500 ménages¹⁹. Toutefois, aucune cible n'est fixée pour la participation au volet 2.

Indicateurs

Le cadre normatif du programme et le rapport annuel de gestion de TEQ représentent les deux principaux documents de référence utilisés pour exprimer les résultats escomptés du programme ainsi que pour en faciliter le suivi et la reddition de compte. Par ailleurs, à l'interne, la gestion de programme est également facilitée par l'utilisation d'une base de données permettant d'assurer une traçabilité des ménages ayant participé et des mesures laissées et installées chez les participants.

Ainsi, Econoler constate que TEQ produit un rapport annuel de gestion dans lequel les indicateurs suivants sont documentés pour le programme Éconologis :

- › Nombre de participants au volet 1 durant l'année
- › Total de l'aide financière octroyée durant l'année²⁰
- › Économies d'énergie annuelles réalisées durant l'année
- › Taux de qualification pour le volet 2 parmi les participants au volet 1 durant l'année
- › Nombre de participants depuis 2008
- › Total de l'aide financière octroyée depuis 2008²¹
- › Économies d'énergie annuelles réalisées depuis 2008

Ces indicateurs sont pertinents pour la gestion du programme ainsi que pour le suivi des économies d'énergie découlant des ménages participants, quoiqu'il serait intéressant d'y ajouter le nombre de participants au volet 2. Il serait également intéressant d'y ajouter la réduction annuelle des émissions de gaz à effet de serre (GES), comme c'est fait pour d'autres programmes de TEQ.

¹⁹ La cible a été fixée avant le début de la pandémie de COVID-19.

²⁰ Ce montant représente les sommes versées aux organismes de services du volet 1 et aux électriciens du volet 2.

²¹ Idem.

Sommaire

Dans l'ensemble, Econoler note que les pratiques de gestion du programme Éconologis sont axées sur les résultats, notamment grâce à la pertinence des indicateurs utilisés dans le rapport annuel de gestion. Toutefois, certaines améliorations pourraient être apportées, entre autres par la précision des objectifs du programme, l'élaboration d'une cible de performance pour le volet 2, le suivi du nombre de participants ayant pris part au volet 2 et le suivi de la réduction des émissions de GES.

5.2 Le programme est-il attrayant auprès de la clientèle cible?

Afin d'évaluer si le programme est attrayant auprès de sa clientèle cible, Econoler a analysé la source de notoriété du programme et l'évolution du niveau de participation du programme. Le portrait des ménages ayant participé au programme a également été dressé et, lorsque les données étaient disponibles, une comparaison a été faite avec l'ensemble de la population à faible revenu au Québec.

Source de notoriété

Comme illustré à la Figure 2, les participants ont entendu parler du programme Éconologis majoritairement par un groupe communautaire (37 %) ou le bouche-à-oreille (33 %), mais aussi par leur conseil de bande (11 %) ou un feuillet faisant la promotion du programme (7 %) ²².

L'organisme de services responsable du volet 1 a confirmé que les organismes communautaires travaillant auprès de la population à faible revenu, comme les banques alimentaires, sont des partenaires privilégiés pour faciliter le recrutement de participants. L'organisme de services envoie également des agents visiter des groupes communautaires pour présenter le programme et recueillir les coordonnées des personnes intéressées et a également un formulaire d'inscription en ligne que les personnes intéressées peuvent compléter.

TEQ fait également la promotion du programme par le biais de communiqués de presse ainsi que par l'insertion de dépliant avec les prestations d'aide sociale envoyées par la poste.

²² Données extraites de la base de données du programme.

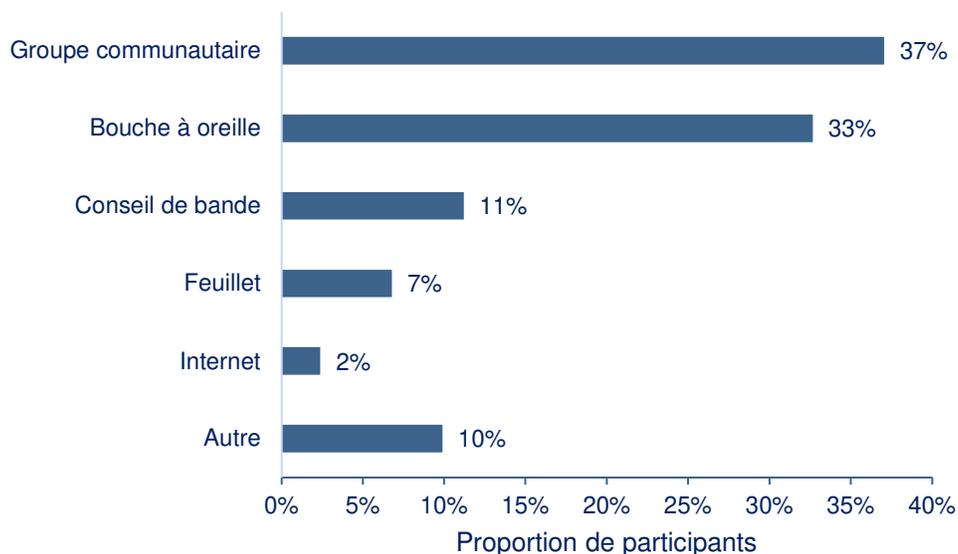


Figure 2 : Sources de notoriété auprès des participants 2019-2020 (n=8 091)

Évolution du niveau de participation

Pour la période évaluée, soit du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2020, un total de 17 918 ménages a participé au volet 1 du programme Éconologis (voir Figure 3). Le nombre de participants a connu une nette augmentation de 2017 à 2020 (+120 %), témoignant de l'intérêt grandissant de la clientèle ciblée par le programme. Selon les chargés du programme, la hausse de participation est principalement due à l'engouement suscité par le partenariat avec Hydro-Québec pour le service de remplacement de réfrigérateur qui a été introduit en 2018-2019 et poursuivi en 2019-2020. De plus, les critères d'admissibilité au programme ont été assoupli en octobre 2018 pour permettre aux ménages qui chauffent au bois ou qui ne payent pas leur facture d'électricité de participer au programme. La nouvelle stratégie de communication mise en place à la suite de la création de TEQ en 2017 aurait également eu un effet positif sur le niveau de participation.

Selon l'Institut de la statistique du Québec²³, il y avait 217 450 familles à faible revenu au Québec en 2017. Ainsi, au total durant les trois années évaluées, le programme a rejoint environ 8 % de la population visée.

²³ Institut de la statistique du Québec. (2020). Nombre de familles à faible revenu, selon le type de familles, les régions administratives et l'ensemble du Québec. https://statistique.quebec.ca/fr/document/mesure-du-faible-revenu-par-region-administrative-et-par-mrc/tableau/nombre-de-familles-a-faible-revenu-selon-le-type-de-famille-regions-administratives-et-ensemble-du-quebec#tri_coln1=5&tri_coln2=5

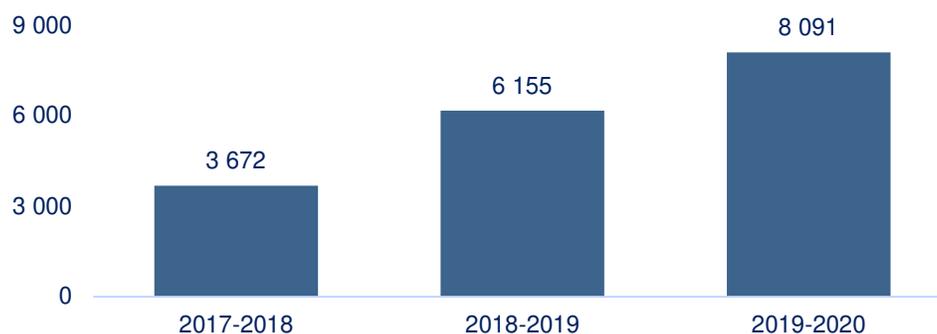


Figure 3 : Nombre de ménages participants (2017-2020)²⁴

Intérêt pour le volet 2

Pour être admissibles au volet 2, les participants doivent avoir un système de chauffage principal à l'électricité, au mazout, au gaz naturel ou au propane et payer la facture d'énergie. Presque tous les participants au volet 1 de 2019-2020 satisfaisaient au critère lié à la source d'énergie (99 %) et les deux tiers des participants payaient la facture d'énergie (68 %). Les participants ayant un système de chauffage électrique doivent avoir des thermostats non électroniques et non programmables. Les participants ayant un système de chauffage non électrique doivent avoir des thermostats non électroniques.

Selon la base de données du programme qui recense les participants ayant pris part au programme entre le 1^{er} octobre 2019 et le 31 mars 2020, 24 % des participants étaient admissibles au volet 2. Selon TEQ, la proportion de participants au volet 1 qui prend part au volet 2 est moindre car un logement n'est admissible qu'une seule fois au volet 2 tandis que les participants peuvent bénéficier du volet 1 à plusieurs reprises sous certaines conditions. Ainsi, certains participants au volet 1 ne sont plus admissibles au volet 2 puisque les thermostats de leur logement ont déjà été remplacés lors d'une précédente participation au programme.

Parmi les participants admissibles, 93 % d'entre eux étaient intéressés à participer au volet 2.

Caractérisation des ménages participants et de la population à faible revenu au Québec

Taille et type de ménage

Comme illustré à la Figure 4, la majorité des participants de l'année 2019-2020 vit seule (56 %). Cette proportion est comparable au portrait de la situation familiale de la population à faible revenu au Québec, où 61 % des ménages sont composés de personnes vivant seules. La taille moyenne des ménages ayant participé au programme est de deux personnes.

²⁴ À noter que les niveaux de participation rapportés ici proviennent des rapports annuels de gestion de TEQ.

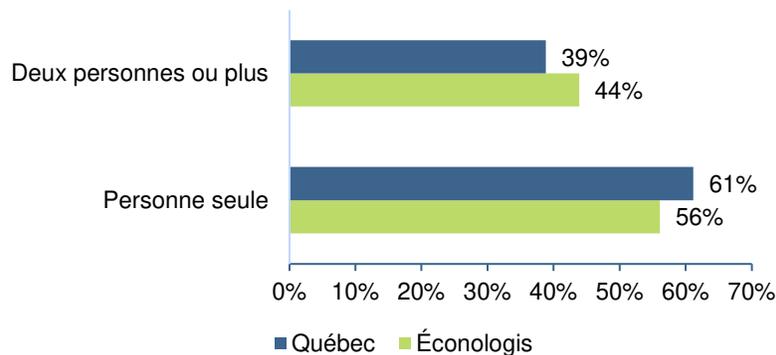


Figure 4 : Taille des ménages des participants de 2019-2020 et de la population à faible revenu au Québec²⁵

La Figure 5 présente plus de détails sur la situation familiale des ménages participants. La plupart des ménages participants sont des personnes seules ou monoparentales.

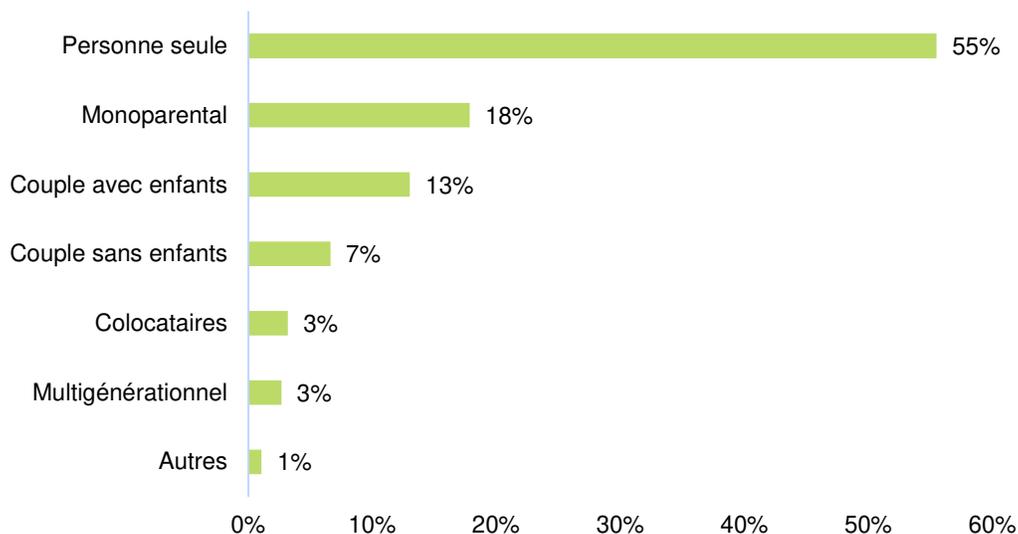


Figure 5 : Types de ménages des participants de 2019-2020

Types de logements et statut d'occupation

La Figure 6 illustre les types de logements dans lesquels habitent les participants au programme Éconologis. La grande majorité habite dans des logements avec plus d'une unité. À noter aussi que 96 % des logements utilisent l'électricité comme source d'énergie principale pour le chauffage.

²⁵ Statistique Canada. (2016). Recensement de la population de 2016. Produit numéro 98-400-X2016133 au catalogue de Statistique Canada. <https://bit.ly/3tX6odY>

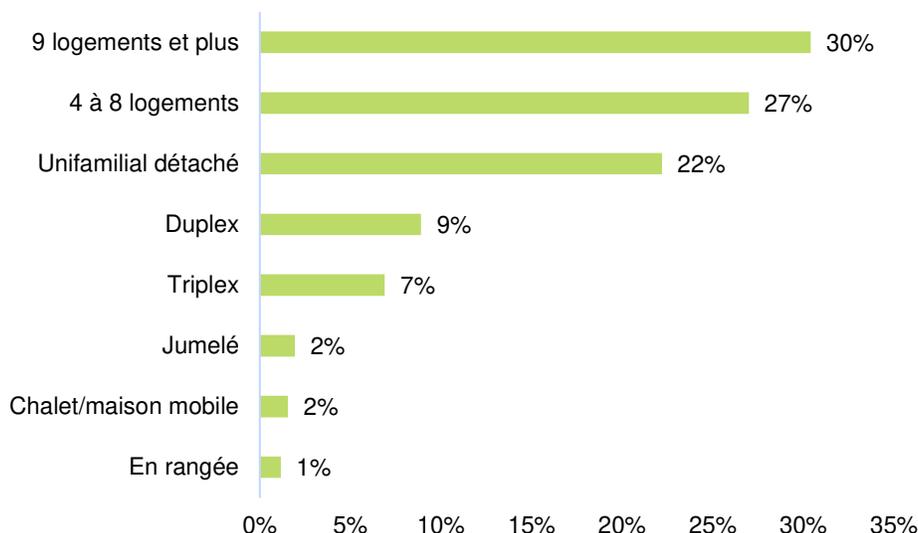


Figure 6 : Types de logements habités par les participants de 2019-2020

Comme démontré à la Figure 7, la majorité des participants au programme louent leur logement (71 %). C'est également le cas pour la population à faible revenu au Québec, dont 70 % des ménages ont un statut de locataire. Parmi les participants qui payent un loyer, soit les locataires et les résidents de coopératives ou d'organisme sans but lucratif (OBNL) d'habitation, 64 % payent eux-mêmes les factures d'énergie.

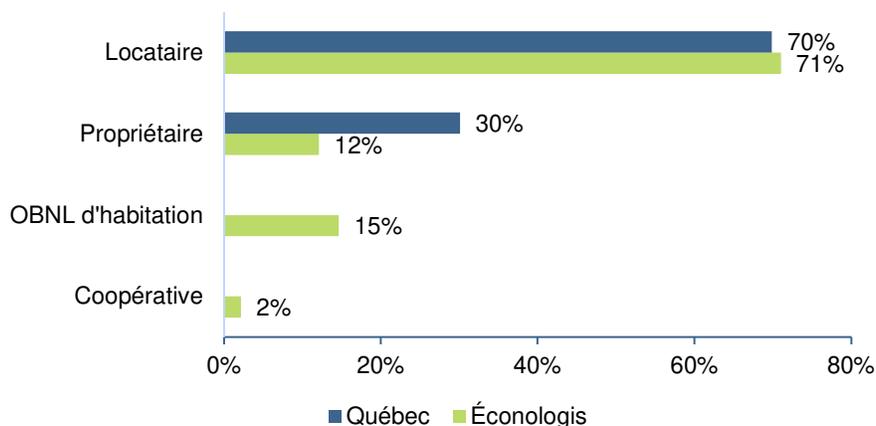


Figure 7 : Statut d'occupation du logement des participants de 2019-2020 et de la population à faible revenu au Québec²⁶

²⁶ Société d'habitation du Québec. (2017). Profit statistique de l'habitation au Québec. 2016-2017. <http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/documents/SHQ/ProfilStatistiqueHabitation2016-2017.pdf>



Répartition géographique

Econoler a procédé à l'analyse géographique des projets acceptés afin d'évaluer l'attrait et la popularité du programme à l'échelle régionale. Comme montré à la Figure 8, le programme a fait l'objet, à des degrés variables, de participation provenant de toutes les régions du Québec. La région au Québec avec le plus grand nombre de ménages à faible revenu est Montréal (37 %). La proportion de participants au programme qui habitent à Montréal est toutefois sous-représentée avec seulement 15 % des ménages participants. Un des coordonnateurs de l'organisme de services responsable du volet 1 interrogé spécifiquement à ce sujet affirme que l'organisation est consciente que le taux de participation à Montréal est plus faible que dans les autres régions du Québec. La cause de cette différence reste inconnue, car selon l'organisme de services, les mêmes efforts sont déployés que dans les autres régions pour le recrutement. Une des hypothèses avancées est que la barrière de la langue y joue un rôle. Pour lever cette barrière, l'organisme de services précise qu'elle travaille avec des traducteurs sur le terrain.

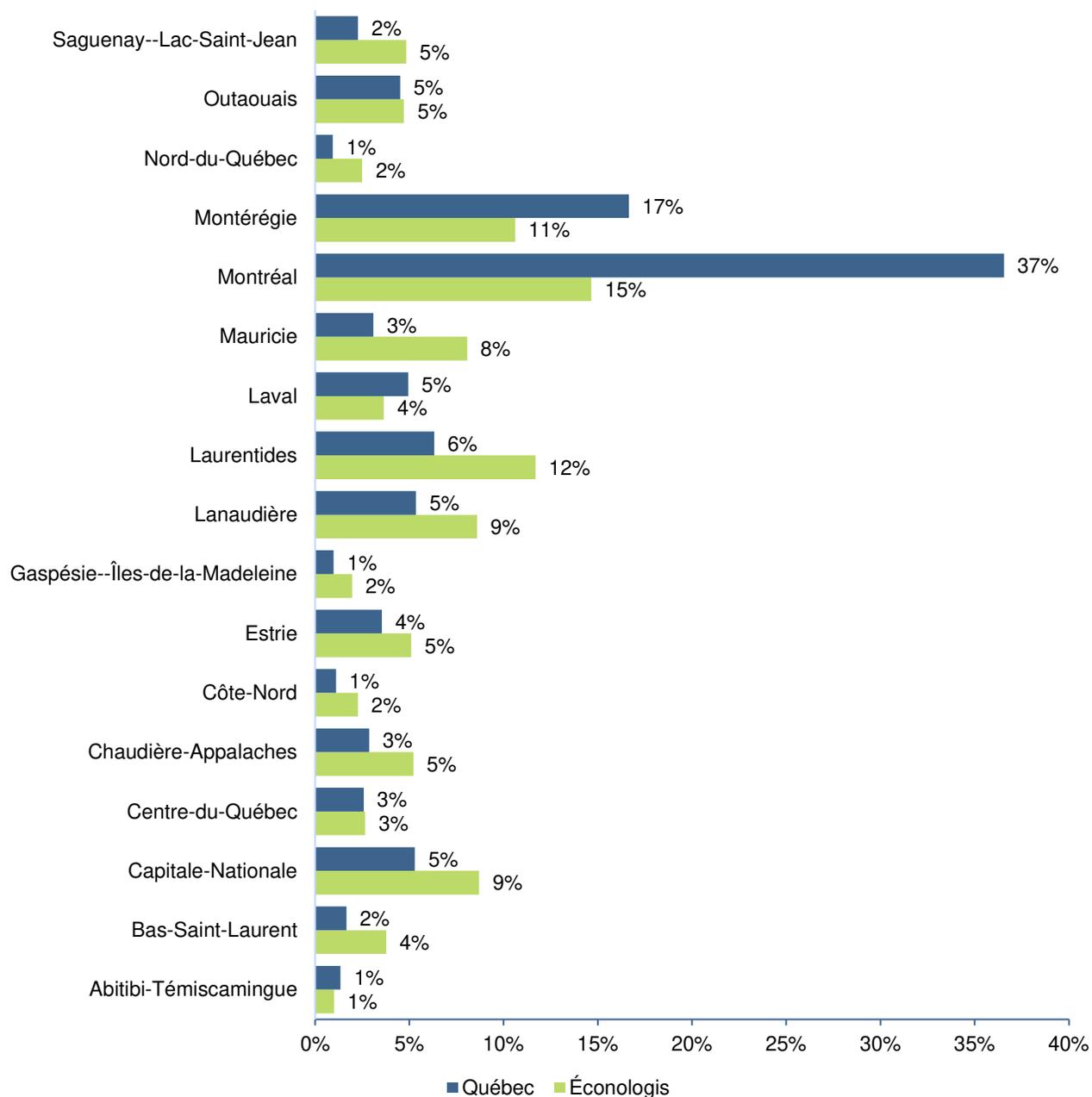


Figure 8 : Répartition géographique des participants de 2019-2020 et de la population à faible revenu au Québec²⁷

²⁷ Institut de la statistique du Québec. (2020). Nombre de familles à faible revenu, selon le type de familles, les régions administratives et l'ensemble du Québec. https://statistique.quebec.ca/fr/document/mesure-du-faible-revenu-par-region-administrative-et-par-mrc/tableau/nombre-de-familles-a-faible-revenu-selon-le-type-de-famille-regions-administratives-et-ensemble-du-quebec#tri_coln1=5&tri_coln2=5

Sommaire

Econoler constate que le programme est attrayant auprès de la clientèle cible, car le nombre de participants au volet 1 tend à augmenter depuis 2017. De plus, le profil des ménages participants rejoint celui des ménages à faible revenu au Québec. Toutefois, Econoler constate que le programme a de la difficulté à rejoindre les ménages à faible revenu habitant à Montréal.

5.3 Quelles sont les barrières à la participation au programme?

Econoler a sondé les conseillers et les coordonnateurs de l'organisme de services responsable du volet 1 ainsi que les participants au sujet des barrières à la participation au programme Éconologis. De plus, une revue de littérature a été faite pour identifier les barrières communes pour les programmes destinés aux ménages à faible revenu et des parallèles sont dressés avec les perspectives soulevées par les organismes de services. Les résultats de ces analyses sont présentés dans cette section.

Perspectives de l'organisme de services à l'égard des barrières à la participation

Les coordonnateurs et les conseillers de l'organisme de services sont d'avis que les barrières à la participation sont modérées, compte tenu de la participation élevée au programme. Cela étant dit, les sept coordonnateurs et conseillers consultés sont d'avis que les principales barrières à la participation au volet 1 du programme sont le manque de notoriété du programme (3/7), les seuils de revenus admissibles trop faibles (2/7), le manque de confiance envers le programme, soit la peur qu'il y ait des frais cachés (2/7) ainsi que le temps requis pour participer au programme (1/7).

Ces observations sont cohérentes avec certaines des barrières communes pour ce type de programme recensées dans la littérature^{28,29}, comme les contraintes de temps et le manque de confiance des communautés à faible revenu envers les fournisseurs d'énergie ou autres institutions offrant ce type d'aide. À l'inverse, d'autres barrières recensées dans la littérature, comme le mauvais état des logements qui empêche la réalisation de certains travaux, n'ont pas été soulevées par les coordonnateurs et les conseillers comme étant des enjeux pour le programme Éconologis. Toutefois, comme discuté à la section 5.2, la présence de la barrière de la langue, qui a été recensée dans la littérature, pourrait être une hypothèse pour expliquer le taux de participation plus faible à Montréal comparativement aux autres régions du Québec.

²⁸ Environmental Defense Fund. *Low-Income Energy Efficiency*.

https://www.edf.org/sites/default/files/documents/liee_national_summary.pdf

²⁹ ACEEE. (2016). *Building Better Energy Efficiency Programs for Low-Income Households*.

<https://www.aceee.org/sites/default/files/publications/researchreports/a1601.pdf>

Perspectives des participants à l'égard des barrières à la participation

Afin de dresser un portrait des barrières à la participation du point de vue des participants, Econoler a sondé les participants pour connaître leurs préoccupations au moment où ils ont considéré participer au programme. Comme illustré à la

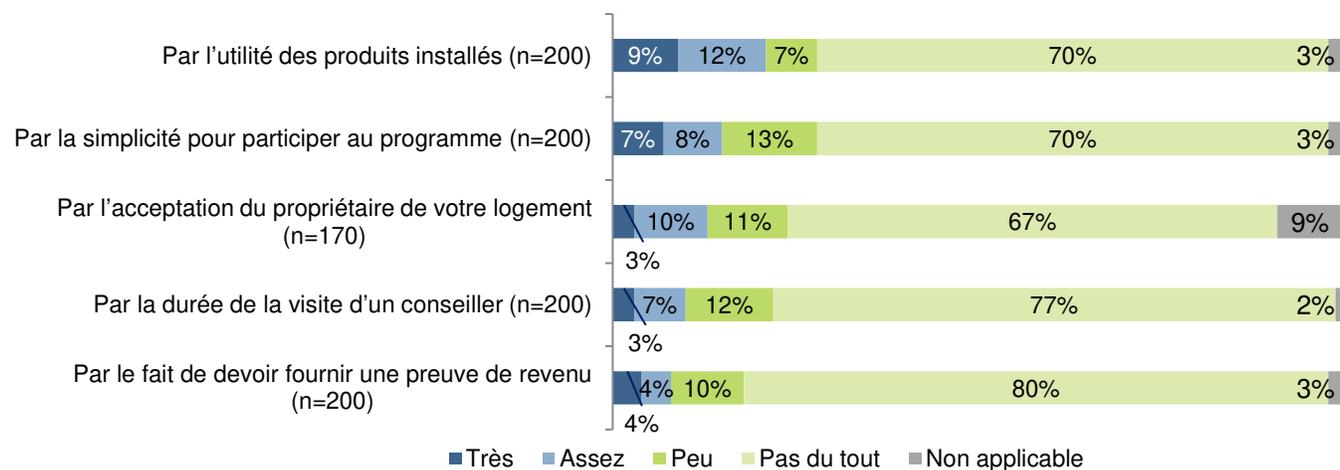


Figure 9, les participants se sont dit peu préoccupés par le processus de participation au programme Éconologis, ce qui indique que les barrières à la participation pour ces répondants étaient mineures. L'aspect le plus préoccupant pour eux, quoique mentionné comme une préoccupation par une minorité seulement, était l'utilité des produits installés (21 % s'en disaient très ou assez préoccupés).

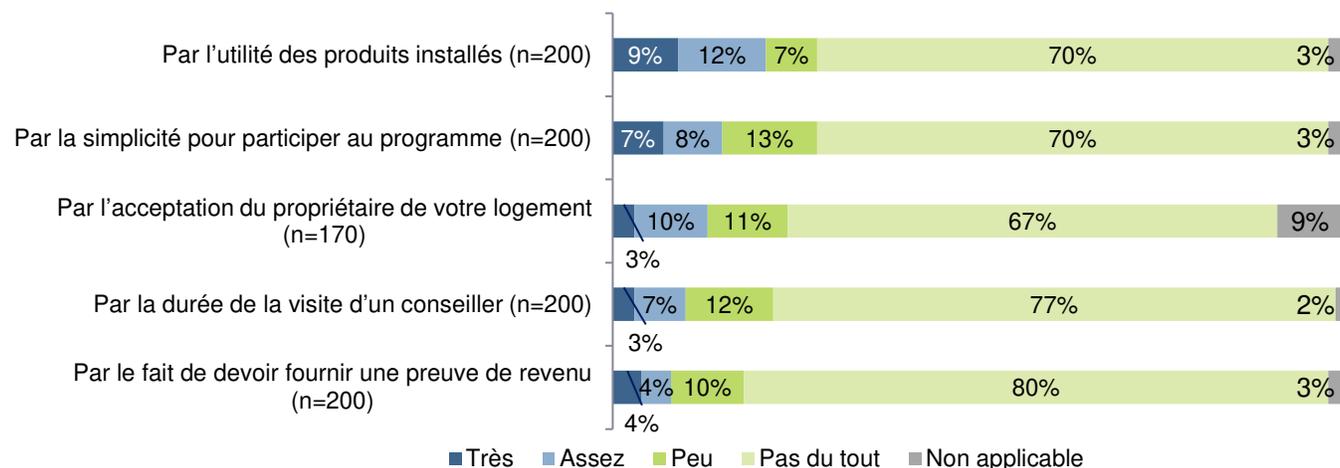


Figure 9 : Niveau de préoccupation des participants au moment où ils ont considéré participer au programme Éconologis



Sommaire

En bref, les participants et les acteurs du marché ne soulèvent pas de barrières majeures liées à la participation au programme Éconologis. Ce résultat est cohérent avec le niveau de participation élevé au programme. Cependant, puisque le taux de participation à Montréal est plus faible que dans les autres régions, il semblerait que certaines barrières à la participation restent présentes dans cette région.

5.4 La coordination entre les différentes parties prenantes est-elle adéquate?

Plusieurs acteurs sont impliqués dans la mise en œuvre du programme Éconologis. Cette section vise à déterminer si la coordination entre ces différentes parties prenantes est adéquate.

Coordination entre les différentes parties prenantes et suggestions d'amélioration émises par l'organisme de services

La livraison du programme repose sur plusieurs partenaires. Des organismes de services (volet 1) et des entrepreneurs (volet 2), mandatés à la suite de processus d'appel d'offres, livrent les deux volets du programme. Depuis le 1^{er} avril 2020, GMI est la firme chargée de répondre aux appels de la clientèle et de les diriger vers les organismes de services selon la région où réside le participant. La Figure 10 présente les interactions qui ont lieu entre TEQ et les différentes parties prenantes. À noter que TEQ est le point de contact pour toutes les parties prenantes et que les différents partenaires (GMI, organismes de services responsables du volet 1 et entrepreneurs électriciens responsables du volet 2) ne sont pas en contact entre eux.

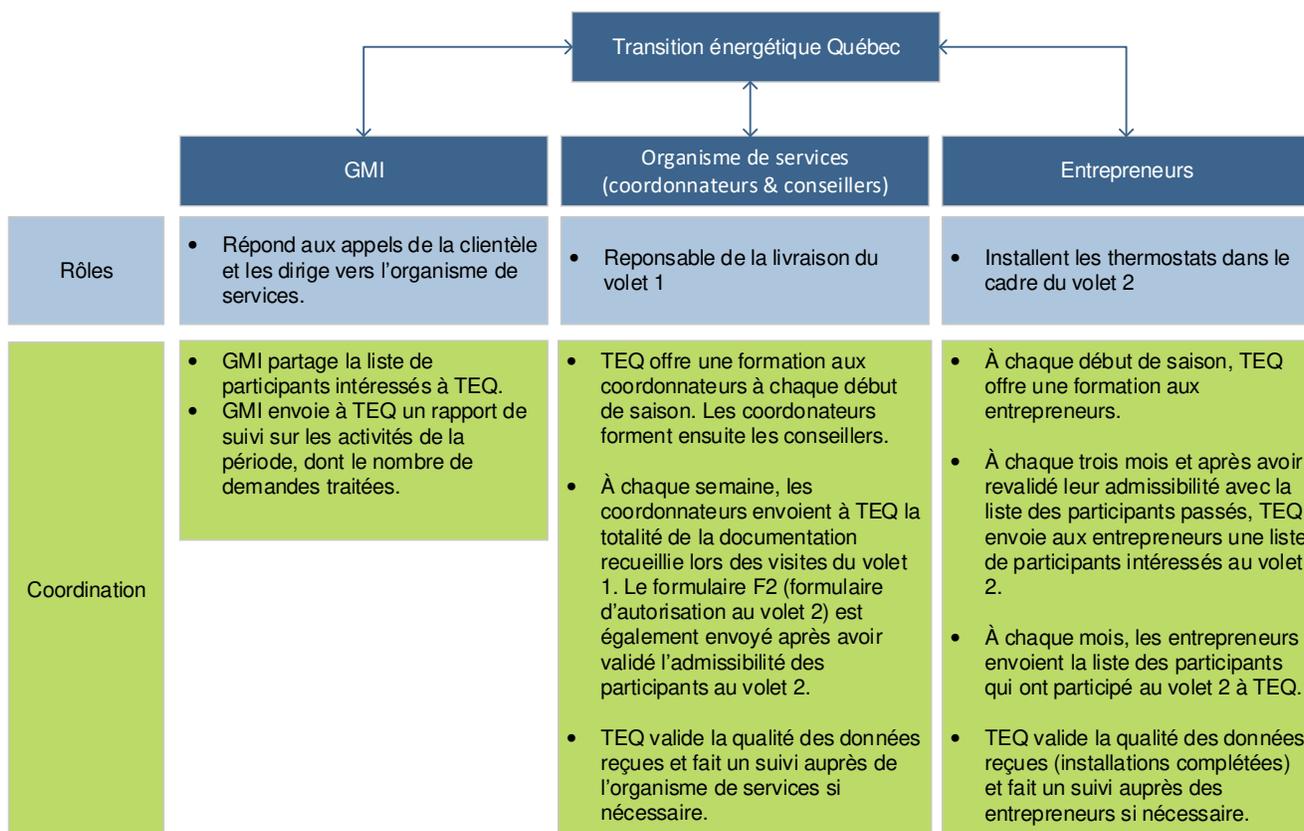


Figure 10 : Coordination entre les différentes parties prenantes du programme Éconologis

Les coordonneurs de l'organisme de services n'ont pas de suggestion pour améliorer les aspects liés à la coordination entre les différentes parties prenantes. Cependant, certains mentionnent qu'ils aimeraient obtenir une rétroaction des résultats du sondage effectué par TEQ afin d'évaluer la qualité de leurs visites auprès des participants. Ces sondages, réalisés par le centre d'appels du MERN, étaient faits chaque saison dans une optique de contrôle de la qualité de la prestation de services³⁰. À noter que l'organisme de services effectue également et volontairement un sondage de satisfaction en continu durant la saison auprès d'une sélection aléatoire de participants, selon le nombre de visites par semaine. Les données obtenues lors de ce sondage sont conservées pour une utilisation interne et ne sont pas partagées à TEQ.

Comme indiqué à la Figure 10, TEQ envoie une liste de participants admissibles au volet 2 aux entrepreneurs électriciens. Cette liste, créée par TEQ, n'est pas extraite automatiquement d'un système et nécessite d'importants efforts de traitement de données de la part de TEQ. Par souci d'efficacité, TEQ prévoit envoyer la liste à chaque trois mois afin d'assurer un bassin suffisamment grand de

³⁰ Pendant la période analysée dans ce présent rapport, le centre d'appels du MERN était responsable d'administrer les sondages sur la qualité de la prestation de services. Depuis avril 2020, date à laquelle la firme GMI a pris la responsabilité de répondre aux appels de la clientèle, les sondages ont été interrompus afin d'étudier la mise en place d'une approche globale d'évaluation de la qualité des services offerts pour l'ensemble des programmes de TEQ.



participants provenant d'une même région. Cette procédure a néanmoins comme inconvénient d'entraîner des délais supplémentaires entre la participation au volet 1 et la participation au volet 2, délais qui peuvent atteindre jusqu'à un an entre les deux volets, selon l'équipe chargée du programme. Ce constat est reflété dans les résultats du sondage participants. Parmi les participants interrogés, 22 % des participants de 2019 et 58 % des participants de 2020 admissibles et intéressés à participer au volet 2 indiquent n'avoir toujours pas reçu de thermostats électroniques.

Formations offertes aux coordonnateurs et aux conseillers

Comme noté à la Figure 10, chaque année, les coordonnateurs reçoivent une mise à jour des informations de la part de TEQ. Tous les conseillers et coordonnateurs sont d'avis que la formation offerte par TEQ répond bien à leurs besoins (7/7). Les notions de service à la clientèle et de protection des renseignements personnels sont surtout couvertes par une formation organisée et donnée à l'interne par l'équipe de l'organisme de services. Les conseillers reçoivent une formation théorique en début de saison, donnée par les coordonnateurs. Dans le cas des nouveaux conseillers, la formation se poursuit sur la route avec un conseiller formateur. Au besoin, les conseillers sur le terrain ont accès en tout temps à une personne-ressource chez l'organisme de services.

Sommaire

TEQ est le point de contact pour toutes les parties prenantes. Les parties prenantes consultées lors de l'évaluation, soit TEQ et les coordonnateurs de l'organisme de services du volet 1, n'ont pas soulevé d'enjeux majeurs liés à la coordination entre les différents acteurs, mis à part le souhait exprimé par l'organisme de services de recevoir une rétroaction à la suite du sondage mené par TEQ auprès des participants. Toutefois, Econoler constate que les procédures actuelles d'échange d'information entre les partenaires peuvent nuire au long délai constaté entre la participation aux volets 1 et 2.

5.5 Les visites permettent-elles de maximiser les économies d'énergie?

Econoler s'est intéressée aux visites effectuées par l'organisme de services du volet 1. Bien que les objectifs principaux du programme visent la sensibilisation et le confort des participants, ces visites sont une occasion d'installer des mesures d'efficacité énergétique et de fournir des informations qui permettront de générer des économies d'énergie récurrentes. À partir des données obtenues lors des entrevues auprès de l'organisme de services et de la base de données du programme, cette section documente et analyse divers indicateurs afin de déterminer si ces visites sont utilisées à leur plein potentiel.

Déroulement type des visites

En moyenne, la visite dure entre 1 h et 2 h selon la superficie du logement ou de la maison ainsi que le potentiel d'amélioration énergétique. Durant cette visite, le conseiller réalise plusieurs étapes :

- 1 À l'arrivée au domicile, le conseiller se présente en expliquant la raison de la visite et valide l'identité du participant.

- 2 Une seconde validation de l'admissibilité est effectuée, où le participant devra présenter une preuve de revenu, telle qu'un avis de cotisation, un carnet d'aide sociale ou une attestation à la Société d'habitation du Québec (SHQ). Le formulaire d'acceptation de la visite est rempli à cette étape (F1).
- 3 Le conseiller débute la visite du domicile pour effectuer l'audit du bâtiment afin de comprendre les besoins et les habitudes de vie des occupants. Souvent, des conseils sont donnés durant l'audit. Au fur et à mesure, le formulaire de collecte d'informations (version papier) sera rempli (F2).
- 4 Le conseiller est ensuite en mesure de cibler et de réaliser les travaux. Après les travaux, le conseiller remplit le formulaire d'acceptation des travaux indiquant les produits installés et la quantité de chacun d'eux (F3). De plus, certains produits sont laissés chez les participants sans être installés par le conseiller. Le formulaire F3 indique également les produits laissés et la quantité.
- 5 Le conseiller évalue l'admissibilité du participant au volet 2 du programme. Si admissible, le formulaire F4 sera rempli. Dans le cas d'un locataire, l'autorisation du propriétaire du logement devra être donnée avant l'installation des thermostats. Lorsque les propriétaires de logement sont absents au moment de la visite, le conseiller laisse au participant le formulaire à faire remplir par le propriétaire, une enveloppe affranchie et une lettre expliquant la procédure ainsi que le délai à respecter pour l'envoi. Cette étape peut occasionner des délais plus longs avant l'installation des thermostats.

Alors qu'une seule visite est généralement nécessaire, une seconde visite est effectuée seulement en cas de défectuosité du produit installé. La grande majorité des participants ont reçu une seule visite du conseiller pour la réalisation des travaux (97 %).

Types de conseils

Généralement, des conseils typiques sont donnés systématiquement à tous les participants, puis une portion des conseils est adaptée à la réalité de chacun, de manière à avoir le plus d'impacts positifs sur le quotidien des habitants. Les conseils sont personnalisés selon la superficie du domicile, les habitudes de vie des occupants, le type de bâtiment ainsi que les installations sur place. Ils sont donnés selon trois grandes thématiques, c'est-à-dire le chauffage, la consommation d'eau ainsi que l'éclairage, suivant le contenu présenté dans la brochure *Soyons écoénergétiques* produite par TEQ et remise à tous les participants.

Les conseils les plus fréquemment donnés selon les coordonnateurs et les conseillers sont :

- 1 Gestion de la température : l'hiver, diminuer la température du chauffage la nuit, en cas d'absence et dans les pièces inutilisées, fermer les rideaux la nuit et les ouvrir le jour, maintenir la température à 21 degrés;
- 2 Gestion du taux d'humidité : Diminuer le taux d'humidité en ouvrant la fenêtre quelques minutes chaque jour;



- 3 Consommation d'eau : Diminuer la température du chauffe-eau, prendre une douche courte, attendre que le lave-vaisselle soit plein avant de le démarrer, laver les vêtements à l'eau froide;
- 4 Éclairage : Fermer les lumières lorsque la pièce est inoccupée, utiliser des ampoules à DEL;
- 5 Électroménagers et autres appareils : Utiliser une minuterie pour l'air conditionné, éviter d'utiliser la sècheuse l'été, évaluer l'utilité de tous les électroménagers.

Pour le conseil le plus fréquemment donné, soit en matière de gestion de la température, Econoler constate que l'outil qui permet de facilement mettre cette recommandation en place, soit le thermostat programmable, n'est pas offert aux participants dont le système principal de chauffage est à l'électricité.

À noter aussi que lors de la visite du conseiller, 89 % des participants indiquent avoir reçu une brochure contenant des conseils pour réduire la facture d'énergie et augmenter le confort de l'habitation. La grande majorité d'entre eux ont consulté cette brochure (93 %). Ces derniers ont trouvé l'information utile et informative (95 % l'ont trouvée très ou assez utile). Les trois quarts des participants mentionnent avoir accès à Internet (75 %), mais disent préférer tout de même la brochure imprimée (63 %).

Types de travaux réalisés

Les produits d'efficacité énergétique installés sont déterminés au moment de l'audit du bâtiment ainsi qu'en fonction du niveau d'impacts sur le quotidien des habitants. Les conseillers n'ont pas de budget maximal à respecter lors de l'installation des produits. Toutefois, la durée de la visite ne permettant pas de réaliser des travaux majeurs, le choix des produits est fait pour répondre aux principaux besoins des participants.

Au total, 193 000 produits ont été offert aux participants. Econoler a analysé la base de données recensant les produits installés ou laissés chez les participants durant l'année 2019-2020. Ce sont en moyenne 24 produits qui sont installés ou laissés à chaque participant. Pour donner une idée des mesures typiquement reçues par les participants, la Figure 11 présente la proportion des participants qui ont profité des mesures offertes par le programme. On remarque que presque tous les participants ont reçu un thermomètre hygromètre, des ampoules à DEL et une veilleuse de nuit.

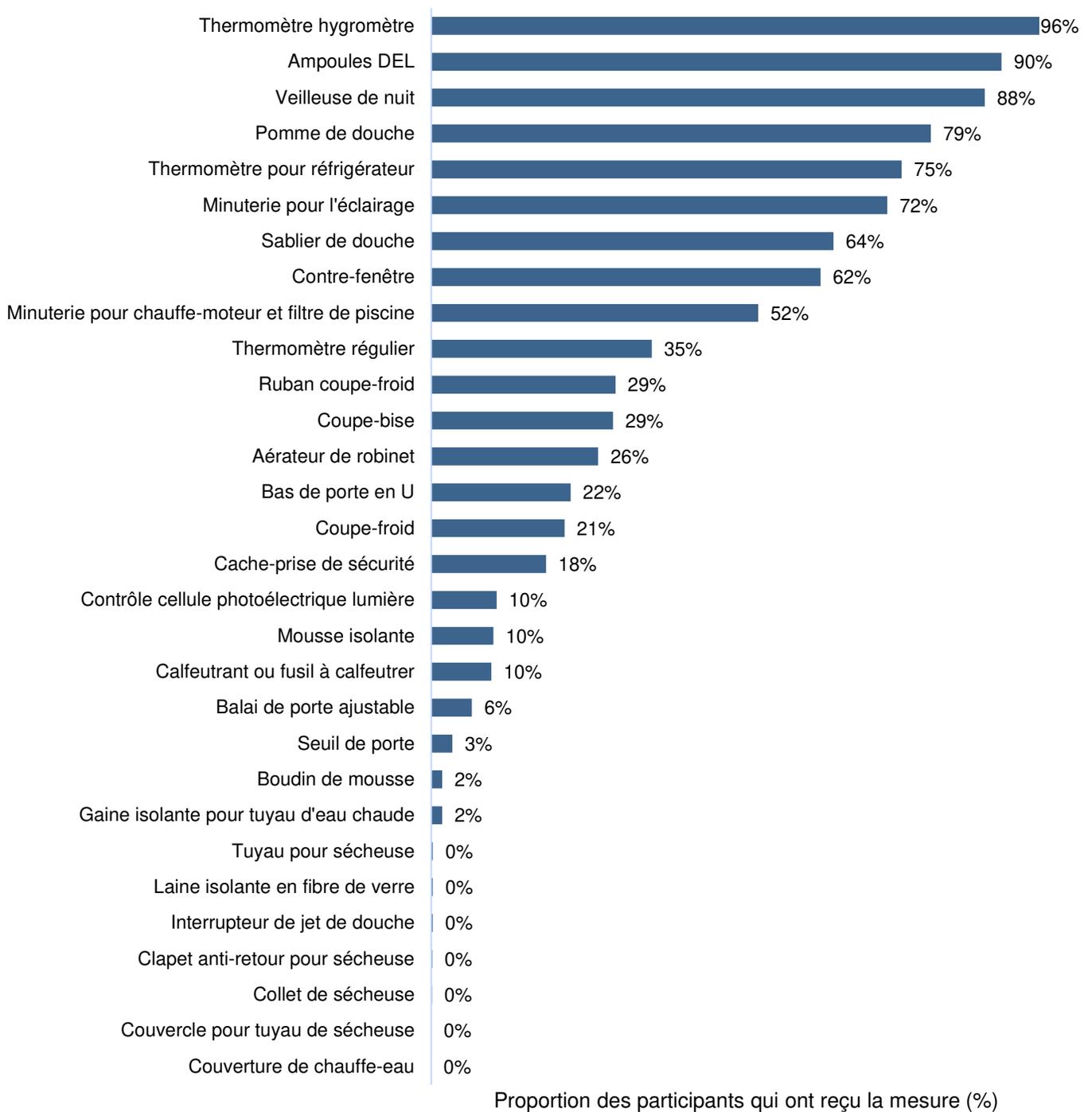


Figure 11 : Mesures qui ont été installées ou laissées chez la majorité des participants en 2019-2020



On constate que les produits les moins populaires sont les suivants (selon le nombre d'unités installées ou laissées) :

- › Couverture de chauffe-eau
- › Couvercle pour tuyau de sècheuse
- › Collet de sècheuse
- › Clapet anti-retour pour sècheuse
- › Interrupteur de jet de douche

Selon les conseillers, ces produits sont gardés en inventaire, mais demeurent peu utilisés. Dans certains cas, les participants ne sont pas intéressés par les produits. Les conseillers spécifient que les couvertures de chauffe-eau sont rarement installées, car l'accès est souvent difficile.

Selon la base de données des produits installés ou laissés chez les participants, 74 % des produits sont installés par les conseillers. Les conseillers confirment que les produits sont généralement installés au moment de la visite. Cependant, lorsque les visites sont réalisées au printemps, à la fin de la période de froid, la pellicule de plastique et le ruban double-face sont laissés aux participants pour la prochaine saison. À l'occasion, certains participants veulent installer eux-mêmes la pomme de douche.

Convenance de l'offre de mesures d'efficacité énergétique

Du côté de l'organisme de services, la majorité des coordonnateurs et conseillers interrogés sont d'avis que les produits actuellement installés dans le cadre du programme répondent bien aux besoins (6/7). Les seules propositions d'ajouts seraient d'installer les thermostats programmables pour tous (1/7) et d'offrir une corde à linge rétractable pour l'intérieur ou l'extérieur (1/7).

Econoler a constaté que certaines mesures semblent être offertes par le programme pour répondre au besoin d'améliorer le confort, d'autres pour réduire la consommation d'énergie et d'autres pour atteindre ces deux objectifs. Toutefois, les raisons expliquant le choix des produits ne sont pas documentées.

Econoler a consulté l'offre de produits de programmes similaires en Amérique du Nord pour identifier des produits populaires qui pourraient être ajoutés à l'offre d'Éconologis. En général, les produits installés dans les programmes analysés sont également offerts par Éconologis. Ainsi, le balisage des programmes similaires n'a pas permis d'identifier de produits à ajouter à l'offre d'Éconologis, à l'exception des thermostats programmables. À ce jour, le programme Éconologis offre des thermostats électroniques aux participants qui chauffent leur logement à l'électricité et des thermostats programmables à ceux qui chauffent leur logement au gaz naturel, au mazout ou au propane. Il serait intéressant pour le programme Éconologis d'étendre les critères d'admissibilité pour les thermostats programmables aux participants ayant un système de chauffage électrique. Cette mesure permet de réaliser des économies d'énergie plus importantes qu'avec les thermostats non programmables.



Sommaire

L'offre de produits et les conseils d'efficacité énergétique offerts dans le cadre du programme Éconologis sont dans l'ensemble adéquats. Il serait intéressant de miser sur l'installation de thermostats programmables pour tous les participants afin de maximiser les économies d'énergie et de documenter la pertinence des mesures relativement aux objectifs du programme et à l'intérêt du marché.

5.6 Le suivi de la conformité de la mise en œuvre des activités du programme est-il adéquat?

Cette section fait l'état du processus de suivi de la mise en œuvre des activités du programme Éconologis.

Outils de suivi des visites

Actuellement, plusieurs outils sont disponibles et fournis par TEQ pour permettre aux conseillers de recueillir l'information demandée dans le cadre du programme lors de la visite du logement au volet 1.

Les formulaires remplis lors de la visite du conseiller sont les suivants :

- F1 - Formulaire d'acceptation de visite et signature du participant;
- F2 - Formulaire de collecte de données;
- F3 - Formulaire d'acceptation des travaux par le ménage (RNCan) et signature du participant;
- F4 - Formulaire d'admissibilité au volet 2 (si le participant se qualifie au volet 2).

À l'exception du formulaire de collecte de données, les employés de l'organisme de services sondés indiquent que les formulaires sont assez concis et que la version papier convient aux besoins. Dans le cas du formulaire de collecte de données, le document de dix pages doit ensuite être retranscrit sur la plateforme Web de TEQ pour la transmission des informations. Actuellement incompatible avec les outils technologiques modernes, comme les tablettes, la retranscription des informations sur cette plateforme peut occasionner des erreurs. De plus, les informations demandées dans le formulaire RNCan ont évolué au fil des ans, demandant une mise à jour manuelle du document pour mieux répondre aux besoins de collecte d'informations.

Procédure de contrôle de qualité

Une procédure de contrôle de qualité est appliquée à l'interne par l'organisme de services responsable du volet 1, par l'entremise d'un employé de l'organisme de services qui effectue une vérification de l'information collectée lors de la visite au moment d'en faire la retranscription sur la plateforme de TEQ. TEQ procède ensuite à la vérification de la qualité des données. Une rétroaction sur la conformité des dossiers est ensuite fournie.



TEQ n'exige pas que l'organisme de services ait une procédure pour assurer la qualité des services offerts pour le volet 1. Du mentorat est réalisé auprès des conseillers sur le terrain à la suite de l'écoute qualité des sondages de satisfaction.

Jusqu'en avril 2020, TEQ effectuait un sondage auprès des participants au volet 1 pour évaluer la qualité des services offerts. Environ 5 % des participants étaient alors contactés par appel téléphonique de manière aléatoire. À noter qu'aucune rétroaction n'était transmise à l'organisme de services à la suite du sondage. Depuis avril 2020, les sondages ont été interrompus afin d'étudier la mise en place d'une approche globale d'évaluation de la qualité des services offerts pour l'ensemble des programmes de TEQ.

Pour ce qui est du volet 2, lorsqu'un participant soumet un formulaire d'admissibilité au volet 2 à l'organisme de services du volet 1, ce dernier vérifie l'admissibilité du participant et transfère ses informations à TEQ. TEQ revalide ensuite l'admissibilité du participant en vérifiant qu'il s'agit bien d'un nouveau participant en consultant la liste des participants passés à laquelle l'organisme de services n'a pas accès. Lorsque les entrepreneurs installent des thermostats, ils fournissent les données collectées auprès des participants dans le système informatique utilisé par TEQ. Comme pour le volet 1, TEQ procède à la vérification de la qualité de ces données. À noter toutefois qu'aucun sondage n'a été réalisé auprès des participants du volet 2, comme c'était le cas pour le volet 1.

Sommaire

En somme, Econoler constate que le suivi de la mise en œuvre des activités du programme est rigoureux, considérant que TEQ a une procédure de vérification des données pour les deux volets. Toutefois, le programme pourrait bénéficier d'une mise à jour de sa plateforme informatique et du formulaire RNCAN afin de simplifier la tâche des conseillers et de minimiser le risque d'erreurs dans la collecte de données. De plus, aucun sondage sur la qualité des services offerts aux participants au volet 2 n'a eu lieu au cours de la période évaluée, ce qui représente une opportunité d'amélioration.

5.7 La méthode de calcul des économies d'énergie est-elle adéquate?

Méthode de calcul des économies d'énergie

Le Tableau 5 liste les valeurs utilisées dans le cadre de la gestion du programme pour calculer des économies d'énergie générées par chaque participant. Ces valeurs sont des gains unitaires, c'est-à-dire que les économies d'énergie sont identiques pour tous les participants, peu importe les mesures réellement installées ou les comportements adoptés pour réduire de la consommation d'énergie. Les valeurs utilisées dépendent de la source d'énergie du chauffage et sont ensuite converties en gigajoule (GJ) pour calculer la somme des économies réalisées par le programme.

Tableau 5 : Valeurs utilisées pour le calcul des économies d'énergie par participant

Source d'énergie utilisée pour le chauffage	Volet 1	Volet 2
Électricité	301 kWh	315 kWh
Gaz naturel	30 m ³	32 m ³
Mazout léger	23 L	24 L
Propane	45 L	47 L

Ces valeurs ont été établies dans le cadre du programme il y a plus de dix ans et n'ont pas été révisées depuis. Econoler n'a pas été en mesure d'examiner si les hypothèses émises pour obtenir ces valeurs sont adéquates, car elles ne sont plus documentées.

Econoler est d'avis qu'il est approprié d'utiliser un gain unitaire pour estimer les économies générées par le programme, puisque les objectifs principaux du programme sont à caractère social (sensibilisation, confort) plutôt que strictement liés aux économies d'énergie. Toutefois, il serait judicieux de revisiter les hypothèses émises pour obtenir les économies d'énergie afin d'assurer qu'elles s'alignent avec la mise en œuvre actuelle du programme. Par exemple, TEQ pourrait vérifier que les hypothèses concernant les mesures typiquement installées chez les participants soient à jour.

5.8 Quel est le niveau de satisfaction des participants?

Le niveau de satisfaction des participants, l'intention de participer à nouveau, ainsi que leurs suggestions d'amélioration sont présentées dans cette sous-section.

Niveau de satisfaction des participants à l'égard de leur expérience de participation

Les participants interrogés se disent très satisfaits envers le programme Éconologis et accordent une note moyenne de 9,0 sur 10. Comme présenté dans la Figure 12 ci-dessous, les participants sont très satisfaits des divers éléments relatifs au programme. À noter que l'élément ayant reçu la note la plus faible est lié au délai entre la visite du conseiller (volet 1) et la visite de l'électricien pour l'installation du thermostat (volet 2), mais qu'elle demeure quand même élevée (8,1) parmi les répondants ayant reçu ce service³¹.

³¹ Les participants en attente de la visite de l'électricien pour l'installation de thermostats (volet 2) n'ont pas été interrogé sur leur satisfaction à l'égard du délai.

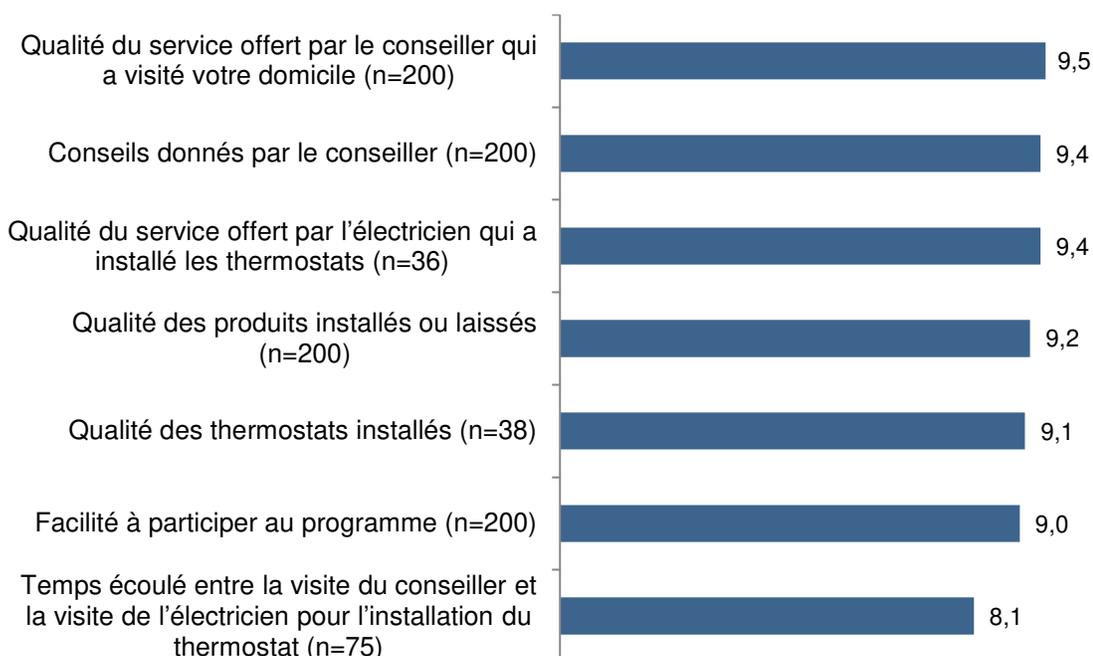


Figure 12 : Niveau de satisfaction des participants envers des aspects relatifs au programme

Près de la moitié des participants interrogés indiquent avoir parlé au téléphone avec un représentant du programme (GMI ou organisation de services) (46 %). Ces derniers se disent très satisfaits de la qualité du service à la clientèle lors de l'appel avec le représentant, et accordent une note moyenne de 9,4 sur 10. En avril 2020, la firme GMI a pris la responsabilité de répondre aux appels de la clientèle et de les diriger vers les organismes de services selon la région où réside le participant. Cette tâche était auparavant faite par le service à la clientèle du MERN. La note moyenne accordée par les participants ayant pris part au programme 2020 est similaire à celle accordée par les participants de 2019.

La grande majorité des participants (93 %) mentionnent n'avoir eu aucune difficulté et aucun problème avec leur participation au programme Éconologis.

Probabilité de recommander le programme

Il est fort probable que les participants au programme le recommandent à un proche ou une personne de leur réseau de contacts. En effet, 81 % des participants en sont des promoteurs et la cote nette des promoteurs (*Net promoter score*) est de 74.

Sommaire

Les participants sont très satisfaits des divers éléments relatifs au programme. De plus, il est fort probable que les participants au programme le recommandent à un proche ou une personne de leur réseau de contacts, témoignant de l'appréciation des participants pour le programme.



5.9 Quelles sont les suggestions d'amélioration émises par les parties prenantes?

Les suggestions émises par les participants, ainsi que les coordonnateurs et les conseillers de l'organisme de services responsable de la mise en œuvre du volet 1 sont présentées dans cette sous-section.

Suggestions d'amélioration de la part des participants

La majorité des participants ne voient pas d'amélioration à apporter au programme (73 %). Les principales suggestions étant de publiciser davantage le programme (7 %) et d'augmenter les seuils de revenus admissibles (4 %).

Suggestions d'amélioration émises par l'organisme de services du volet 1

Du côté des coordonnateurs et conseillers de l'organisme de services du volet 1, la plupart trouvent que le programme répond bien aux besoins dans sa forme actuelle (5/7). Tout comme pour les participants, les principales suggestions d'amélioration sont de publiciser davantage le programme (5/7) et de revoir les seuils de revenus admissibles à la hausse afin d'augmenter le nombre de personnes qui y seraient admissibles (3/7).



6 EFFICACITÉ ET EFFETS DU PROGRAMME

Principaux constats sur l'efficacité et les effets du programme

Cette section consiste à évaluer l'efficacité et les effets du programme Éconologis.

Les objectifs du programme sont-ils atteints?

Les principaux objectifs du programme sont les suivants : la sensibilisation et le confort des ménages à faible revenu. Les participants sondés ont indiqué que leur niveau de connaissances à propos de leur consommation d'énergie s'est amélioré grâce à la visite du conseiller. De plus, 64 % des participants indiquent avoir changé certaines de leurs habitudes de consommation d'énergie. Pour la grande majorité, les répondants rapportaient que leur participation au programme Éconologis a permis de rendre leur domicile plus confortable (73 %).

Le programme contribue-t-il à la transition énergétique?

Un total de 17 918 ménages a participé au programme durant la période évaluée et a bénéficié des mesures d'efficacité énergétique et des conseils en matière de gestion de l'énergie offerts par le programme, ce qui correspond à environ 8 % de la population à faible revenu au Québec. Il est prévu que les ménages ayant participé au programme pour les années 2018-2019 et 2019-2020 réaliseront des économies annuelles respectives de 7 322 GJ et 9 891 GJ.

Le programme génère-t-il des retombées socioéconomiques favorables?

L'impact du programme sur la réduction de la facture d'énergie des participants est modéré. À noter que ce constat est attendu puisque les économies d'énergie associées aux mesures installées sont faibles comparativement à la consommation totale annuelle d'un ménage. De plus, la consommation d'énergie d'un ménage peut varier selon une multitude de facteurs. Il peut donc être difficile d'observer des changements seulement à partir de la facture d'énergie. Le principal bénéfice socioéconomique d'une participation au programme Éconologis est l'amélioration du confort des résidences.

Selon plusieurs coordonnateurs et conseillers de l'organisme de services (4/7), la participation au programme Éconologis a un impact social notamment grâce à l'écoute et à l'aide apportée pour améliorer la qualité de vie des ménages à faible revenu.

6.1 Les objectifs du programme sont-ils atteints?

Comme énoncé précédemment, les principaux objectifs du programme sont les suivants :

- › La sensibilisation
- › Le confort des ménages à faible revenu

Pour rendre compte de l'atteinte de ces objectifs, Econoler a analysé les indicateurs suivants :

- › L'évolution du niveau de connaissance en efficacité énergétique des participants
- › Les changements dans les comportements des participants en matière d'énergie
- › L'amélioration du confort des participants

Évolution du niveau de connaissance en efficacité énergétique des participants

Les participants interrogés indiquent qu'avant leur participation, leur connaissance à propos de leur consommation d'énergie était modérée et accordaient une note moyenne de 5,1 sur 10 à leur niveau de connaissance. Après avoir reçu la visite du conseiller, ce niveau est passé à 8,0 sur 10. Ainsi, basé sur des données autodéclarées, on peut dire que le programme a eu un impact positif sur la sensibilisation des participants à la consommation d'énergie. Ceci est également mis en évidence ci-dessous dans les changements de comportement signalés par les participants.

Changement dans les comportements des participants en matière d'énergie

Après avoir participé au programme, 64 % des participants indiquent avoir changé certaines de leurs habitudes de consommation d'énergie. Comme présenté à la Figure 13 ci-dessous, abaisser la température le jour en cas d'absence (66 %), la nuit (61 %) ainsi qu'en permanence (58 %) seraient les comportements les plus souvent adoptés après la visite d'un conseiller. En bref, l'impact positif du programme sur la sensibilisation des participants à la consommation d'énergie se manifeste par les nouveaux comportements adoptés par près des deux tiers des participants.

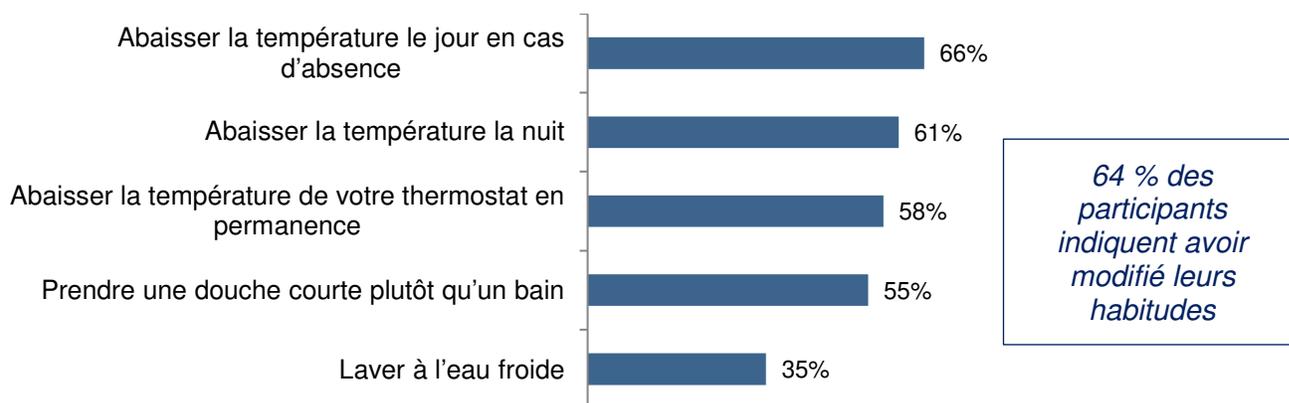


Figure 13 : Nouveaux comportements adoptés parmi les participants ayant modifié leurs habitudes

Amélioration du confort des occupants

Pour la grande majorité, les répondants rapportaient que leur participation au programme Éconologis a permis de rendre leur domicile plus confortable (73 %), ce qui est cohérent avec le fait que presque tous les participants (plus de 99 %) ont reçu des conseils et des outils destinés à améliorer le confort. De ce fait, le programme atteint son objectif d'amélioration du confort des ménages à faible revenu.

6.2 Le programme contribue-t-il à la transition énergétique?

L'amélioration de l'efficacité énergétique au Québec fait partie des objectifs de TEQ pour assurer la transition énergétique. Dans le but de cerner l'impact du programme sur cet effort, cette section présente le nombre de ménages ayant participé au programme et les économies d'énergie réalisées.

Nombre de ménages ayant participé au programme

Comme le démontre le Tableau 6, un total de 17 918 ménages ont participé au programme durant la période évaluée et ont bénéficié des mesures d'efficacité énergétique et des conseils en matière de gestion de l'énergie offerts par le programme.

Tableau 6 : Nombre de ménages ayant participé au programme

Période évaluée	Nombre de ménages
2017-2018	3 672
2018-2019	6 155
2019-2020	8 091
Total	17 918

Selon l'Institut de la statistique du Québec³², il y avait 217 450 familles à faible revenu au Québec en 2017. Ainsi, au total durant les trois années évaluées, le programme a rejoint environ 8 % de la population visée.

Économies d'énergie au Québec attribuées au programme

Comme le présente le Tableau 7, en utilisant les gains unitaires présentés à la section 5.7, il est prévu que les ménages ayant participé au programme pour les années 2018-2019 et 2019-2020 réaliseront des économies annuelles respectives de 7 322 GJ et 9 891 GJ. Ce résultat permet de dire, sans équivoque, que le programme permet d'améliorer l'efficacité énergétique au Québec et donc de contribuer à la transition énergétique.

Tableau 7 : Économies d'énergie estimées

Période évaluée	Économies d'énergie ³³
2017-2018	n.d.
2018-2019	7 322 GJ/an
2019-2020	9 891 GJ/an

³² Institut de la statistique du Québec. (2020). Nombre de familles à faible revenu, selon le type de familles, régions administratives et ensemble du Québec. https://statistique.quebec.ca/fr/document/mesure-du-faible-revenu-par-region-administrative-et-par-mrc/tableau/nombre-de-familles-a-faible-revenu-selon-le-type-de-famille-regions-administratives-et-ensemble-du-quebec#tri_coln1=5&tri_coln2=5

³³ Les économies d'énergie proviennent des rapports annuels de gestion de Transition énergétique Québec. L'information n'était pas disponible dans le rapport annuel de l'année 2017-2018.



6.3 Le programme génère-t-il des retombées socioéconomiques favorables?

Pour faire l'état des retombées socioéconomiques liées au programme Éconologis, Econoler a analysé l'impact du programme sur la facture d'énergie des participants, l'amélioration de leur confort dans leur logement ainsi que d'autres impacts attribuables à leur participation.

Réduction de la facture d'énergie des participants

La majorité des locataires ayant participé au programme (73 %) indiquent payer eux-mêmes les factures d'énergie de leur logement. À la suite de leur participation, 37 % des propriétaires et locataires payant les factures d'énergie ont remarqué une diminution des coûts. Ainsi, l'impact du programme sur la réduction de la facture d'énergie des participants semble être modéré, puisque près de deux participants sur trois n'ont pas observé de changement à ce sujet.

À noter que ce constat est attendu puisque les économies d'énergie associées aux mesures installées sont faibles comparativement à la consommation totale annuelle d'un ménage. De plus, la consommation d'énergie d'un ménage peut varier selon une multitude de facteurs, comme la température extérieure, le nombre de personnes habitant le logement ou la hausse annuelle des coûts d'énergies, et donc il peut être difficile d'observer des changements à partir de la facture d'énergie seulement.

Amélioration du confort des occupants

Comme mentionné à la section 6.1, pour la grande majorité, la participation au programme Éconologis a permis de rendre le domicile plus confortable (73 %).

Indices d'effets non intentionnels

La mise en œuvre d'un programme peut amener des effets qui n'étaient pas prévus initialement avec des conséquences soit positives ou négatives pour les parties prenantes ou encore l'ensemble de la société. Dans ce cas-ci, les activités de collecte de données réalisées auprès des participants et de l'organisme de services responsable du volet 1 ont permis de cerner certains effets positifs.

Selon plusieurs coordonnateurs et conseillers de l'organisme de services (4/7), la participation au programme Éconologis a un impact social appréciable, notamment grâce à l'écoute et à l'aide apportée pour améliorer la qualité de vie des ménages à faible revenu. De plus, la gratuité du programme apporte un certain réconfort auprès des participants vivant seuls ou étant en difficulté financière.

De leur côté, la majorité (79 %) des participants indiquent que le programme Éconologis n'a pas occasionné d'autres impacts pour les occupants de leur domicile. Certains participants (4 %) ont noté que leur participation au programme leur a permis d'améliorer la gestion de la consommation d'eau dans leur ménage.



CONCLUSION

Le Plan directeur en transition, innovation et efficacité énergétiques du Québec 2018-2023 énonce que l'amélioration de la performance énergétique des résidences et l'implantation d'une culture d'efficacité énergétique dans le marché font partie de la vision du gouvernement pour 2030 et définit des objectifs clairs, comme celui « d'améliorer les programmes d'aide financière en rénovation et en construction écoénergétiques ». À ce titre, la poursuite des efforts du programme Éconologis est une des mesures prévues dans le Plan directeur pour atteindre cet objectif.

Pour cette évaluation, Econoler a analysé les enjeux de pertinence, de cohérence, de mise en œuvre, d'efficacité et d'effets du programme, conformément avec la démarche d'évaluation préconisée par le Secrétariat du Conseil du trésor. Dans l'ensemble, l'évaluation a démontré la pertinence du programme, sa cohérence, la qualité de sa mise en œuvre et sa capacité à atteindre ses objectifs.

La pertinence du programme a notamment été démontrée par l'alignement de son offre avec les besoins de la clientèle ciblée. Le programme, en outillant les ménages à faible revenu pour réduire leur consommation d'énergie, répond directement au besoin de réduire leurs dépenses énergétiques exprimé par la clientèle cible. En misant sur l'installation gratuite de mesures d'efficacité énergétique, le programme s'attaque aux barrières économiques à l'amélioration de l'efficacité énergétique, et avec les conseils personnalisés offerts aux participants, il soulève la barrière de manque d'informations. De plus, le Québec est le deuxième plus faible contributeur aux programmes d'efficacité énergétique par ménage en situation de précarité énergétique au Canada, ce qui vient d'autant plus confirmer la pertinence du programme dans le marché.

Econoler a également constaté que les activités du programme s'inscrivent en cohérence avec les orientations stratégiques du Plan directeur, mais que le lien entre les activités du programme et ses objectifs aurait avantage à être clarifié. Econoler a déduit de ses analyses que le programme vise à favoriser une meilleure équité énergétique en diminuant la proportion du budget consacré à l'énergie des ménages à faibles revenus.

En ce qui concerne la mise en œuvre du programme, Econoler constate que celle-ci est globalement réussie pour le volet 1. Les participants sont très satisfaits des divers éléments relatifs au programme. Le nombre de participants a connu une nette augmentation de 2017 à 2020 (+120 %), témoignant de l'intérêt grandissant de la clientèle ciblée par le programme et l'absence de barrières majeures à la participation. Tout indique que le programme réussit à rejoindre la clientèle visée. Toutefois, Econoler a constaté que le programme a plus de difficultés à atteindre les ménages à faible revenu habitant à Montréal.



L'évaluation indique des améliorations possibles pour la mise en œuvre du volet 2 du programme. Notamment, un délai significatif est observé entre la participation aux volets 1 et 2, qui est en partie due aux procédures actuelles d'échange d'information et de coordination entre les organisations impliquées dans la livraison d'Éconologis. De façon générale, les pratiques de gestion du programme Éconologis sont axées sur les résultats, mais certains indicateurs de suivi, comme le nombre de participants au volet 2, pourraient être ajoutés.

Durant la période évaluée, soit de 2017-2018 à 2019-2020, 17 918 ménages ont participé au programme, ce qui correspond environ à 8 % des ménages à faible revenu au Québec. Tout indique que le programme réussit à atteindre ses objectifs, soit de sensibiliser et d'améliorer le confort des ménages à faible revenu. Les participants interrogés ont affirmé avoir plus de connaissances à propos de leur consommation d'énergie grâce au programme et ont affirmé pour la plupart avoir modifié leurs comportements. La grande majorité des participants ont également affirmé que leur participation au programme leur a permis de rendre leur domicile plus confortable.

ANNEXE I

MATRICE D'ÉVALUATION

Tableau 8 : Matrice d'évaluation (incluant les sources et méthodes)

Enjeux évaluatifs	Questions de recherche	Indicateurs	Sources	Méthodes de collecte/d'analyse
Pertinence	Les objectifs du programme sont-ils cohérents avec les orientations gouvernementales?	<ul style="list-style-type: none"> › Alignement des objectifs du programme avec le Plan directeur en transition, innovation et efficacité énergétiques 2018-2023 	<ul style="list-style-type: none"> › Équipe interne › Plan directeur 2018-2023 	<ul style="list-style-type: none"> › Entrevues › Analyse documentaire
	Le programme répond-il à un besoin du marché?	<ul style="list-style-type: none"> › Motivations à participer au programme › Barrières à l'amélioration de l'efficacité énergétique des ménages › Niveau d'alignement entre l'offre du programme et les besoins du marché 	<ul style="list-style-type: none"> › Organisme de service › Participants › Documentation administrative › Revue de littérature 	<ul style="list-style-type: none"> › Entrevues › Sondage › Revue documentaire
	D'autres programmes permettent-ils de répondre aux besoins à l'origine du programme et de la clientèle cible?	<ul style="list-style-type: none"> › Programmes de gestion de l'énergie destinés aux ménages à faible revenu › Spécificités d'Éconologis par rapport aux programmes similaires et complémentaires offerts au Québec 	<ul style="list-style-type: none"> › Équipe interne › Revue de littérature 	<ul style="list-style-type: none"> › Entrevues › Revue documentaire
Cohérence	La nature de l'intervention est-elle appropriée pour atteindre ses objectifs?	<ul style="list-style-type: none"> › Indications que les volets du programme et ses résultats s'articulent logiquement pour atteindre les objectifs 	<ul style="list-style-type: none"> › Documentation administrative › Équipe interne 	<ul style="list-style-type: none"> › Revue documentaire › Entrevues › Conception d'un modèle logique

Enjeux évaluatifs	Questions de recherche	Indicateurs	Sources	Méthodes de collecte/d'analyse
Mise en œuvre	Les pratiques de gestion sont-elles efficaces et axées sur les résultats?	<ul style="list-style-type: none"> › Présence d'objectifs, d'indicateurs de performance et de cibles 	<ul style="list-style-type: none"> › Documentation administrative › Équipe interne 	<ul style="list-style-type: none"> › Revue documentaire › Entrevues
	Le programme est-il attrayant auprès de la clientèle cible?	<ul style="list-style-type: none"> › Source de notoriété › Évolution du niveau de participation › Intérêt pour le volet 2 › Caractérisation des ménages participants et de la population à faible revenu au Québec 	<ul style="list-style-type: none"> › Documentation administrative › Revue de littérature › Participants 	<ul style="list-style-type: none"> › Revue documentaire › Sondage
	Quelles sont les barrières à la participation au programme?	<ul style="list-style-type: none"> › Perspectives de l'organisme de services à l'égard des barrières à la participation › Perspectives des participants à l'égard des barrières à la participation 	<ul style="list-style-type: none"> › Organisme de service › Participants 	<ul style="list-style-type: none"> › Entrevues › Sondage
	La coordination entre les différentes parties prenantes est-elle adéquate?	<ul style="list-style-type: none"> › Coordination entre les différentes parties prenantes et suggestions d'amélioration émises par l'organisme de services › Formations offertes aux coordonnateurs et conseillers 	<ul style="list-style-type: none"> › Documentation administrative › Équipe interne › Organisme de service 	<ul style="list-style-type: none"> › Revue documentaire › Entrevues
	Les visites permettent-elles de maximiser les économies d'énergie?	<ul style="list-style-type: none"> › Déroulement type des visites › Types de conseils › Types de travaux réalisés › Convenance de l'offre de mesures d'efficacité énergétique 	<ul style="list-style-type: none"> › Documentation administrative › Équipe interne › Organisme de service 	<ul style="list-style-type: none"> › Revue documentaire › Entrevues
	Le suivi de la conformité de la mise en œuvre des activités du programme est-il adéquat?	<ul style="list-style-type: none"> › Outil de suivi des visites › Procédure de contrôle qualité 	<ul style="list-style-type: none"> › Documentation administrative › Équipe interne › Organisme de services 	<ul style="list-style-type: none"> › Revue documentaire › Entrevues

Enjeux évaluatifs	Questions de recherche	Indicateurs	Sources	Méthodes de collecte/d'analyse
	La méthode de calcul des économies d'énergie est-elle adéquate?	› Méthode de calcul des économies d'énergie	› Documentation administrative › Équipe interne	› Revue documentaire › Entrevues
	Quel est le niveau de satisfaction des participants?	› Niveau de satisfaction des participants à l'égard de leur expérience de participation › Probabilité de recommander le programme	› Participants	› Sondage
	Quelles sont les suggestions d'amélioration émises par les parties prenantes?	› Suggestions d'amélioration de la part des participants › Suggestions d'amélioration émises par l'organisme de services du volet 1	› Participants › Organisme de service	› Sondage › Entrevues
Efficacité et effets	Les objectifs du programme sont-ils atteints?	› Évolution du niveau de connaissances en efficacité énergétique des participants › Changement dans les comportements des participants en matière d'énergie › Amélioration du confort des occupants	› Participants	› Sondage
	Le programme contribue-t-il à la transition énergétique?	› Nombre de ménages ayant participé au programme › Économies d'énergie au Québec attribuées au programme	› Documentation administrative	› Revue documentaire
	Le programme génère-t-il des retombées socioéconomiques favorables?	› Réduction de la facture d'énergie des participants › Amélioration du confort des participants › Indices d'effets non intentionnels	› Participants › Organisme de service	› Sondage › Entrevues

ANNEXE II PARAMÈTRES MÉTHODOLOGIQUES

Cette annexe contient le détail des paramètres méthodologiques des entrevues et sondages réalisés auprès des participants du programme Éconologis.

Entrevues en profondeur auprès de l'organisme de services du volet 1

Du 15 mars au 9 avril 2021, des entrevues téléphoniques en profondeur ont été réalisées auprès de 7 acteurs œuvrant au sein de l'organisme de services Expertbâtiment. Au total, 3 coordonnateurs et 4 conseillers ont été interrogés. Les entrevues auprès des coordonnateurs et des conseillers ont permis de répondre à plusieurs questions de recherche. Ces entrevues, d'une durée moyenne de 40 minutes, ont été réalisées par la firme Dialogs.

Sondage auprès des participants

- › Méthode de collecte : sondage téléphonique.
- › La collecte de données a été réalisée par Dialogs. Une liste de 3 906 participants au programme pour l'année 2019 et une liste de 2 304 participants au programme pour l'année 2020 ont été fournies par Transition énergétique Québec pour le sondage. Après épuration, une population de 3 834 contacts uniques pour 2019 et une population de 2 296 contacts uniques pour 2020 ont été définies.
- › Le questionnaire, d'une durée moyenne de 12 minutes, a été prétesté le 10 mars auprès de 20 répondants afin d'assurer la fluidité et la compréhension des questions. Le sondage téléphonique a été réalisé du 12 mars au 30 mars 2021.
- › Au total, 200 participants ont été sondés.

Tableau 9 : Marge d'erreur et taux de réponse

Population	n (Échantillon)	Marge d'erreur maximale (9 fois sur 10)	Taux de réponse (calculé selon les normes de l'ARIM*)
Participants	200	± 5,7 %	34 %

* Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM)

