

Analyses comportementales des promoteurs Novoclimat

5 novembre 2019

Table des matières

| | | |
|---|--------------------------------------|-------------|
| 1 | Mise en contexte et objectifs | <u>p.3</u> |
| 2 | Méthodologie | <u>p.5</u> |
| 3 | Résumé exécutif | <u>p. 7</u> |
| 4 | Analyses comportementales détaillées | <u>p.9</u> |
| 5 | Segmentation des participants | <u>p.28</u> |
| 6 | Annexes | |
| | <i>Questionnaire utilisé</i> | <u>p.33</u> |



Mise en contexte et objectifs

Ce mandat est dans la continuité des travaux débutés par TEQ ayant pour but d'améliorer l'expérience de ses programmes

Mise en contexte

En été 2018, TEQ a amorcé des travaux d'amélioration de son service à la clientèle en définissant sa vision bout-en-bout de l'expérience client.

Suite à cela, EY a accompagné TEQ dans l'élaboration d'une feuille de route d'optimisation du service à la clientèle comportant 14 initiatives visant à améliorer l'expérience client de ses programmes (mars 2019).

En août 2019, TEQ a mandaté EY pour l'accompagner dans la mise en œuvre de deux de ces initiatives:

- **L'analyse comportementale** des participants de Rénoclimat, ainsi que des entrepreneurs et promoteurs de Novoclimat
- La **minimisation des points de friction dans les parcours** des participants de Rénoclimat et des entrepreneurs de Novoclimat

Objectifs du projet

L'objectif de l'analyse comportementale est de mieux comprendre qui sont les participants de **Rénoclimat** et **Novoclimat** : leurs besoins, leurs attentes, leurs motivations à participer aux programmes ainsi que leurs caractéristiques.

L'objectif de l'initiative de parcours client est d'identifier les points de friction dans les parcours des participants de Rénoclimat et des entrepreneurs de Novoclimat et de proposer des recommandations pour améliorer leurs expériences.

Ce document détaille l'**analyse comportementale des promoteurs de Novoclimat**. Les livrables de parcours clients seront fournis dans les étapes subséquentes.

Livrables



Analyses comportementales des participants aux programmes



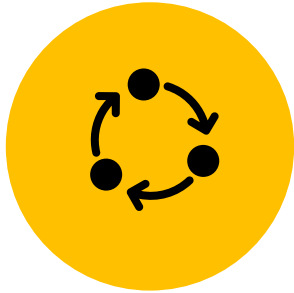
Cartographie des parcours clients actuels



Cartographie des parcours clients futurs et recommandations

Considérations

- Les analyses comportementales se concentrent sur 3 types de participants: les citoyens ayant participé à Rénoclimat, les entrepreneurs de Novoclimat et les promoteurs de Novoclimat
- L'initiative de parcours client se concentre sur 2 types de participants: les citoyens ayant participé à Rénoclimat et les entrepreneurs de Novoclimat



Méthodologie

Les analyses comportementales ont été effectuées en analysant les données d'un sondage en ligne

Population étudiée

Le sondage a été envoyé à l'ensemble des promoteurs ayant participé au programme Novoclimat depuis son existence.

Le taux de réponse pour le sondage a été de 14,5 % (n = 153). À un niveau de confiance de 95%, la marge d'erreur est de 7%.

Méthode de collecte de données

La collecte de données a été effectuée du 6 septembre au 16 septembre 2019.

Le questionnaire Novoclimat (promoteurs) a été envoyé à l'ensemble de la liste d'envoi de la base de données de TEQ. En retirant les adresses courriels invalides, la taille de la population est de 1 053 promoteurs.

Outils de sondages utilisés

Une version préliminaire du questionnaire a été développée par EY. Celui-ci a ensuite été adapté suite aux commentaires fournis par TEQ et prétesté avec une dizaine de participants.

L'analyse comportementale a été réalisée à l'aide d'un questionnaire administré en ligne via la plateforme Survey Monkey.

Technique d'analyse utilisée

Lors de la présentation visuelle des résultats, les pourcentages ont été arrondis, ce qui explique un total parfois légèrement supérieur ou inférieur à 100%.

Une méthode par tri a été utilisée pour segmenter les participants.



Résumé exécutif

Les points clés qui ressortent du sondage auprès des promoteurs de Novoclimat

- Dans les deux dernières années, près de 50% des promoteurs ont homologué **plus de la moitié de leurs projets de construction**, ce qui démontre un engagement engouement certain pour le programme¹
- En général, les promoteurs ont l'impression que la **demande est au rendez-vous** et que leurs **clients sont satisfaits de leurs habitations Novoclimat**, ce qui souligne également la pertinence du programme pour les acheteurs
- Beaucoup de promoteurs ont commencé le processus pour **avoir un avantage concurrentiel** et jugent désormais pouvoir se **démarrer positivement**
- Près de la moitié des promoteurs disposent également de la certification **LEED habitation** qui est complémentaire à celle de Novoclimat. Promouvoir ces deux programmes conjointement permettrait d'augmenter leurs taux de participation respectifs
- Les promoteurs reprochent au programme d'être **mal adapté à leur réalité**, notamment en ce qui concerne les grands bâtiments et aimeraient des **critères de conformité plus flexibles**
- Les promoteurs ne **connaissent pas vraiment le surcoût de construction** lié au programme et s'accordent sur le fait qu'il devrait y avoir **plus d'aide financière allouée**, pour eux-mêmes, mais surtout **pour les propriétaires**
- Le site web de TEQ est non seulement une **source de visibilité importante** pour rejoindre les promoteurs, c'est également la **référence principale** lorsque vient le temps de faire des recherches
- Bien que moins intéressés que les entrepreneurs, les promoteurs aimeraient quand même obtenir certains **outils promotionnels** tels que des **tableaux comparatifs** et des **plaques d'homologation** pour les bâtiments Novoclimat

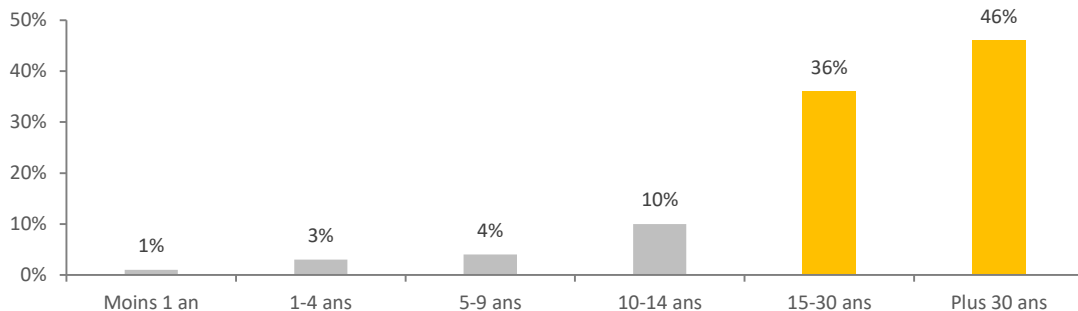
¹À noter que certains promoteurs sont obligés de faire certifier leurs logements (p.ex. AccèsLogis)



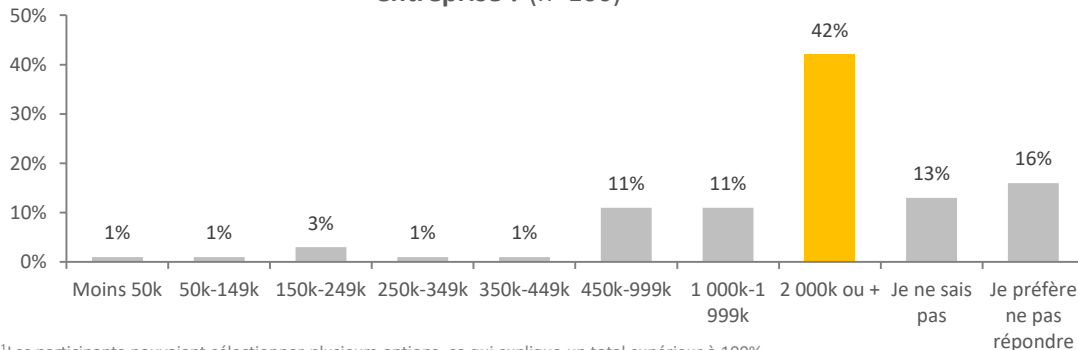
Analyses comportementales détaillées

Majoritairement en affaires depuis plus de 15 ans, les promoteurs opèrent principalement dans les grandes villes et génèrent un chiffre d'affaires de plus de 2M\$

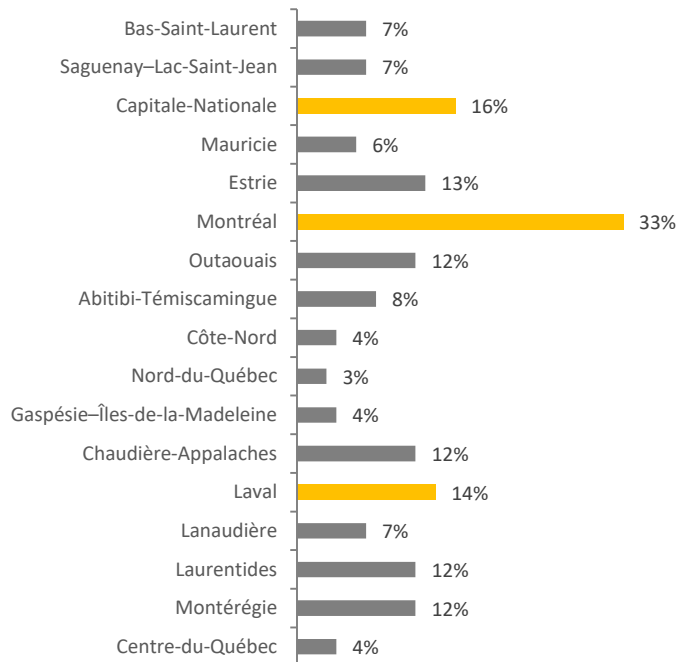
Depuis combien d'années l'entreprise dans laquelle vous travaillez est-elle en affaires ? (n=100)



Dans quelle tranche se situe le chiffre d'affaires (en \$) de votre entreprise ? (n=100)



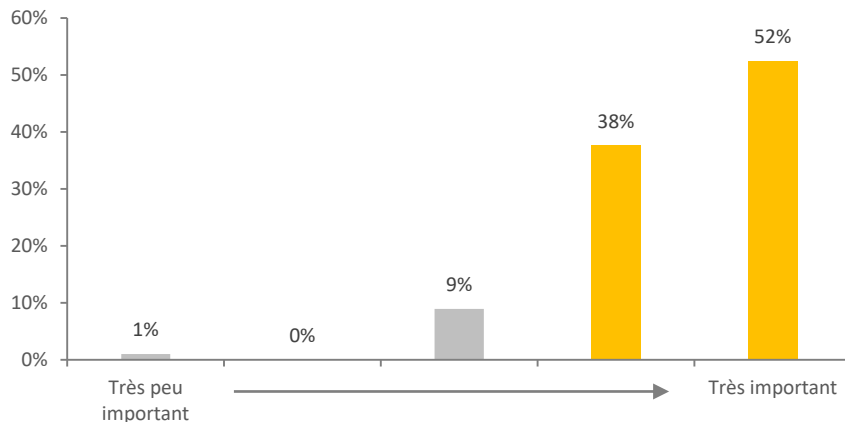
Dans quelle(s) région(s) construisez-vous vos projets?¹ (n=101)



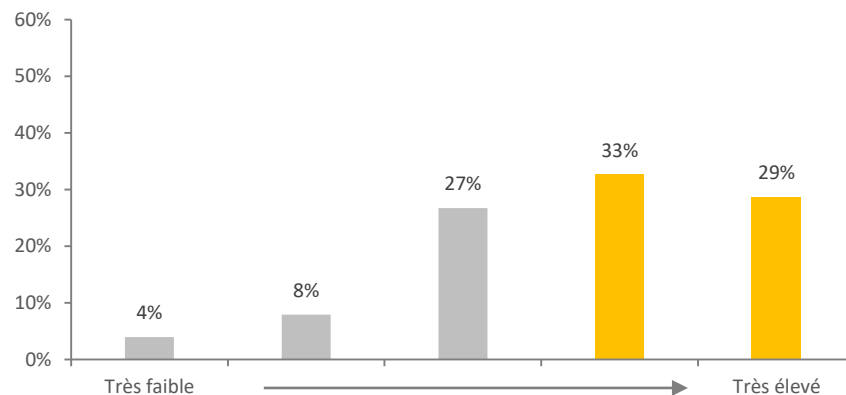
¹Les participants pouvaient sélectionner plusieurs options, ce qui explique un total supérieur à 100%

Très soucieux de leur impact environnemental, ils ont généralement un assez bon niveau de connaissance sur la construction écoénergétique

Importance de réduire l'impact environnemental
(n=101)



Niveau de connaissance sur la construction écoénergétique (n=101)

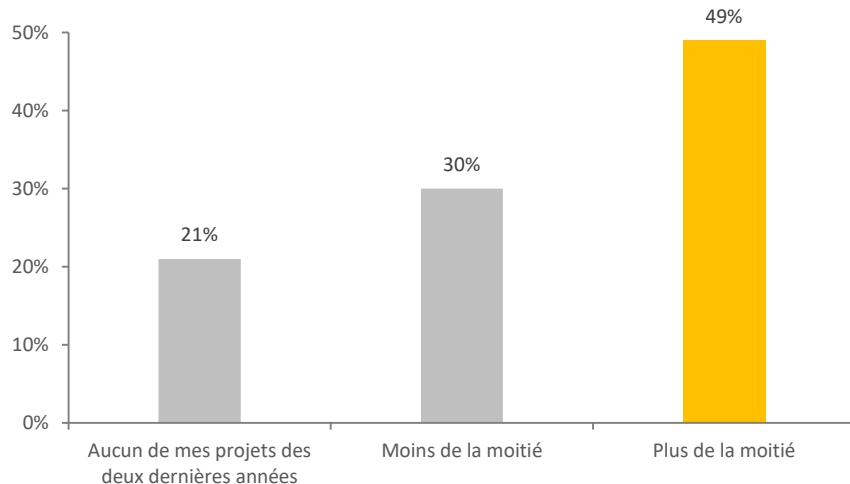


90% des promoteurs jugent important de réduire leur impact environnemental, une proportion encore plus élevée que pour les entrepreneurs. Cela est un point positif et qui est aligné avec la mission de TEQ.

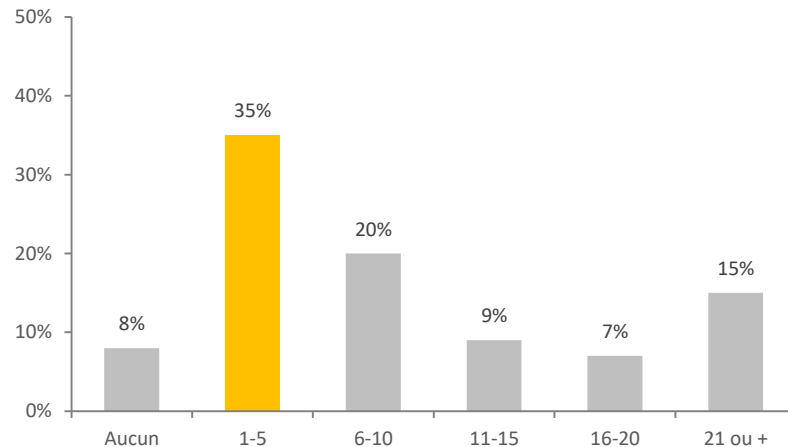
Par contre, les promoteurs ont des niveaux de connaissance plus variés sur la construction écoénergétique. Ainsi il pourrait être intéressant pour TEQ de partager plus de contenu alliant du contenu sur l'efficacité énergétique et les impacts environnementaux.

Dans les deux dernières années, ils ont homologué une proportion importante de leurs constructions

Proportion de bâtiments multilogements Novoclimat mis en chantier dans les 2 dernières années (n=100)



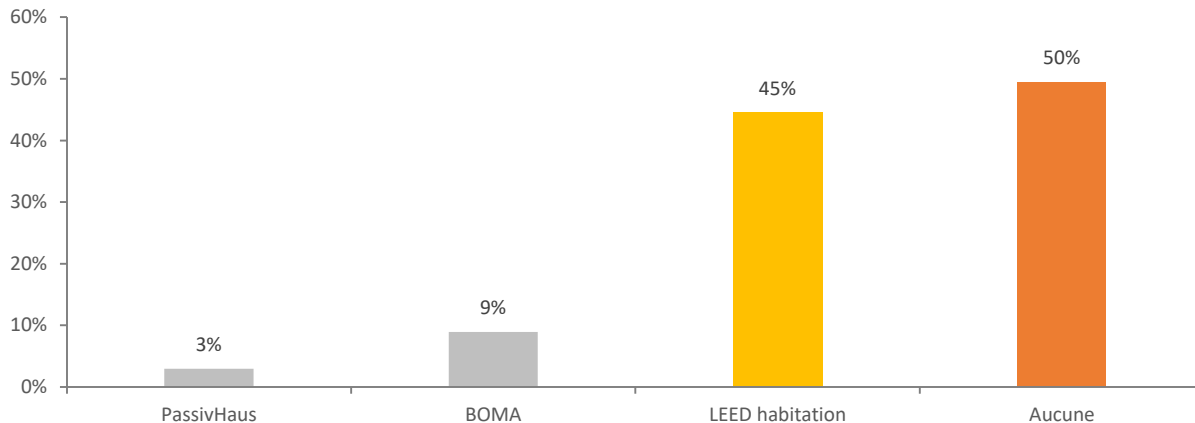
Nombre de projets Novoclimat multilogements totaux mis en chantier depuis 1999 (n=100)



Au cours des deux dernières années, près de 50% des promoteurs ont homologué plus de la moitié de leurs constructions. Cependant, le nombre total de projets mis en chantier depuis la création du programme reste assez faible. On peut supposer que, contrairement aux entrepreneurs qui font des projets de toutes tailles, les promoteurs font presque uniquement des projets d'envergure, ce qui explique le nombre de projets moins élevés. De plus, la proportion élevée de bâtiments Novoclimat dans les deux dernières années pourrait signifier une croissance de l'intérêt pour les bâtiments certifiés Novoclimat.

45% des promoteurs disposent également d'une certification additionnelle complémentaire: LEED habitation

À quelle(s) autre(s) certification(s) avez-vous inscrit des projets?¹ (n=101)

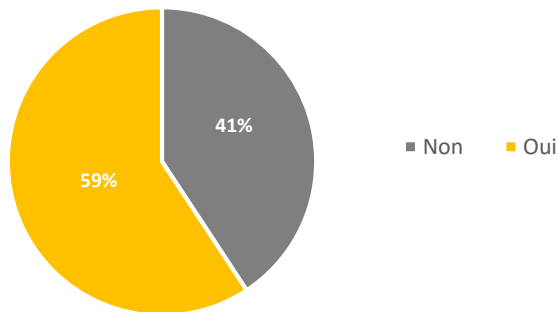


- **La moitié** des entreprises **possèdent uniquement la certification Novoclimat**
- Néanmoins, **environ la moitié** des entreprises se sont également **inscrites à LEED habitation**
- Plusieurs articles récents comparant les **deux programmes** les mentionnent avant tout comme **complémentaires**. La complémentarité des programmes peut donc être considérée comme une opportunité pour promouvoir Novoclimat

¹Les participants pouvaient sélectionner plusieurs options, ce qui explique un total supérieur à 100%

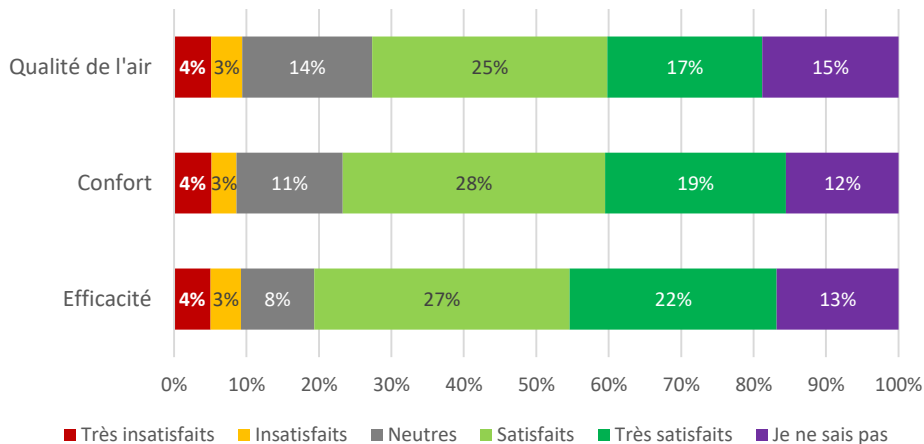
En général, les promoteurs ont l'impression que la demande est au rendez-vous et que leurs clients sont satisfaits des résultats

Avez-vous l'impression que la demande est au rendez-vous concernant les habitations certifiées à haute performance énergétique? (n=108)



Pour les promoteurs, le meilleur incitatif à participer au programme est de voir que la demande est au rendez-vous et que leurs clients, soit leurs locataires ou copropriétaires, sont satisfaits du résultat. Bien que plusieurs promoteurs ne connaissent pas la satisfaction de leurs clients sur ces aspects spécifiques, seulement 7% de ceux-ci sont insatisfaits de la qualité de l'air, du confort et de l'efficacité de leur habitation homologuée Novoclimat.

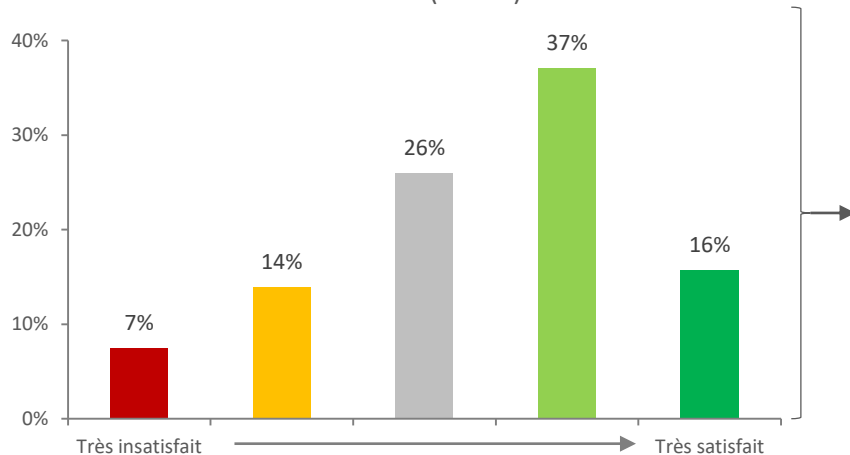
Vos locataires ou copropriétaires sont-ils satisfaits de leur habitation homologuée Novoclimat?
(n₁=153, n₂=149, n₃=150)









[ma satisfaction] dépend de la satisfaction des locataires

Ils sont donc assez satisfaits du programme, mais lui reprochent d'être trop rigide

Degré de satisfaction par rapport au programme
Novoclimat (n=108)



Top 6: Pourquoi avoir indiqué ce degré de satisfaction ? (n=107)

| Éléments mentionnés par les promoteurs | Nombre de mentions | Proportion en % |
|---|--------------------|-----------------|
| Je suis satisfait du programme  | 11 | 10% |
| Le programme n'est pas adapté à la réalité (des grands bâtiments et autres)  | 11 | 10% |
| Il y a trop de lourdeur administrative (paperasse, fichiers, longueur du processus)  | 10 | 9% |
| Le programme permet une qualité supérieure  | 7 | 7% |
| Les contraintes sont excessives  | 7 | 7% |
| Le programme est trop rigide dans l'application des critères  | 6 | 6% |
| TOTAL | 52 | 49% |



Les niveaux de balancements demandés par Novoclimat ne reflètent pas la réalité pour notre projet et ne tiennent pas compte du code national du bâtiment. Nous avons une conception LEED Platine qui a de la difficulté à obtenir l'homologation Novoclimat en raison du niveau de balancement, malgré le fait que l'ensemble des critères sont respectés.

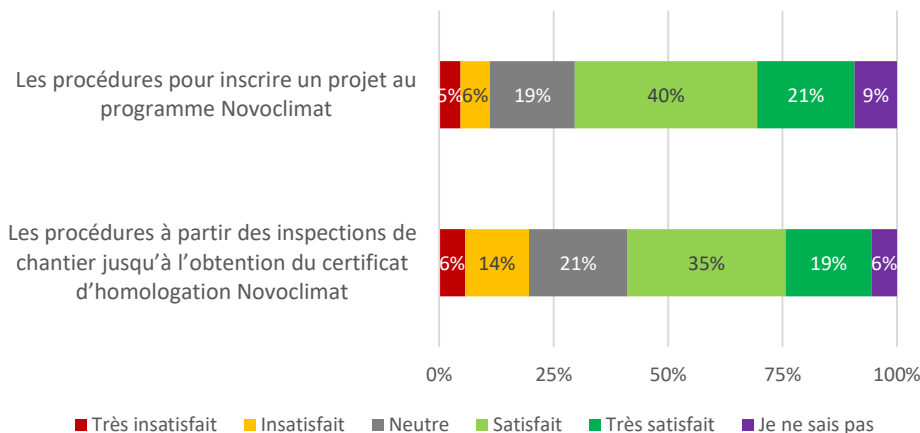
Le processus de suivi par formulaire XLS et PDF devrait être simplifié, c'est un peu archaïque, surtout avec toutes les applications disponibles actuellement.



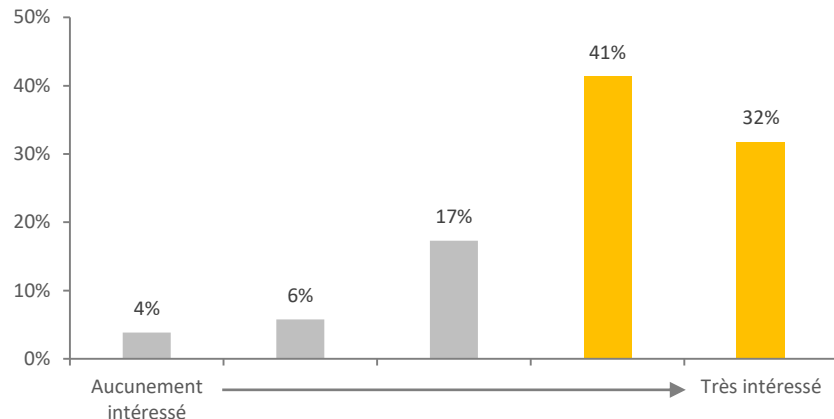
Les promoteurs sont relativement satisfaits des procédures du programme, mais seraient fortement intéressés par des critères de conformité plus flexibles

Niveau de satisfaction par rapport aux procédures

($n_1=108$, $n_2=107$)



Seriez-vous intéressés à un programme Novoclimat avec des critères de conformité plus flexibles ? (n=104)



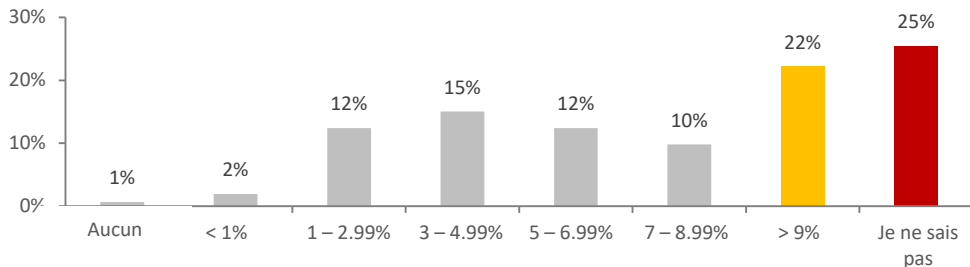
Très bon suivi avec les représentants, tant au niveau des questions que des suivis et très bonne participation avec le contremaître et sous-traitant lors des inspections, et du rendement.



[J'aimerais] une meilleure accessibilité au programme et flexibilité au niveau des exigences de certains détails de construction coûteux et difficile à exécuter.

Les promoteurs ne connaissent pas vraiment le surcoût d'une construction Novoclimat et ne s'entendent pas sur le montant de subvention à recevoir

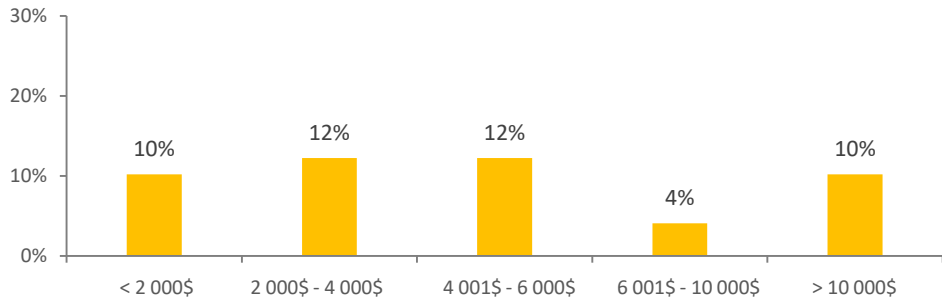
À combien estimez-vous les surcoûts de construction pour obtenir l'homologation Novoclimat pour un bâtiment multilogements (sans aide financière)? (n=153)



25% des promoteurs ne **savent pas estimer les surcoûts de construction** pour obtenir l'homologation Novoclimat. Il serait donc pertinent pour TEQ de **démystifier cet aspect auprès des promoteurs**.

Par exemple, un tableau comparatif avec une estimation des surcoûts de construction et des gains pourrait améliorer la perception du programme.

Selon vous, quel montant devriez-vous recevoir?¹ (n=49)



L'aide devrait être proportionnelle au nombre de pièces. Le montant est le même pour les 3cc en montant. C'est là que nous avons des surcoûts. 3 cc 3925\$ 4cc 4925\$ 5cc 5925\$

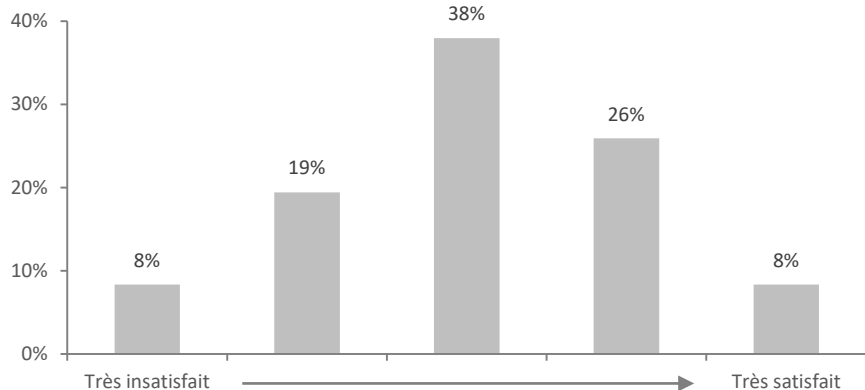
Pour 6 logements la subvention devrait être une subvention de l'ordre de 7 200\$ Pour une maison la subvention devrait être entre 3 000\$ et 5 000\$



¹Les participants n'ont pas tous indiqué un montant, ce qui explique le total inférieur à 100%

Les promoteurs jugent qu'il devrait y avoir plus d'aide financière allouée, pour eux-mêmes, mais surtout pour les propriétaires

Satisfaction par rapport à l'aide financière accordée aux promoteurs (n=108)



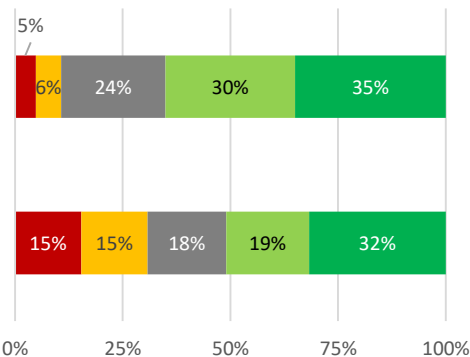
[Il devrait y avoir] des montants offerts aux différents intervenants.

[Il devrait y avoir] des subventions plus généreuses dès le début du projet.



Devrait-il y avoir plus d'aide financière allouée? (n₁=104, n₂=103)

Il devrait y avoir un montant d'aide financière pour les premiers propriétaires d'une copropriété.



■ Fortement en désaccord

■ En désaccord

■ Ni en accord, ni en désaccord

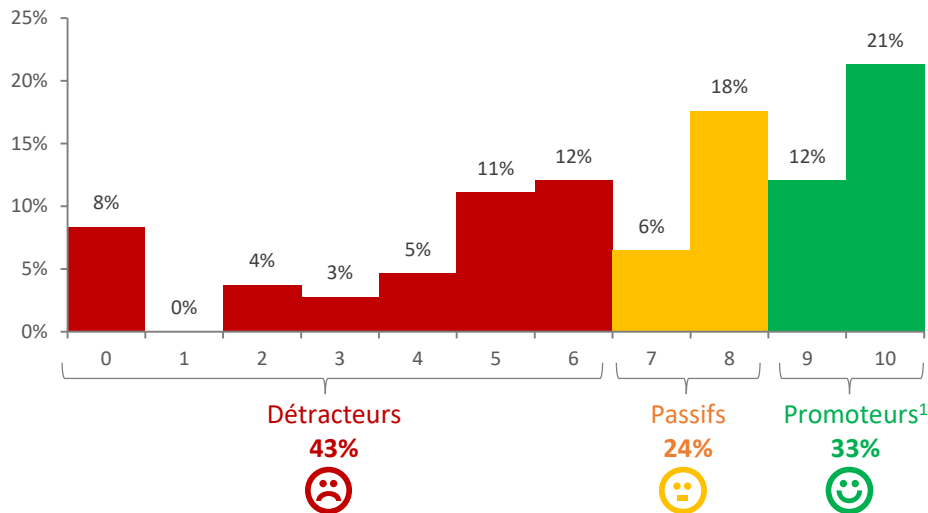
■ En accord

■ Fortement en accord

Les opinions des promoteurs sont assez mitigées concernant leur satisfaction par rapport à l'aide financière qui leur est accordée. Plus d'un tiers sont assez neutres sur le sujet, démontrant que bien qu'augmenter leur financement puisse augmenter leur satisfaction, investir dans un montant pour les premiers propriétaires serait probablement plus bénéfique.

Un tiers des participants du programme sont des promoteurs de celui-ci

Quelle est la probabilité que vous recommandiez le programme Novoclimat à votre entourage? (n=108)



Le Net Promoter Score (NPS) est un standard utilisé par de nombreuses organisations pour évaluer l'expérience client. Il varie entre -100% et 100%.

Un « bon » score varie selon l'industrie, la région ou les caractéristiques des participants, mais de façon générale, les scores plus élevés que 0 sont considérés bons et les scores plus élevés que 50, excellents.

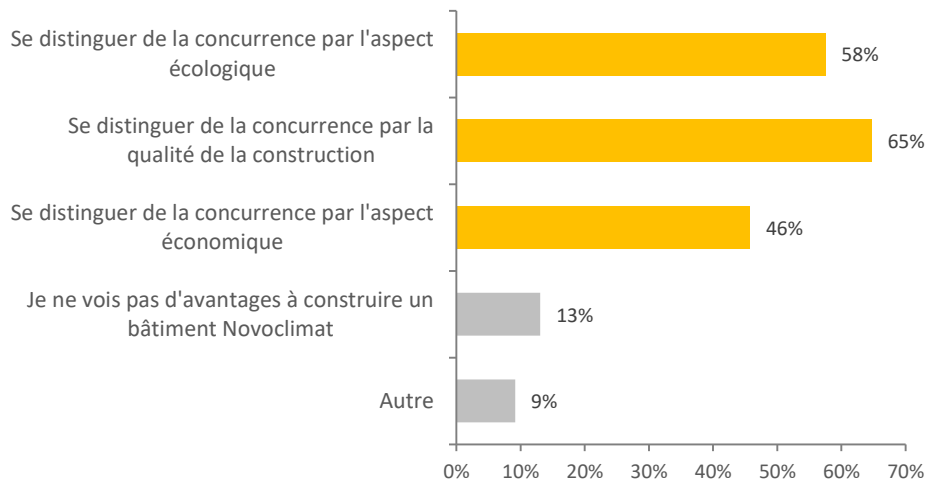
Les **détracteurs** sont généralement des clients **décus ou frustrés** qui partageront leur **insatisfaction**, générant un **impact négatif sur l'image de marque**. Les **passifs** sont généralement satisfaits, mais **pas suffisamment** pour promouvoir la marque alors que les **promoteurs** sont les **ambassadeurs de la marque**.

SCORE NPS = 33.3% Promoteurs – 42.6% Détracteurs = -9.3%

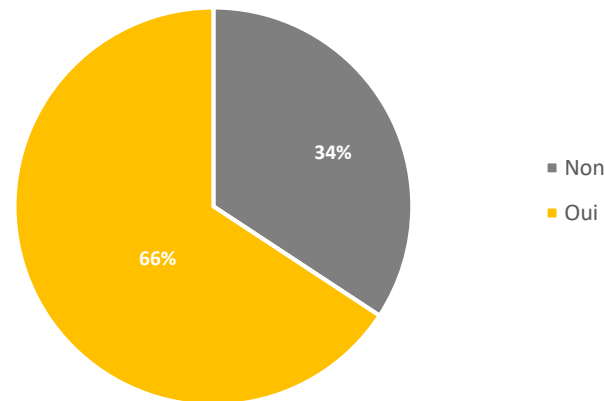
Un tiers des participants du programme sont des **promoteurs** de celui-ci, c'est-à-dire qu'ils ont une probabilité très élevée de le recommander à leur entourage. Ils sont cependant **contrebalancés par une proportion assez élevée de détracteurs (43%)**, ce qui donne un **score NPS inférieur à 0**. Minimiser les points de frictions dans les parcours des promoteurs favoriserait le transfert de certains passifs en promoteurs. De plus mesurer le score de NPS plus fréquemment permettrait à TEQ d'évaluer l'impact des initiatives d'amélioration mises en place.

Beaucoup de promoteurs ont participé à Novoclimat pour avoir un avantage concurrentiel et jugent désormais pouvoir se démarquer positivement

Quels sont les avantages de construire un bâtiment homologué Novoclimat ?¹ (n=153)



Jugez-vous que le programme Novoclimat vous permet de vous démarquer positivement de vos concurrents (n=108)



[J'ai indiqué ce degré de satisfaction] pour l'économie et l'écologie

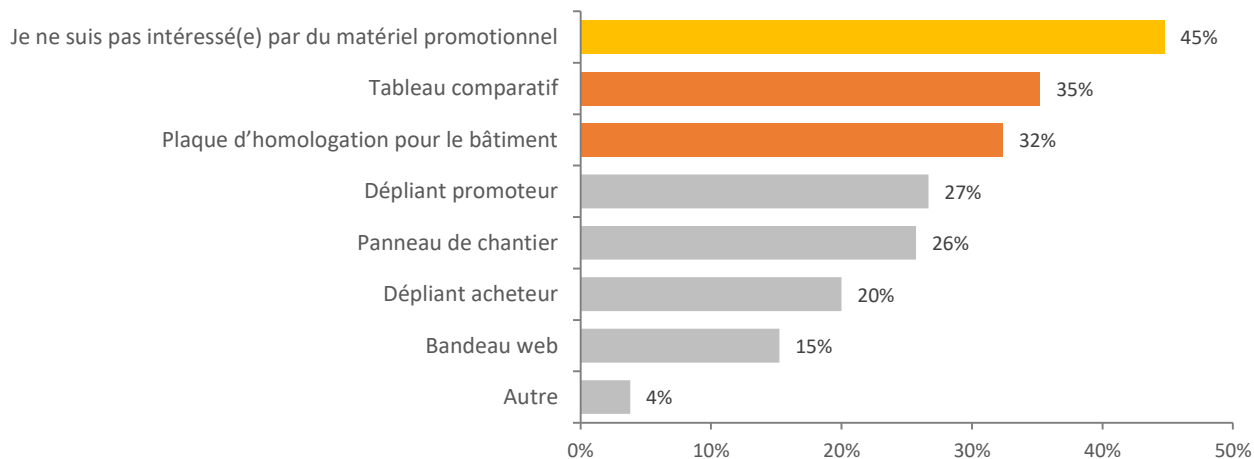


La qualité des bâtiments est supérieure et je crois donc que les bénéfices sont appréciables au niveau de l'exploitation

¹Les participants pouvaient sélectionner plusieurs options, ce qui explique un total supérieur à 100%

Les promoteurs sont moins intéressés par du matériel promotionnel que les entrepreneurs

Seriez-vous intéressés à recevoir du matériel promotionnel pour promouvoir le programme Novoclimat ?¹ (n=105)

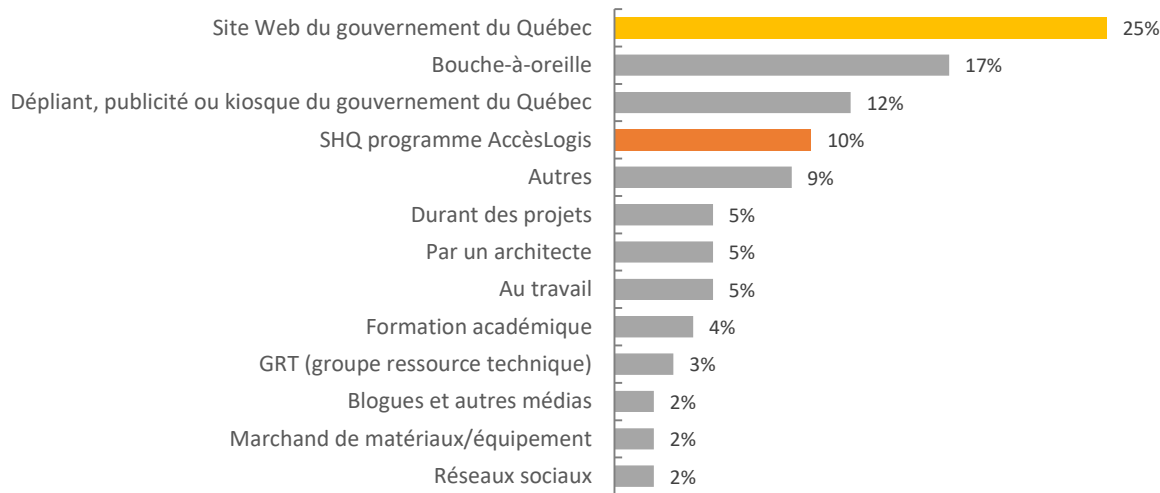


45% des promoteurs ne sont pas intéressés à recevoir du matériel promotionnel. Par contre, ceux intéressés le sont par les mêmes éléments que les entrepreneurs, soit les tableaux comparatifs et les plaques d'homologation pour les bâtiments. Ainsi, développer et mettre à disposition ces outils promotionnels permettrait à la fois d'augmenter la satisfaction des entrepreneurs et celles des promoteurs.

¹Les participants pouvaient sélectionner plus d'une réponse

Le site web du gouvernement est non seulement une source de visibilité importante pour rejoindre les promoteurs...

De quelle façon avez-vous entendu parler pour la première fois du programme
Novoclimat ? (n=101)

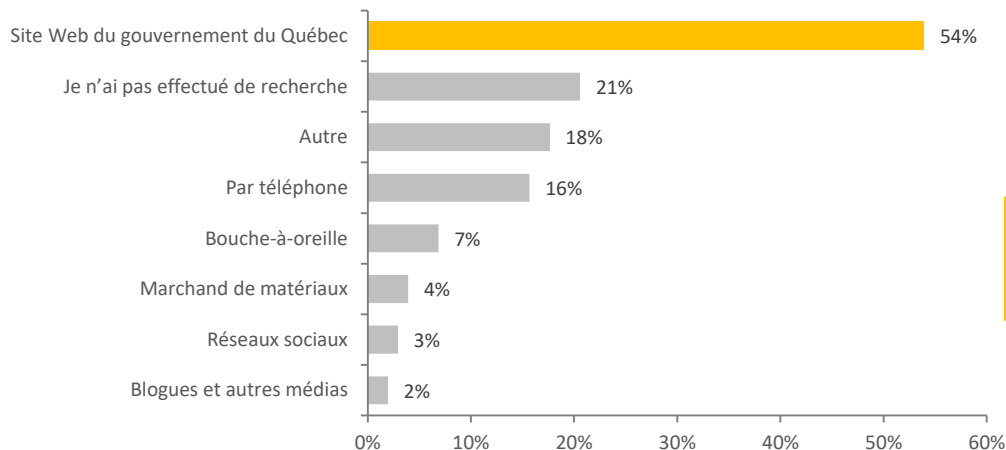


Le site web est une source de visibilité majeure Novoclimat. Il est donc primordial de maintenir de l'information à jour et de miser sur des campagnes de promotion en ligne pour augmenter le taux de participation au programme.

À noter que 10% des participants ont entendu parler de Novoclimat à travers le programme AccèsLogis (programme de subvention pour les logements sociaux et abordables) de la Société d'Habitation du Québec (SHQ).

...c'est également la référence principale lorsque vient le temps de faire des recherches

De quelle(s) façon(s) avez-vous fait vos recherches pour participer au programme Novoclimat?¹ (n=102)



[J'aimerais] de l'information qui vulgarise et qui démontre que se n'est pas si complexe que ça à faire des propriétés certifiées Novoclimat.

[J'aimerais] de la meilleure information sur le programme



Plus de la majorité des promoteurs consulte le site web pour faire leur recherche, ce qui est excellent pour Novoclimat. C'est la plateforme idéale pour centraliser l'information sur le programme. De plus cette plateforme peut permettre à TEQ de mettre à disposition des outils pour les promoteurs.

¹Les participants pouvaient sélectionner plus d'une réponse

Les promoteurs suggèrent d'améliorer le programme en augmentant le montant des subventions et la flexibilité du programme



Des subventions plus généreuses dès le début du projet.



Une flexibilité sur les demandes de conception un peu comme les différentes certifications possibles avec le programme LEED (certifié, argent, or ou platine).



Prouver avec des exemples financiers et techniques concrets à l'appui (sur des projets réalisés) que les économies sont avantageuses.

Top 7 des éléments pouvant améliorer la participation des promoteurs (n=107)

| Éléments mentionnés par les promoteurs | Nombre de mentions | Proportion en % |
|---|--------------------|-----------------|
| Augmenter le montant des subventions | 38 | 36% |
| Augmenter la flexibilité du programme | 20 | 19% |
| Avoir une meilleure compréhension du programme | 5 | 5% |
| Avoir la preuve des avantages de faire le programme | 4 | 4% |
| Rendre le programme obligatoire | 4 | 4% |
| Offrir plus de formation | 4 | 4% |
| Simplifier le programme | 3 | 3% |
| TOTAL | 78 | 73% |

Afin d'augmenter leur participation au programme, les promoteurs suggèrent **d'augmenter le montant des subventions**, pour eux, mais également pour d'autres acteurs clés (p.ex le premier acheteur ou les autres professionnels). Ils aimeraient également avoir plus de **flexibilité** dans les procédures du programme (p.ex. critères de conformité).

Une augmentation des coûts et des exigences sont les facteurs principaux qui pourraient entraîner l'abandon du programme par les promoteurs

Quelles raisons vous feraient potentiellement abandonner le programme? (n=101)



Si l'aide financière cumulée client/constructeur ne couvre pas les frais supplémentaires de construction.



Aucune, Novoclimat est pour nous le minimum, la base.



Dans le cadre de mon travail, le programme AccèsLogis oblige que tous les projets soient certifiés Novoclimat.

| Facteurs d'abandon mentionnés par promoteurs | Nombre de mentions | Proportion en % |
|---|--------------------|-----------------|
| Augmentation des coûts/baisse des subventions | 24 | 26% |
| Exigences trop élevées | 22 | 24% |
| Complexité du processus | 13 | 14% |
| Aucune | 11 | 12% |
| Si Novoclimat n'était plus obligatoire | 8 | 9% |
| Manque de demande | 4 | 4% |
| Manque de suivi / service après vente | 2 | 2% |
| TOTAL | 84 | 92% |

Novoclimat pour les promoteurs en quelques points clés



Points forts

- Les promoteurs ont majoritairement l'impression que la **demande est au rendez-vous** et que leurs **clients sont satisfaits des habitations Novoclimat**
- Dans les deux dernières années, une **proportion importante de promoteurs (49%) ont homologué plus de la moitié de leurs bâtiments multilogements**
- Beaucoup de promoteurs ont commencé le processus **pour avoir un avantage concurrentiel** et jugent désormais pouvoir **se démarquer positivement**
- Le site web du gouvernement est non seulement **une source de visibilité importante** pour rejoindre les promoteurs, c'est également la **référence principale** lorsque vient le temps de faire des recherches sur Novoclimat
- Les promoteurs sont **relativement satisfaits des procédures** (p.ex. inscription, inspection, etc.) du programme



Points à améliorer

- Les promoteurs reprochent au programme d'être **mal adapté à leur réalité**, notamment celle des grands bâtiments et aimeraient des **critères de conformité plus flexibles**
- Les promoteurs ne **connaissent pas vraiment le surcoût d'une construction Novoclimat** et ne **s'entendent pas sur le montant de subvention à recevoir**
- Les promoteurs jugent qu'il devrait y avoir **plus d'aide financière allouée**, pour eux-mêmes, mais surtout pour les **propriétaires**
- 43% des participants sont des **détracteurs du programme**, ce qui donne un score NPS assez faible

Quelques améliorations ciblées pourraient augmenter la participation à Novoclimat

Constats

- Les promoteurs reprochent à Novoclimat d'être trop rigide et parfois mal adapté à leur réalité, surtout celle des grands bâtiments.
- Ils aimeraient également des critères de conformité plus flexibles.
- Les promoteurs ne connaissent pas vraiment le surcoût d'une construction Novoclimat et ne s'entendent pas sur le montant de subvention à recevoir.
- Les promoteurs jugent qu'il devrait y avoir plus d'aide financière allouée, pour eux-mêmes, mais surtout pour les propriétaires.
- Les promoteurs intéressés par du matériel promotionnel sont intéressés par les mêmes éléments que les promoteurs, soit des tableaux comparatifs et des plaques d'homologation pour les bâtiments.
- 54% des promoteurs consultent le site web de Novoclimat pour faire leur recherche.
- 45% des promoteurs sont également certifiés LEED, un programme complémentaire à Novoclimat.
- La majorité des promoteurs jugent que leurs clients (acheteurs/locataires) sont satisfaits de leur habitation Novoclimat.



Recommandations

- **Revoir les critères de conformité** afin de permettre une plus grande flexibilité. Par exemple, plusieurs promoteurs proposent de se baser sur le programme LEED et d'offrir plusieurs niveaux de certification possible (p.ex. Argent, Or ou Platine).
- Formaliser un **processus de demande de dérogation**.
- **Vulgariser clairement les coûts et les bénéfices** (p.ex. tableau comparatif) liés à une construction Novoclimat.
- **Revoir la répartition de l'aide financière** pour maximiser le montant de subvention entre les différentes parties prenantes (promoteurs, acheteurs/locataires, autres professionnels).
- **Développer des outils promotionnels** comme des tableaux comparatifs et des plaques d'homologation. Cela permettrait à la fois d'augmenter la satisfaction des promoteurs et celle des entrepreneurs.
- Sur le **site web de TEQ**, mettre en valeur les outils à transmettre aux promoteurs.
- **Promouvoir de manière conjointe les programmes Novoclimat et LEED**. Par exemple, en publiant en ligne de l'information expliquant la complémentarité des deux programmes.
- **Miser sur la satisfaction des clients** des promoteurs **pour promouvoir le programme** (p.ex. « ce que les acheteurs pensent de Novoclimat ... »).



Segmentation des participants

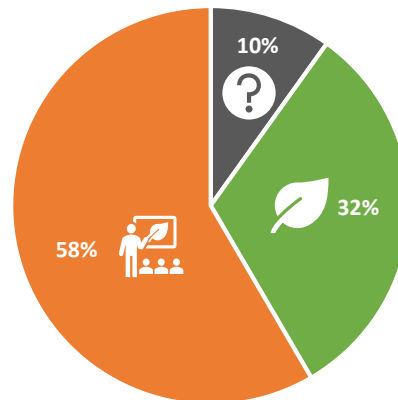
Une segmentation basée sur la connaissance en construction écoénergétique et l'importance accordée à l'impact environnemental

Nous avons testé plusieurs méthodologies et approches de segmentation, notamment des croisements à plusieurs variables. Finalement, la méthode qui a donné les résultats les plus pertinents est une segmentation à **deux variables**, en fonction de **l'importance accordée à l'impact environnemental** et du **niveau de connaissance en construction écoénergétique**.

Les participants n'ayant pas répondu à ces deux questions ont été écartés de l'analyse (n = 52), car il était impossible de les inclure dans une segmentation basée sur celles-ci.

Ainsi, la population totale analysée lors de la segmentation représente 66% des répondants au sondage (n = 101).

Proportion de chaque segment (n=101)



Les écologistes

- Haute importance accordée à la réduction de l'impact environnemental des habitations
- Faible niveau de connaissance en construction écoénergétique



Les experts écologistes




- Haute importance accordée à la réduction de l'impact environnemental des habitations
- Haut niveau de connaissance en construction écoénergétique



Les indifférents

- Faible importance accordée à la réduction de l'impact environnemental des habitations
- Tous les niveaux de connaissance en construction écoénergétique

L'expertise et la conscience écologique des promoteurs affectent leurs comportements...

| |  Les écologistes 32% (n=32) |  Les experts écologistes 58% (n=59) |  Les indifférents 10% (n=10) |
|-------------------------|--|---|---|
| CARACTÉRISTIQUES | <ul style="list-style-type: none"> En affaires depuis 15 à 30 ans (47%) Proviennent principalement de Montréal (31%) Ont des chiffres d'affaires moins élevés que les autres segments | <ul style="list-style-type: none"> En affaires depuis plus de 30 ans (49%) Proviennent principalement de grandes villes (37% Montréal, 19% Capitale Nationale, 19% Laval) Ont un chiffre d'affaires de plus de 2M\$ (56%) | <ul style="list-style-type: none"> En affaires depuis plus de 30 ans (50%) Proviennent principalement de la Capitale Nationale (20%), du Saguenay (20%) et de la Montérégie (20%) Environ le tiers ont un chiffre d'affaires de plus de 2M\$ |
| COMPORTEMENTS | <ul style="list-style-type: none"> La majorité n'ont obtenu aucune autre certification (72%) Ont homologués plus de la moitié (53%) de leurs constructions durant les 2 dernières années Ont effectué entre 1 et 5 projets Novoclimat depuis 1999 (38%) Ont l'impression que le programme leur permet de se démarquer des compétiteurs (72%) Sont soit détracteurs (41%) ou passifs (35%) face au programme Participent au programme pour se distinguer par l'aspect écologique et la qualité (72%) | <ul style="list-style-type: none"> Ont l'impression que la demande est au rendez-vous concernant les habitations certifiées à haute performance énergétique (63%) Beaucoup (81%) ont homologués plus de la moitié de leurs constructions durant les 2 dernières années Est le segment avec la plus grande proportion ayant effectué 21 projets ou plus Beaucoup d'entre eux ont également obtenu la certification LEED habitation (60%) Sont en grand proportion des promoteurs du programme (39%) | <ul style="list-style-type: none"> 50% d'entre eux ont homologué plus de la moitié de leurs projets durant les 2 dernières années, tandis que 40% en n'ont homologué aucun Ont effectué entre 6 et 10 projets Novoclimat depuis 1999 (40%) Ont l'impression que le programme leur permet de se démarquer des compétiteurs (70%) Ont obtenu aucune autre certification (80%) Sont majoritairement des détracteurs du programme (50%) |

...mais aussi certaines de leurs attentes, préférences et défis

| |  Les écologistes 32% (n=32) |  Les experts écologistes 58% (n=59) |  Les indifférents 10% (n=10) |
|------------------------|---|--|---|
| DÉFIS | <ul style="list-style-type: none"> N'ont aucune idée des surcoûts associés au programme (41%) | <ul style="list-style-type: none"> N'ont pas l'impression que le programme leur permet de se démarquer des compétiteurs (37%) | <ul style="list-style-type: none"> Sont indécis si la demande est au rendez-vous concernant les habitations certifiées à haute performance énergétique (63%) Sont insatisfaits de l'aide financière apportée aux promoteurs (50%) |
| ATTENTES & PRÉFÉRENCES | <ul style="list-style-type: none"> La majorité ont effectué des recherches sur le site web du gouvernement (53%) Aimeraient avoir des tableaux comparatifs (41%) Sont satisfaits de l'aide financière apportée aux promoteurs (44%) Suggèrent d'augmenter l'aide financière accordée aux acheteurs Sont assez intéressés par des critères de conformité plus flexibles (47%) | <ul style="list-style-type: none"> La majorité ont effectué des recherches sur le site web du gouvernement (56%) Aimerait avoir une plaque d'homologation pour le bâtiment (39%) Suggèrent d'augmenter l'aide financière accordée aux professionnels (ingénieurs, architectes) (42%) et aux premiers propriétaires (37%) Sont très intéressés par des critères de conformité plus flexibles (37%) Sont ceux qui estiment les surcoûts du programme comme étant les plus élevés (39% estiment plus de 7% de surcoût) | <ul style="list-style-type: none"> Aimeraient avoir des tableaux comparatifs (40%) Ne sont pas spécialement intéressés par des critères de conformité plus flexibles Suggèrent d'augmenter l'aide financière accordée aux professionnels (ingénieurs, architectes) (40%) et aux premiers propriétaires (40%) |

Description des 3 segments de promoteurs en quelques en phrases



Les écologistes

En affaire depuis **plusieurs années**, ces entreprises proviennent principalement de **Montréal** et ont des **chiffres d'affaire plus modeste** que les autres segments.

Les écologistes ont homologué **une proportion importante de leurs constructions** durant les 2 dernières années. Cherchant à se **distinguer par l'aspect écologique et la qualité de leurs constructions**, ils ont l'impression que le **programme leur permet de se démarquer**.

Cependant, ils n'ont généralement effectué **aucune recherche préalable** et n'ont **pas obtenu d'autres certifications** que Novoclimat. De plus, ils sont **peu renseignés sur les surcoûts** associés au programme.

Ils seraient intéressés par du matériel promotionnel (p.ex. tableaux comparatifs) et des **critères de conformité plus flexibles**, ils sont cependant **satisfaits de l'aide financière** apportée aux promoteurs.



Les experts écologistes

En affaire **depuis plus de 30 ans**, ces entreprises avec un **chiffre d'affaires assez élevé** proviennent de **grandes villes** du Québec.

Ayant effectué **beaucoup de projets Novoclimat**, elles sont en grande proportion **des promoteurs du programme** et ont fortement l'impression que la **demande est au rendez-vous** pour les habitations certifiées à haute performance énergétique.

Experts en construction écoénergétique, ils aimeraient avoir **des plaques d'homologation pour leurs bâtiments**. Ils ont également **obtenu la certification LEED habitation**.

Satisfaits du programme, ce sont cependant eux qui **estiment les surcoûts les plus élevés** liés au programme et sont très **intéressés par des critères de conformité plus flexible**.



Les indifférents

En affaire **depuis plus de 30 ans**, ces entreprises ont un **chiffre d'affaires assez élevé**.

Indécis si la demande est au rendez-vous pour les habitations certifiées à haute performance énergétique, ils ont effectué **entre 6 et 10 projets Novoclimat** depuis la création du programme.

Majoritairement **des détracteurs** du programme, ils sont **les plus insatisfaits du programme** et de **l'aide financière** apportée aux promoteurs.

Ils ont l'impression que le programme leur permet de se **démarquer des concurrents** et aimeraient obtenir des **tableaux comparatifs comme matériel promotionnel**.

Assez **neutres face aux critères de conformité**, ils ont cependant une opinion assez tranchée sur qui d'autre devrait recevoir de l'aide financière, jugeant que les **autres professionnels** devraient en obtenir, ainsi que **les premiers propriétaires**.



Annexe 1- Questionnaire utilisé

Section 1 (1/3)

Cette section concerne votre connaissance du programme Novoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

1. Selon vous, quels sont les avantages de construire un bâtiment homologué Novoclimat ? Veuillez cocher toutes les options qui s'appliquent.

- Se distinguer de la concurrence par l'aspect écologique (efficacité énergétique)
- Se distinguer de la concurrence par la qualité de la construction (confort, qualité de l'air)
- Se distinguer de la concurrence par l'aspect économique (économies sur le long terme pour l'acheteur/le locataire)
- Je ne vois pas d'avantages à construire un bâtiment homologué Novoclimat
- Autre (veuillez préciser)

Section 1 (2/3)

Cette section concerne votre connaissance du programme Novoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

2. Vos locataires ou copropriétaires sont-ils satisfaits de leur habitation homologuée Novoclimat? Veuillez indiquer leur degré de satisfaction pour chacun des éléments suivants.

| | Très insatisfaits | Insatisfaits | Neutre | Satisfaits | Très Satisfaits | Non-Applicable | Je n'ai pas d'habitation homologuée Novoclimat |
|------------------------|-------------------|--------------|--------|------------|-----------------|----------------|--|
| Efficacité énergétique | | | | | | | |
| Confort | | | | | | | |
| Qualité de l'air | | | | | | | |

Section 1 (3/3)

Cette section concerne votre connaissance du programme Novoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

3. Sans tenir compte des montants d'aide financière, à combien estimez-vous les surcoûts de construction (en pourcentages) pour obtenir l'homologation Novoclimat pour un bâtiment multilogements ?

- Moins de 1%
- Entre 1% et 2,99%
- Entre 3% et 4,99%
- Entre 5% et 6,99%
- Entre 7% et 8,99%
- 9% et plus
- Aucun surcoût
- Je ne sais pas

Section 2 (1/4)

Cette section concerne votre satisfaction à l'égard du programme Novoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

4. Sur une échelle de 1 à 5, 1 étant « Très insatisfait » et 5 étant « Très satisfait », veuillez indiquer votre degré de satisfaction par rapport au programme Novoclimat.



5. Pourquoi avez-vous indiqué ce degré de satisfaction ? (question ouverte)

Section 2 (2/4)

Cette section concerne votre satisfaction à l'égard du programme Novoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

6. Sur une échelle de 1 à 5, 1 étant « Très insatisfait » et 5 étant « Très satisfait », veuillez indiquer votre niveau de satisfaction par rapport à chacun des éléments suivants.

| | Très insatisfait | Insatisfait | Neutre | Satisfait | Très Satisfait | Je ne sais pas |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Les procédures pour inscrire un projet au programme Novoclimat | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Les procédures à partir des inspections de chantier jusqu'à l'obtention du certificat d'homologation Novoclimat | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7. Sur une échelle de 1 à 5, 1 étant « Très insatisfait » et 5 étant « Très satisfait », veuillez indiquer votre degré de satisfaction par rapport à l'aide financière accordée aux promoteurs.

Section 2 (3/4)

Cette section concerne votre satisfaction à l'égard du programme Novoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

8. Selon vous, quel montant devriez-vous recevoir ? Veuillez indiquer à côté du montant le type de logement auquel vous faites référence (loft, 4 1/2, petit bâtiment multilogements, etc.) Vous pouvez indiquer un montant différent pour chaque type de logement si vous le désirez. (question ouverte)

9. Jugez-vous que le programme Novoclimat vous permet de vous démarquer positivement de vos concurrents ?

- Oui
- Non

10. Avez-vous l'impression que la demande est au rendez-vous concernant les habitations certifiées à haute performance énergétique ?

- Oui
- Non

Section 2 (4/4)

Cette section concerne votre satisfaction à l'égard du programme Novoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

11. Quelle est la probabilité que vous recommandiez le programme Novoclimat à votre entourage ?

0-Peu probable 10-Très probable

Section 3 (1/3)

Cette section concerne votre intérêt envers une version améliorée du programme Novoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

12. Dans le programme Novoclimat actuel, un bâtiment doit répondre à l'ensemble des exigences techniques pour être conforme au programme.

Sur une échelle de 1 à 5, 1 étant « Aucunement intéressé » et 5 étant « Très intéressé », seriez-vous intéressé(e) à un programme Novoclimat avec des critères de conformité plus flexibles ?

Aucunement intéressé Très intéressé

Section 3 (2/3)

Cette section concerne votre intérêt envers une version améliorée du programme Novoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

13. Pour les multilogements, l'aide financière est remise seulement au promoteur du projet, contrairement aux maisons où il y a un montant pour l'entrepreneur général et un montant pour le premier propriétaire. Sur une échelle de 1 à 5, 1 étant « Fortement en désaccord » et 5 étant « Fortement en accord », veuillez indiquer votre degré d'accord avec les affirmations suivantes.

| | Fortement en désaccord | En désaccord | Ni en accord, ni en désaccord | En accord | Fortement en accord |
|--|------------------------|--------------|-------------------------------|-----------|---------------------|
| Il devrait y avoir un montant d'aide financière pour les professionnels (architectes, ingénieurs). | | | | | |
| Il devrait y avoir un montant d'aide financière pour les premiers propriétaires d'une copropriété. | | | | | |

Section 3 (3/3)

Cette section concerne votre intérêt envers une version améliorée du programme Novoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

14. Seriez-vous intéressé(e) par du matériel promotionnel pour promouvoir le programme Novoclimat? Cochez toutes les options qui s'appliquent. Si non, cochez l'option « Je ne suis pas intéressé(e) par du matériel promotionnel ».

- Dépliant promoteur
- Dépliant acheteur
- Tableau comparatif
- Panneau de chantier
- Bandeau web
- Plaque d'homologation pour le bâtiment
- Autre (veuillez préciser)
- Je ne suis pas intéressé(e) par du matériel promotionnel

15. Quelle(s) raisons vous feraient potentiellement/vous ont fait **abandonner le programme** Novoclimat? (question ouverte)

16. D'après vous, qu'est-ce qui **augmenterait la participation** du nombre de promoteurs au programme ?

Section 4 (1/3)

Cette section souhaite cerner le profil des promoteurs du programme Novoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

17. Sur une échelle de 1 à 5, 1 étant « très faible » et 5 étant « très élevé », veuillez noter votre niveau de connaissance sur la construction écoénergétique.



A horizontal slider control for question 17. The left end is labeled "Très faible" and the right end is labeled "Très élevé". A white circular knob is positioned at approximately the 25% mark from the left. To the right of the slider is a small grey square button.

18. Sur une échelle de 1 à 5, 1 étant « très peu important » et 5 étant « très important », à combien situeriez-vous l'importance de réduire l'impact environnemental des habitations?



A horizontal slider control for question 18. The left end is labeled "Très peu important" and the right end is labeled "Très important". A white circular knob is positioned at approximately the 25% mark from the left. To the right of the slider is a small grey square button.

Section 4 (2/3)

Cette section souhaite cerner le profil des promoteurs du programme Novoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

19. De quelle façon avez-vous entendu parler pour la première fois du programme Novoclimat?

- Bouche-à-oreille
- Réseaux sociaux
- Marchand de matériaux/équipement
- Site Web du gouvernement du Québec
- Blogues et autres médias
- Dépliant, publicité ou kiosque du gouvernement du Québec
- Autre (veuillez préciser)

Section 4 (3/3)

Cette section souhaite cerner le profil des promoteurs du programme Novoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

20. De quelle façon avez-vous fait vos recherches pour participer au programme Novoclimat? Cochez toutes les options qui s'appliquent.

- Par téléphone
- Réseaux sociaux
- Bouche-à-oreille
- Marchand de matériaux
- Site Web du gouvernement du Québec
- Blogues et autres médias
- Autre (veuillez préciser)
- Je n'ai pas effectué de recherche

Section 5 (1/4)

Renseignements généraux

21. Dans les deux dernières années, quelle proportion de vos bâtiments multilogements mis en chantier sont des projets Novoclimat ?

- Moins de la moitié
- Plus de la moitié
- Aucun de mes projets des deux dernières années

22. Depuis 1999, combien de projets Novoclimat multilogements avez-vous mis en chantier au total?

- Aucun
- Entre 1 et 5
- Entre 6 et 10
- Entre 11 et 15
- Entre 16 et 20
- 21 ou plus
- Je préfère ne pas répondre

Section 5 (2/4)

Renseignements généraux

23. Depuis combien d'années l'entreprise dans laquelle vous travaillez est-elle en affaires ?

- Moins d'un an
- Entre 1 an et 4 ans
- Entre 5 ans et 9 ans
- Entre 10 et 14 ans
- Entre 15 ans et 30 ans
- Plus de 30 ans

Section 5 (3/4)

Renseignements généraux

24. Dans quelle tranche se situe le chiffre d'affaires de votre entreprise ?

- Moins de 50 000\$
- De 50 000\$ à 149 999\$
- De 150 000\$ à 249 999\$
- De 250 000\$ à 349 999\$
- De 350 000\$ à 449 999\$
- De 450 000\$ à 999 999\$
- De 1 000 000\$ à 1 999 999\$
- 2 000 000 \$ ou plus
- Je préfère ne pas répondre
- Je ne sais pas

25. À quelle(s) autre(s) certification(s) avez-vous inscrit des projets ? Veuillez cocher toutes les options qui s'appliquent.

- LEED habitation
- PassivHaus
- BOMA
- Aucune
- Autre (veuillez préciser)

Section 5 (4/4)

Renseignements généraux

26. Dans quelle(s) région(s) construisez-vous vos projets?

- Bas-Saint-Laurent
- Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Capitale Nationale
- Mauricie
- Estrie
- Montréal
- Outaouais
- Abitibi-Témiscamingue
- Côte-Nord
- Nord-du-Québec
- Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
- Chaudière-Appalaches
- Laval
- Lanaudière
- Laurentides
- Montérégie
- Centre-du-Québec