



# Les programmes d'efficacité énergétique peuvent-ils infléchir durablement les comportements? Le cas du secteur résidentiel au Québec.

Marie-Christine Zélem

## ► To cite this version:

Marie-Christine Zélem. Les programmes d'efficacité énergétique peuvent-ils infléchir durablement les comportements? Le cas du secteur résidentiel au Québec.. S. JUAN. Actions et enjeux spatiaux en matière d'environnement - De la contestation écologiste aux mesures de protection, L'Harmattan, coll : sociologie et environnement, pp.185-203, 2007, 978-2-296-03706-9. hal-01763246

HAL Id: hal-01763246

<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01763246>

Submitted on 10 Apr 2018

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

## **LES PROGRAMMES D'EFFICACITÉ ÉNERGETIQUE PEUVENT-ILS INFLÉCHIR DURABLEMENT LES COMPORTEMENTS ?**

### **LE CAS DU SECTEUR RESIDENTIEL AU QUÉBEC<sup>1</sup>**

Marie-Christine ZELEM

La menace des changements climatiques est devenue réalité : les impacts de l'augmentation des émissions des gaz à effet de serre (GES) sont déjà visibles et la responsabilité des activités humaines avérée (nos sociétés libèrent deux fois plus de carbone que ce que la terre peut absorber). Depuis que Kyoto a tiré la sonnette d'alarme, depuis que le Groupe Intergouvernemental d'Experts sur l'Evolution du Climat (GIEC)<sup>2</sup> a signalé et démontré combien les effets des modifications des climats pourraient être dramatiques tant pour les écosystèmes, que pour les animaux ou pour l'homme, de nombreux gouvernements ont pris de simples engagements pour certains, de véritables mesures pour d'autres, afin de tenter d'inverser la tendance. La lutte contre le réchauffement planétaire passe par la mise en œuvre de programmes qui traitent de l'environnement au sens large, de développement durable et/ou de maîtrise de la demande d'énergie. Non seulement les sources d'énergie fossiles sont enfin considérées comme épuisables, mais leurs usages sont désormais identifiés comme largement responsables de ces GES.

Tous les secteurs de la société sont concernés et c'est bien la question énergétique qui est au cœur de la problématique : l'énergie est, à elle seule, responsable de 80 à 90 % des nuisances environnementales ; ce qui pose clairement la nécessité de réfléchir à nos systèmes de production et de consommation. Sauf que, si dans l'absolu il est envisageable de faire d'autres choix, dans la réalité, la question de l'énergie est très complexe. Elle représente notamment un enjeu de géopolitique tel que les solutions optimales (faire un autre choix de société) sont littéralement écartées. Dans ce contexte, une voie est cependant explorée : il s'agit de l'approche « Négawatt »<sup>3</sup> notamment promue par une communauté d'experts français qui vise à

---

<sup>1</sup> Ce texte résulte d'une analyse de données recueillies au cours du mois de novembre 2006 grâce à l'obtention d'une Bourse de Recherche en Etudes Canadiennes (CIEC n° 609-2.) offerte par l'Ambassade du Canada au titre du Ministère des Affaires Etrangères du Canada sur la base d'un projet portant sur "l'analyse comparée France-Canada des programmes d'efficacité énergétique à destination des ménages »

<sup>2</sup> [www.effet-de-serre.gouv.fr](http://www.effet-de-serre.gouv.fr) : Bilan 2007 des changements climatiques. Résumé à l'intention des décideurs. Contribution du groupe de travail I au quatrième rapport d'évaluation du GIEC.

<sup>3</sup> Le concept « Négawatt » remet en cause le principe d'une société fondée sur le dogme du « produire plus pour consommer toujours plus ». Il promeut la rupture avec une croissance

faire valoir un modèle énergétique sobre, efficace et renouvelable : consommer de manière plus raisonnée, adopter des comportements ou des technologies plus efficaces et soutenir la diffusion des énergies renouvelables. Ce scénario ayant en grande partie recours à la responsabilité citoyenne de chaque consommateur (puisque'il repose sur le pari d'un effet cumulé des divers engagements individuels), les gouvernements occidentaux n'y sont pas insensibles. S'ils sont cependant loin de l'avoir adopté, la plupart ont souscrit au principe de se tourner vers les consommateurs pour les conduire à participer, à leur échelle, à une démarche d'efficacité énergétique : le kilowatt le moins cher et le moins dommageable à l'environnement est celui qu'on n'utilise pas.

Ce type de scénario se heurte pourtant à deux difficultés principales : la confiance en la science et dans l'industrie<sup>4</sup> pour résoudre l'ensemble des problèmes d'une part, et la culture énergivore<sup>5</sup> caractéristique de nos sociétés de consommation d'autre part. En effet, comment favoriser durablement les changements de représentations, d'attitudes et de comportements face à une société si tentatrice ? Quels savoirs, savoir-faire et faire-savoir peut-on mobiliser ? Quelles méthodologies concevoir ? Quels sont les instruments de politiques publiques les plus pertinents ? Nos sociétés en sont au stade expérimental dans ce domaine. Elles manquent de recul pour évaluer l'efficacité comparée de telle ou telle politique ; elles ont donc du mal à mutualiser sur des outils qu'elles vont pourtant devoir rendre de plus en plus performants face à l'urgence des changements climatiques. C'est en ce sens qu'après avoir longuement travaillé sur les modes de réception des politiques de maîtrise de la demande d'énergie en France<sup>6</sup>, il nous a paru intéressant de partir observer comment nos « cousins » québécois procèdent en la matière.

## 1. La question énergétique au Québec : une problématique énergétique spécifique

Avant d'entreprendre l'analyse des caractéristiques des principaux instruments des politiques publiques d'efficacité énergétique mis en œuvre dans la province du Québec, il importe de comprendre ce qui fait problème au juste : quel est le sens de la mise en agenda politique de ce principe d'efficacité énergétique, et pourquoi s'intéresser au secteur résidentiel ?

---

immodérée des consommations, le partage équitable des ressources et la solidarité entre les peuples.  
[www.negawatt.org](http://www.negawatt.org)

<sup>4</sup> M.-C. ZELEM, « D'une confiance aveugle dans les technologies à la nécessité d'une science en conscience », *Global Chance* (20), fév. 2005, pp. 40-44.

<sup>5</sup> M.-C. ZELEM, « Maîtrise de la demande d'énergie et société de consommation », *Global Chance* (16), nov. 2002, pp. 111-119.

<sup>6</sup> M.-C. ZELEM, oct. 2004- dec. 2006, (dir), « *Maîtriser la demande d'énergie. Promouvoir des technologies et des comportements économes en énergie dans le domaine de l'éclairage. Analyse sociologique des pratiques sociales dans le résidentiel* » Programme GICC2 "Gestion et impacts du changement climatique", Convention MEDD-ADEME n° 04.10C 0022. Albi-CUFR-JFC, CERTOP-Toulouse,

### 1.1. Au Québec : une production d'électricité qui a ses limites

Sur le plan énergétique, le Québec dispose de nombreux atouts dans le contexte de plus en plus difficile qui résulte de l'ouverture des marchés de l'énergie et de la concurrence internationale. Cette province du Canada a axé une partie importante de sa croissance économique et du développement économique de ses activités dans le secteur de l'énergie en exploitant les potentialités territoriales de ses ressources hydrauliques. C'est ainsi que l'économie québécoise s'est taillée une place de choix à l'échelle mondiale en ce qui concerne la production et l'utilisation de l'électricité. La part croissante du gaz naturel dans le bilan énergétique québécois et le fait que le Québec soit devenu un exportateur net de produits pétroliers confirment par ailleurs cette dynamique dans le domaine de l'énergie.

Cependant, le Québec doit faire face à une donnée incompatible avec les engagements pris à Kyoto : sa consommation totale d'énergie a augmenté de 6 % par rapport à 2001. Il s'agit de la hausse la plus élevée observée sur les vingt dernières années. L'électricité y est la forme d'énergie la plus utilisée (38 % de la consommation totale) ; suivie par le pétrole (37,6 %), puis par le gaz naturel (12,9 %) et la biomasse (10,5 %). Cependant, le Québec est la province qui émet proportionnellement le moins de GES au Canada, ce qui s'explique par le fait qu'au Québec, 95 % de la production d'électricité est d'origine hydraulique<sup>7</sup>, production qui fait l'objet d'un monopole d'Hydro-Québec<sup>8</sup> (HQbc), société d'Etat, investie d'une mission de service public : fournir de l'énergie bon marché et respecter une certaine politique tarifaire.

#### Le secteur résidentiel, un secteur particulièrement énergivore

La part du secteur résidentiel dans la consommation d'électricité globale au Québec occupe la troisième place (19,65 %) après le secteur industriel (38,74 %)<sup>9</sup> et les Transports (24,6 %). Cependant, si le transport représente 49,9 % des émissions de GES, le chauffage et la climatisation des locaux représentent à eux seuls 29 % de ces GES ; le chauffage de l'eau 11,1 %, les appareils électroménagers 7,5 % et l'éclairage 2,4 %<sup>10</sup>. Ce genre de statistiques vise à pointer du doigt la part de responsabilité directe des ménages dans la production des GES, sachant que dans ces chiffres, ne sont pas comptabilisés les GES générés par les gestion des déchets.

Notons par ailleurs que le chauffage représente le poste de consommation le plus gourmand dans une maison. A lui seul il représente entre 50 et 60 % de la facture annuelle d'énergie. Or, plus de 67 % des foyers québécois utilisent l'électricité comme source d'énergie pour se chauffer. Le chauffage de l'eau sanitaire représente la seconde dépense d'énergie dans une habitation (20% de la facture annuelle d'énergie). Enfin, de tous les appareils électriques, le réfrigérateur est l'appareil le plus gourmand en électricité.<sup>11</sup>

<sup>7</sup> Le Québec est le quatrième producteur mondial d'hydroélectricité après la Chine, le Brésil et les Etats-Unis. MRNF du Québec, AIE, 2001.

<sup>8</sup> Cette situation de monopole ne tient pas compte des petits réseaux locaux de distribution et de la production du groupe ALCAN, autoconsommée pour l'essentiel.

<sup>9</sup> L'énergie au Québec, Hydro-Québec, 2002.

<sup>10</sup> D'après les données figurant sur les dépliants d'information « *Votre guide pour relever le défi d'une tonne* » du gouvernement canadien, concernant les sources des émissions individuelles de GES.

<sup>11</sup> Réfrigérateurs et congélateurs sont des appareils branchés 24h sur 24, 365 jours par an.

### **Des consommations d'électricité en hausse constante et des coûts du kWh en augmentation**

Ces dernières années, on assiste à une croissance importante des consommations d'électricité au Québec. Au point que, du point de vue de sa consommation d'électricité calculée par habitant, cette province se place au premier rang mondial devant la Norvège, l'Islande, le Canada, la Suède et la Finlande<sup>12</sup>. La consommation d'énergie y aurait augmenté de 10 % depuis 1990<sup>13</sup>. Cela a entraîné des coûts additionnels d'approvisionnement pour HQbc, coûts eux-mêmes majorés par une hausse des coûts des transports d'électricité. Aussi, le premier avril 2006, la Régie de l'Énergie a autorisé une première hausse des tarifs de l'électricité de 5,3 %. Une nouvelle hausse de 4,8 % est prévue dès le premier avril 2007.

Jusque là, les augmentations du coût de l'énergie étaient peu sensibles ; du moins guère visibles sur les factures individuelles. Aujourd'hui, notamment depuis deux ans, ce n'est plus le cas ; au point que cela génère des craintes vis-à-vis de l'avenir qui se traduisent par une demande croissante de diagnostics énergétiques.

### **Un problème de gestion de l'offre et de la demande**

La courbe de la demande en électricité varie en fonction d'un certain nombre de facteurs telles les variations climatiques, la santé de l'économie, le prix des énergies concurrentes, les performances énergétiques des équipements électro-domestiques mis sur le marché, les usages des ménages... Les prévisions, sur lesquelles tout le monde s'accorde, envisagent une croissance de la demande de 10 % d'ici à 2011 ce qui nécessiterait une hausse de 6 % des besoins en puissance durant la même période<sup>14</sup>. La demande d'électricité est telle aujourd'hui que l'offre ne suit plus. Or, gérer l'offre revient à envisager de trouver de nouvelles sources de production : choisir entre la production hydraulique, thermique, éolienne, construire de nouvelles infrastructures (installations, filières de production) qui causent d'importants dommages à l'environnement naturel (impacts sur les milieux aquatiques, sur le milieu géographique, effets des aménagements et des infrastructures routières et de transport), comme à l'environnement social (pollution, délocalisation ...).<sup>15</sup> Une autre option existe : celle de consommer d'autres types d'énergie et de moins consommer l'énergie disponible.

Dans l'absolu, il existe des moyens simples de réduire les consommations d'énergie dans un logement : adopter une série de gestes économes, mieux isoler l'habitation, installer un système de chauffage plus performant, des thermostats élec-

---

<sup>12</sup> Annuaire des statistiques de l'énergie. Nations Unies, 2002.

<sup>13</sup> [www.ec.gc.ca/soer-ree/indicator\\_series](http://www.ec.gc.ca/soer-ree/indicator_series)

<sup>14</sup> Présentation d'Hydro-Québec Distribution : « *Prévision de la demande en énergie et en puissance pour la période 2003-2011* », 10 mars 2003, Assemblée Nationale.

<sup>15</sup> L'intérêt des centrales hydro-électriques est que la disponibilité de l'eau ne dépend d'aucune conjoncture internationale. L'intérêt des centrales éoliennes est de produire de l'énergie décentralisée, donc de s'inscrire dans une dynamique de développement territorial durable. Les centrales thermiques ont par contre un impact environnemental négatif très important (pollutions dues aux résidus de combustion rejetés dans l'atmosphère, déchets nucléaires...). Elles s'accompagnent d'une dépendance totale vis-à-vis des fournisseurs de charbon, de gaz, de pétrole ou d'uranium car le Québec n'en produit pas ; ce qui engendre des coûts importants (prix de revient + frais de transports + coût d'exploitation) imprévisibles.

troniques (ils peuvent faire économiser jusqu'à 10 % de la facture totale de chauffage), s'équiper en appareils moins gourmands en énergie... Dans la réalité, les choses se compliquent car, pour l'essentiel, ces mesures relèvent de l'univers domestique et de la décision individuelle. Or, on sait qu'il ne suffit pas de décréter, d'informer et de réglementer pour infléchir les comportements et orienter les choix des ménages vers des équipements plus adéquats.

## **1.2. Des programmes d'efficacité énergétique dans le résidentiel pour infléchir la demande d'énergie**

L'efficacité énergétique est un concept de « rationalisation » des consommations d'énergie. Sa mise en œuvre vise d'une part à réduire les pollutions liées à la production de cette énergie ou à ses usages et, d'autre part, à diminuer les factures des clients. Sur quels registres chacun des acteurs institutionnels se positionnent-ils pour justifier l'intérêt de soutenir une politique d'efficacité énergétique ?

En publiant son plan d'action 2006-2012 de lutte contre les changements climatiques, « ... le Québec confirme son ambition de devenir un leader mondial du développement durable »<sup>16</sup> avec pour ambition de réduire ses émissions sous le niveau de 1990<sup>17</sup>. L'objectif, clairement annoncé, est de construire une société qui fixe le développement durable comme une priorité de manière à placer le Québec en tête des gouvernements nord-américains dans la lutte contre les Changements Climatiques.

En mai 2006, le gouvernement du Québec a rendu publique sa stratégie énergétique<sup>18</sup> : il s'agit de renforcer la sécurité des approvisionnements énergétiques, utiliser l'énergie comme levier de développement économique, et promouvoir des modes de consommation plus efficaces. HQbc est mis à contribution pour accélérer la réalisation de projets hydro-électriques, pour intégrer davantage de projets éoliens et pour réaliser des économies d'énergie. La hausse du coût des énergies fossiles, combinée à l'entrée en vigueur du protocole de Kyoto, positionnent l'efficacité énergétique au devant de la scène.

Lutter contre les changements climatiques suppose une politique de réduction et d'évitement de la production de nouvelles émissions de GES qui implique l'ensemble des acteurs de la société québécoise. Pour ce faire, le gouvernement du Québec a mandaté l'Agence de l'Efficacité Énergétique<sup>19</sup> (AEE) pour concevoir un plan en efficacité énergétique dans les secteurs des énergies fossiles et de l'hydro-électricité. Il est notamment prévu de tripler les exigences en matière de GES liés au gaz naturel ; tout comme il est envisagé de doubler les exigences envers HQbc. De même, l'Agence est chargée de réviser la réglementation thermique dans le domaine de la Construction pour y inclure des exigences de performance énergétique plus

---

<sup>16</sup> « *Le Québec et les changements climatiques, un défi pour l'avenir* », Ministère du développement durable, Québec, juin 2006.

<sup>17</sup> Le Québec affiche le meilleur bilan au Canada pour ce qui concerne la réduction des GES.

<sup>18</sup> « *L'énergie pour construire le Québec de demain* », La stratégie énergétique du Québec 2006-2015. MRNF, Québec, 2006.

<sup>19</sup> L'AEE conçoit, gère, suit et évalue les plans d'action et les outils d'intervention des divers programmes d'efficacité énergétique en collaboration avec ses partenaires (Gaz-métrie, Hydro-Québec, organismes communautaires, gouvernement du Québec....).

rigoureuses ; les nouveaux bâtiments construits au Québec à partir de 2008<sup>20</sup> devront présenter une amélioration d'au moins 25 % par rapport aux normes actuelles.

En ce qui concerne le secteur résidentiel, l'AEE a pour mission d'intervenir plus spécifiquement à travers deux programmes essentiels :

- le programme *Econologis* de sensibilisation aux économies d'énergie à l'attention des ménages à revenus modestes. Mis en œuvre par des organismes communautaires, il consiste à sensibiliser aux écogestes et à installer des solutions techniques de première urgence pour diminuer les pertes d'énergie.

- le programme *EnerGuide pour les Maisons* propose une évaluation des performances énergétiques de l'habitation, assortie d'une cotation énergétique, d'un diagnostic énergétique et de recommandations de travaux visant à réduire les consommations d'énergie et améliorer le confort des occupants.

### **1.3. L'Efficacité Énergétique pour Hydro-Québec, un enjeu commercial et économique**

On se doute bien que l'enjeu des programmes d'efficacité énergétique pour un producteur d'énergie ne se trouve pas dans l'apprentissage collectif d'un autre mode de consommation. C'est d'ailleurs la grosse difficulté à laquelle se heurtent tous les producteurs d'énergie : la production d'énergie étant limitée, ses effets sur l'environnement stigmatisés, comment faire comprendre le paradoxe qui consiste à vendre de l'énergie tout en invitant les gens à diminuer leur consommation ?

#### **Sécuriser les approvisionnements**

Face à la hausse de la demande en électricité, la situation de monopole que connaît HQbc entraîne quelques conséquences notamment en matière de sécurité électrique : comment assurer la distribution en continu de l'ensemble des foyers toute l'année et sur tout le territoire ? Comment satisfaire les besoins en chauffage de tous les foyers dans une région du Canada où les hivers sont longs et très vigoureux ? La problématique principale réfère à ce que l'on nomme communément la « gestion de la pointe » : la demande d'électricité est particulièrement élevée en hiver, le matin entre sept et neuf heures et en soirée entre 16 et 20 heures, notamment lorsque le thermostat descend en dessous de - 25 degrés. Cette demande tend à générer des pannes de courant dans certains secteurs ; pannes qui représentent autant de motifs de mécontentement. Eduquer à consommer l'électricité autrement, promouvoir les appareils électroménagers et les systèmes de chauffage et d'éclairage moins énergivores apparaissent comme les solutions les plus pertinentes pour limiter les risques d'incidents en matière de distribution et donc limiter les motifs d'insatisfaction des clients.

#### **Stabiliser les consommations d'électricité québécoises pour garantir les exportations**

HQbc présente l'électricité comme une « ressource précieuse » dont il s'agit de réduire la consommation. L'enjeu est de pouvoir assurer aux québécois un « approvisionnement fiable au moindre coût » sachant, qu'au-delà du volume

---

<sup>20</sup> Ces nouvelles exigences porteront sur l'enveloppe des bâtiments (étanchéité, isolation, vitrages...) et sur les systèmes mécaniques et électriques (chauffage, climatisation, ventilation, éclairage ...).

d'électricité patrimoniale fourni par HQbc Production, une partie du volume nécessaire à la satisfaction des besoins des québécois est également achetée sur les marchés. De manière à éviter que cette part n'augmente, les clients d'HQbc sont donc invités à utiliser plus efficacement l'électricité.

Mais au-delà de ce problème crucial de garantir la qualité et la régularité de la distribution de l'électricité pour une clientèle nationale, il s'agit également de maintenir sa place sur le marché de l'énergie : HQbc vend de l'électricité aux Etats Unis à un prix majoré par rapport aux prix de vente du kWh sur le territoire québécois. Laisser augmenter les consommations sur le territoire provincial, c'est prendre le risque de devoir réduire les exportations d'électricité, voire d'être obligé d'en importer davantage.

#### **Les moyens envisagés**

HQbc mise sur les efforts à réaliser en matière d'innovation technologique, sur le développement de projets d'autoproduction d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelables, sur le renforcement des normes dans le domaine de l'enveloppe thermique et de la réglementation en matière de performance énergétique des bâtiments. Avec la promotion d'une utilisation plus efficace de l'électricité, cela constitue l'essentiel du programme du Plan stratégique 2006-2010 d'Hydro Québec<sup>21</sup>. C'est en ce sens qu'HQbc multiplie les « *bons conseils* » tout en précisant bien que « *économiser l'électricité* » n'est pas « *se priver d'électricité* ». Economiser l'électricité revient simplement à « *faire les bons choix* » sous-entendu « *pour soi* ». Compte tenu des contre-performances générées par l'évocation de l'intérêt général (les sociologues montrent que l'individu pris isolément tend à refuser d'être le premier à être sollicité et préfère se réfugier dans une attitude de « *free-rider* » c'est-à-dire profiter des effets bénéfiques produits par l'engagement des autres membres de la société), HQbc fait rarement allusion à l'enjeu collectif des engagements individuels. HQbc présente plutôt sa campagne d'efficacité énergétique comme une opportunité pour les ménages de « *mieux consommer* » grâce à une « *foule d'informations pratiques* » ou une série de « *bons trucs* ».

#### **1.4. L'efficacité énergétique du point de vue des organismes livreurs : un enjeu citoyen, écologique et social avant tout**

Plusieurs types d'organismes peuvent « livrer » (mettre en œuvre) les programmes d'efficacité énergétique. Chaque année, ils doivent faire acte de candidature pour être sélectionnés comme organismes livreurs. A ce jour, on trouve dix sept organismes livreurs qui couvrent seize régions du Québec. Quatre d'entre eux sont des associations à vocation environnementaliste (Equiterre, Negawatts Production, Nature Action Québec (NAQ), Vivre en Ville), l'une d'elles est un Office Municipal d'Habitation, trois sont des associations de défense des consommateurs (Options Consommateurs...), une est une Association de la Protection des Intérêts du Consommateur (APIC) et toutes les autres sont des Associations Coopératives d'Economie Familiale (ACEF).

Cette diversité est significative de la problématique énergétique qui est double car elle associe étroitement un enjeu qui relève de l'intérêt général et de la citoyenneté (réduire les consommations d'énergie à des fins de préservation de

---

<sup>21</sup> [www.hydroquebec.com/publications/fr/rapport\\_perf\\_enviro/2005/index.html](http://www.hydroquebec.com/publications/fr/rapport_perf_enviro/2005/index.html)

l'environnement) et un enjeu à la fois social et individuel (réduire les factures d'énergie des ménages). Le slogan qui figure sur les plaquettes « *Econologis* » en est l'illustration par excellence : « *Vous économisez ; l'environnement y gagne aussi* ». De ce point de vue, dès lors qu'ils actionnent l'un ou l'autre des deux registres, les agents livreurs sont les bons porte-parole des programmes d'efficacité énergétique.

#### **Les associations environnementalistes : économiser l'énergie pour réduire son impact écologique**

Toutes les associations environnementalistes mettent en avant l'objectif de réduire les émissions de gaz à effet de serre. NAQ par exemple affiche sereinement « *viser à influencer concrètement la société en faisant la promotion des nouvelles façons de faire plus harmonieuses... Cette mission se réalise par le biais d'une diversité de gestes écologiques qui engagent directement le citoyen et qui permettent d'acquérir et de diffuser des connaissances sur de nouvelles façons de faire* »<sup>22</sup>.

La production et la consommation d'énergie sont présentées comme deux causes principales de la dégradation de l'environnement. Pour Equiterre, faire de l'efficacité énergétique est l'action la plus pertinente à engager pour éviter non seulement le gaspillage des ressources mais aussi et surtout, en amont, la production de GES du fait des centrales énergétiques; Equiterre s'est donné pour mission de contribuer à bâtir un mouvement citoyen en prônant des choix individuels et collectifs écologiques et socialement équitables. Sa vocation est de conscientiser la population à propos de l'impact de ses habitudes de consommation sur la santé et l'environnement. C'est alors la dimension citoyenne, politique du consommateur qui est interpellée : « *Vous désirez réduire votre impact sur l'environnement ?* », « *Devenez éco-efficent* ». Mais Equiterre promeut aussi ses interventions comme l'occasion d'aider à réaliser des économies financières tout en améliorant son confort. C'est alors la dimension plus individualiste qui est sollicitée : « *Les visites à domicile... permettent d'évaluer les dépenses énergétiques des ménages et d'amener ceux-ci à développer des habitudes de consommation qui seront bénéfiques pour l'environnement et pour le portefeuille* ».

Moins généraliste que les autres organismes, Négawatt Production a axé ses activités de manière quasi exclusive sur le changement de culture énergétique en invitant à produire des négawatts : « *c'est payant, c'est responsable, c'est créer de la richesse collective* ». Il ne s'agit plus de culpabiliser les consommateurs pour leurs gaspillages, mais de faire d'eux des citoyens responsables et de les valoriser en ce sens lorsqu'ils épargnent des kWh. Cette philosophie de la mise en valeur de la participation permet de récompenser les engagements, de leur accorder une reconnaissance pour les encourager à poursuivre. Cette approche est centrée sur une démarche communautaire qui s'avère nettement plus efficace que les approches classiques dites de masse.

#### **Les associations de consommateurs : diminuer ses consommations d'énergie pour réduire sa facture énergétique**

Qu'il s'agisse d'associations de consommateurs *stricto sensu*, ou de Coopératives d'Economie Familiale, ces associations ont pour mission de défendre et de promouvoir les intérêts des citoyens consommateurs, en mettant l'accent sur le

---

<sup>22</sup> Infonaq, août-septembre 2006.

respect de leurs droits. Ces organismes officient dans le domaine des pratiques commerciales, des dossiers financiers, de la vie privée et de l'énergie. Ils offrent un certain nombre de services (aide juridique, guides, rapports, recours collectifs, représentation devant des commissions paritaires, information, formation...) et se donnent pour objectif de faire prendre conscience des enjeux de consommation tout en militant pour un mode de consommation plus responsable et plus frugale. Ils oeuvrent par exemple à sensibiliser aux conséquences des stratégies publicitaires ou de commercialisation sur la vie des personnes vulnérables ; et mènent de nombreuses actions contre le surendettement et la défense des droits, luttent contre la pauvreté et l'exclusion ; soutiennent le maintien de la qualité des services publics (téléphone, eau, électricité...) <sup>23</sup>. Les ménages à faibles revenus représentent leur clientèle principale <sup>24</sup> en direction de laquelle des actions éducatives sont conduites de manière à faire face aux pièges du crédit par exemple.

L'Énergie est considérée comme un service essentiel pour se chauffer, cuisiner, s'éclairer, s'instruire. La sécurité des approvisionnements comporte donc une dimension sociale centrale qui implique de rendre l'énergie accessible au plus grand nombre possible de citoyens et de faire en sorte que les hausses tarifaires ne leurs soient pas préjudiciables. Option Consommateurs par exemple, s'y intéresse depuis sa création. Elle a participé à deux projets pilotes avec Hydro-Québec pour trouver des solutions aux impayés d'énergie. Elle milite pour « *assurer la sécurité énergétique des consommateurs québécois* » <sup>25</sup>, notamment un approvisionnement fiable et peu coûteux <sup>26</sup>.

C'est dans ce même ordre d'idée que Vivre en Ville livre le programme Econologis en le présentant purement et simplement comme une mesure de lutte contre la pauvreté conçue pour aider les ménages à revenus modestes à faire des économies <sup>27</sup>.

## **2. La complémentarité des outils de la politique d'efficacité énergétique québécoise dans le résidentiel**

Au Québec, les programmes d'efficacité énergétique développés dans le secteur résidentiel s'adressent à des publics qui ne sont pas exclusifs les uns des autres. Une même cible peut bénéficier des avantages de plusieurs programmes. Ainsi, le *DRMC*, qui est un outil propre à Hydro-Québec, s'adresse à tous les clients d'HQbc ; *EnerGuide pour les Maisons (EGM)*, conçu par Ressources Naturelles Canada (RnCAN), concerne tous les propriétaires de logements, quelle que soit l'énergie utilisée et *Econologis* est un service réservé aux ménages à revenus modestes. On peut donc avoir recours, de manière combinée, au *DRMC* et à *EnerGuide*. Chacun de ces outils prend une forme qui lui est cependant toute spécifique. A l'image du *DRMC*, ils peuvent informer et préconiser des mesures ;

---

<sup>23</sup> Bulletin d'information de l'ACEF Rive Sud de Québec, vol 13, n°1, juillet 2004.

<sup>24</sup> Bulletin d'information de l'ACEF Rive Sud de Québec, vol 15, n°1, avril 2006.

<sup>25</sup> Option Consommateurs, (2005) « *Des réformes pour assurer la sécurité énergétique des consommateurs québécois* », Mémoire présenté à la Commission de l'Économie et du Travail, p.27.

<sup>26</sup> Option Consommateurs, (2005), Idem, p. 51.

<sup>27</sup> [www.vivreenville.org/energie.html](http://www.vivreenville.org/energie.html)

mais ils peuvent être plus « offensifs » à l'image d'Econologis en ayant une visée pédagogique tout en modifiant d'emblée des systèmes techniques. Enfin, ils peuvent être incitatifs comme EnerGuide qui propose des défiscalisations dès lors que le ménage engage certains travaux.

### **2.1. Le Diagnostic Résidentiel Mieux Consommer (DRMC), un outil à finalité commerciale qui génère des économies d'énergie**

Le *DRMC* se présente sous la forme d'un questionnaire, destiné au secteur résidentiel. Ce diagnostic est réservé aux clients d'HQbc, propriétaires ou locataires. Seule contrainte : ils doivent être responsables du compte d'électricité à l'adresse indiquée depuis au moins douze mois. Ce dernier critère d'éligibilité est indispensable car il permet de connaître la consommation réelle d'électricité sur une durée d'un an pour calculer les optimisations possibles compte tenu des habitudes de vie et des équipements décrits lors du diagnostic.

Le questionnaire comporte 127 questions concernant les caractéristiques du logement (type, surface, nombre de pièces, date de construction, mitoyenneté ou pas, etc.), de ses occupants (nombre, âge, statut, etc.), celles de l'enveloppe du bâtiment (isolation, toiture, fenêtres, etc.), les équipements possédés et les usages associés (appareil de chauffage principal et d'appoint, thermostats, échangeurs d'air, climatiseur, chauffe-eau, réfrigérateur-congélateurs, lave-linge, sèche-linge, cuisson, piscine, etc.). Il est accessible soit en ligne sur Internet, soit par courrier. Il s'agit d'un diagnostic gratuit qui nécessite entre une demi-heure et  $\frac{3}{4}$  d'heure d'attention.

Dès réception par HQbc du questionnaire rempli, un rapport personnalisé est renvoyé au client qui peut visualiser la répartition de ses consommations d'énergie en fonction des divers postes de consommation. Il se voit ainsi proposer des conseils sur les mesures d'économie d'énergie applicables, à confort égal. Le *DRMC* présente l'intérêt majeur de faire apparaître chaque évaluation et chaque recommandation exprimées en kWh et en dollars. Il informe également sur les différents programmes d'efficacité énergétique promus par Hydro-Québec ou ses partenaires, ainsi que sur les aides financières envisageables.

Fin 2006, 800.000 clients de HQbc avaient rempli le *DRMC*. L'objectif étant de doubler le nombre de participants au *DRMC* d'ici 2010, HQbc a expérimenté plusieurs méthodes : des envois postaux de masse, non ciblés ; des envois postaux de questionnaires par la poste ciblés par région puis par segments non géographiques, des diffusions par les associations de propriétaires, par des organismes de locataires, ou bien des envois postaux suite à une relance téléphonique. Toutes ces approches ont un coût, mais toutes n'ont pas la même efficacité sur le long terme. HQbc a également analysé la démarche portée par Négawatts Production : Sur la base de la mobilisation préalable de diverses communautés cibles et de deux visites au domicile des personnes, des conseils en économie d'énergie sont prodigués à partir des réponses apportées au *DRMC* qui sert en fait de support aux explications. Il semble que, malgré le coût plus élevé de cette approche, son efficacité sur le long terme (mesurée par le taux de notoriété, le taux de participation et le taux de fidélité dans le temps aux mesures préconisées) ait convaincu HQbc de la développer.

Observons néanmoins quelles sont les caractéristiques des publics de ce programme et inversement, celles des non participants : lors d'une enquête réalisée en 2004, parmi les québécois sondés<sup>28</sup> 48 % déclarent connaître le *DRMC*. Leur profil n'étonnera pas : on trouve une surreprésentation des propriétaires de plus de 45 ans ayant eu une scolarité universitaire. Parmi les répondants au *DRMC*, on retrouve une surreprésentation des propriétaires (plus de 80 %) vivant en situation unifamiliale (plus de 70 %), ayant un revenu situé entre 40 K\$ et 60 K\$. Ce sont pour la majorité des hommes (plus de 60 %). Le profil type des participants renvoie à la catégorie des cols blancs ou cols bleus prospères, vivant dans une maison construite après 1970, dans les petites villes ou en banlieue, dans un cadre familial avec enfants. Mais il y a un pas entre participer au *DRMC* et mettre en application les mesures recommandées à réception du rapport personnalisé. Ainsi, on apprend que le rapport n'est lu dans son intégralité que par 60 % des destinataires. Parmi eux, 4 % déclarent avoir adopté l'ensemble des mesures préconisées ; 73 % une partie seulement. Parmi les mesures appliquées, on trouve celles qui concernent l'éclairage (50 %) puis l'abaissement des températures (40%), les économies d'eau chaude sanitaire (32%) et la réduction des infiltrations d'air (26 %). Enfin, ce sont les jeunes, locataires, à faible certification scolaire qui déclarent ne pas connaître le *DRMC*. Un tiers pensent ne pas pouvoir économiser de l'énergie et beaucoup considèrent ne pas y être autorisés et ne pas disposer de moyens financiers.

## **2.2. EnerGuide pour les Maisons, un outil qui conforte les ménages déjà engagés dans une démarche ?**

*EnerGuide* pour les maisons est le second programme d'efficacité énergétique ayant retenu notre attention :

### ***EnerGuide*, un guide pratique<sup>29</sup> et un service qui conforte des options d'amélioration énergétique**

*EnerGuide* vise à fournir aux propriétaires l'information nécessaire pour éclairer leurs choix parmi les options éco-énergétiques qui s'offrent à eux et pour qu'ils intègrent l'efficacité énergétique dans leurs travaux de construction ou de rénovation. Pour capter l'intérêt des ménages, plusieurs référentiels sont mobilisés (économique, environnemental, sanitaire, patrimonial, etc.) rattachés cependant à un référentiel principal : celui de la sphère domestique et du confort personnel. Là où la majorité des programmes d'efficacité énergétique laissent chacun dans une sorte de désarroi face aux démarches et aux procédures à engager, *EGM* propose une sorte de mode d'emploi dans lequel toutes les « règles du jeu » sont présentées pour anticiper sur les problèmes éventuels.

*EnerGuide* est aussi un service payant de diagnostic complet du bâtiment associé à une série de recommandations en efficacité énergétique. Un expert-conseil se déplace au domicile des demandeurs pour y réaliser, à l'aide d'un logiciel informatique et d'un test d'infiltrométrie, une liste de mesures systématiques (repérage des fuites d'air, analyse du rendement énergétique de l'habitation...). Il évalue les caractéristiques énergétiques de la maison, identifie les potentiels

<sup>28</sup> « Evaluation 2004 des programmes d'efficacité énergétique pour le marché résidentiel ». Sogémap inc. et sondages 3SC-Crop 2005 pour HQBc.

<sup>29</sup> « *EnerGuide. Emprisonnons la chaleur* ». RNCan, Office de l'Efficacité Énergétique, 1995.

d'amélioration énergétique (réduction des infiltrations d'air, calfeutrage, changement des appareils de chauffage, etc.) tout en tenant compte des besoins et des intentions du propriétaire. Compte tenu de la taille du logement et du volume à chauffer, la visite peut durer entre deux et trois heures en moyenne.

Puis, le logement se voit attribuer une cote (ou *étiquette EnerGuide*) avant travaux, sur une échelle de 0 à 100, ainsi qu'une cote après travaux qui inclut les améliorations suggérées (exprimées en gains énergétiques). Une trousse sur l'efficacité énergétique ainsi qu'un rapport personnalisé sont alors remis au client qui dispose d'un délai d'un an pour réaliser des travaux. Une seconde visite, gratuite, est alors programmée si des travaux d'amélioration énergétique sont effectivement mis en œuvre. Dans ce cas, les clients d'*EnerGuide* peuvent être admissibles à une subvention.

D'après le Rapport d'Evaluation Annuel *EGM*<sup>30</sup>, contrôler les coûts de l'énergie représente le motif principal ayant attiré les clients. Se renseigner sur les économies d'énergie potentielles avant d'entreprendre des travaux de rénovation n'arrive qu'en seconde position. Seulement 2 % (en premier choix) des bénéficiaires de ce service, puis 6 % (en second choix) évoquent le souci de réduire les gaz à effet de serre. Dans la plupart des cas, les participants au programme avaient prévu des rénovations des portes et fenêtres (48%), des changements de systèmes de chauffage (37 %) et des travaux d'isolation (35 %), ce qui montre qu'*EGM* représente un effet d'aubaine. Suite aux recommandations *EnerGuide*, notamment grâce à la conversion des gains réalisables en dollars, 78 % des clients déclarent avoir effectué un certain nombre de travaux éco-énergétiques (7% la totalité, 23% la majorité, 27 % la moitié).

Le Rapport d'Evaluation apprend toutefois que presque la moitié des gens n'auraient pas pensé à remplacer leurs fenêtres ou leur système de chauffage s'ils n'avaient pas eu recours à *EGM*. En ce sens, le diagnostic *EGM* joue bien son rôle d'incitation et d'orientation. On retrouve cet effet d'influence dans le fait que 18 % des propriétaires déclarent avoir sollicité un diagnostic parce qu'ils savaient que des subventions étaient accordées, ce qui leur a permis d'engager davantage de travaux que ce qu'ils avaient prévus.

#### **Un souci majeur pour les ménages : réduire le montant de leurs factures**

Il semble que le faible pourcentage de personnes présentant leur démarche comme un acte en faveur de l'environnement soit à relier au fait que seulement 15 % des experts-conseils *EGM* aient expliqué combien les projets de performance énergétique pouvaient contribuer à la diminution des gaz à effet de serre. Cette dimension n'étant pas mise en avant lors de la rencontre entre le conseiller et les propriétaires, elle est de fait reléguée à la place (plus que marginale) qui est spontanément la sienne. Si davantage de conseillers avaient évoqué ce souci de participer à une dynamique d'intérêt général et contextualisé la démarche vis-à-vis du changement climatique, il est probable que davantage de bénéficiaires d'*EGM* l'auraient également citée (biais classique). Dès lors que cette dimension disparaît de l'argumentaire de promotion de l'outil, elle n'interfère pas comme motivation de complaisance. Lorsqu'elle est citée (réduire les gaz à effet de serre), on peut en déduire qu'elle l'est plus sincèrement (ce qui permet de faire l'hypothèse que la

---

<sup>30</sup> V., TREMBLAY, « *Programme d'évaluation Energuide pour les Maisons : enquête de suivi du premier avril 2004 au 31 mars 2005* ». Montréal, STATPLUS, 65 p.

clientèle d'*EnerGuide* agit d'abord et essentiellement pour son confort matériel et financier).

Chose remarquable, 36 % de ceux qui n'avaient pas prévu de réaliser de travaux déclarent les avoir réalisés suite à l'évaluation. Ce chiffre confirme le caractère incitatif du programme, du moins pour cette catégorie là de ménages. Par contre, si tout le monde ou presque se déclare satisfait, c'est essentiellement pour des raisons d'amélioration du confort (78%) et pour le gain en valeur de la maison (77 %). Par ailleurs, 47 % des propriétaires ont perçu une réduction des coûts d'énergie et 37 % une amélioration de la qualité de l'air intérieur.

En fait, le niveau de satisfaction général résulte du fait que le diagnostic est centré sur une visite au domicile (ce qui n'est guère fréquent, sauf dans le cas d'une démarche commerciale), tous les conseils sont orientés en fonction de réels besoins exprimés (le ménage est écouté, ses équipements sont étudiés et expertisés) ; le rapport d'expertise est donc personnalisé (formulé en lien direct avec les problématiques rencontrées)... Le service ne se présente pas comme un service standard ; il ne se réduit pas à un répertoire de gestes ou à une liste d'améliorations qui s'appliqueraient indifféremment à tout le monde. Au contraire, il vise l'identification des causes de l'inconfort pour construire un état des lieux et des corrections personnalisés. Faisant référence à la sphère des besoins, à l'univers des interrogations individuelles et pragmatiques portant sur un projet concret, cet outil est apprécié car il est identifié comme objectif et désintéressé. En tant que tel il est donc appréhendé comme un véritable outil d'aide à la décision ; ce qui, compte tenu du montant des travaux à engager, représente un atout considérable.

### **2.3. *Econologis* : l'efficacité énergétique pour les ménages à revenus modestes**

Le troisième programme auquel nous nous sommes attachée est un programme d'intervention en efficacité énergétique initié par l'Agence de l'Efficacité Énergétique en partenariat avec Hydro-Québec. Il s'agit d'*Econologis*. Il s'adresse exclusivement aux ménages, locataires ou propriétaires, à revenus modestes. Ce programme comporte deux volets et existe depuis 1999. A ce jour, plus de 25.000 foyers ont été visités ; le service est gratuit.

Les critères d'éligibilité sont assez stricts : habiter la zone couverte par le service, recevoir à son nom propre l'ensemble des factures d'énergie de l'année qui incluent le chauffage (électricité, gaz, mazout ou autre), avoir un revenu modeste évalué sur la base de la remise d'une preuve de revenu (fiche d'imposition, relevé de prestation d'assurance-emploi, de la sécurité du revenu, de paye, de la régie des rentes...); ne pas avoir bénéficié du service *Econologis* depuis au moins cinq ans.

*Econologis* consiste en une visite au domicile organisée par une équipe composée d'un conseiller en économie d'énergie et d'un technicien. Au cours de la visite, qui dure en moyenne une heure et demie, le conseiller analyse l'historique de la consommation d'énergie, ainsi que les habitudes de consommation sur la base desquelles il propose des conseils pratiques personnalisés pour moins consommer d'énergie (tant sur le chauffage que sur l'eau chaude, l'éclairage ou l'usage des appareils ménagers). En fin de visite, une pochette est laissée à disposition. Elle contient de la documentation sur les économies d'énergie et sur les gestes à mettre en œuvre au quotidien pour moins consommer d'énergie.

Le technicien quant à lui fait le tour du logement et en dresse un état sommaire en mettant l'accent sur les travaux d'amélioration à envisager en priorité. Il installe ensuite un certain nombre de petits appareils (comme des aérateurs de robinets, des pommes de douche à débit réduit, parfois des lampes fluo-compactes), puis il calfeutre les fenêtres avec des films plastiques, pose des coupe-froid au bas des portes et autour des espaces où l'air s'infiltré, le tout pour un montant approximatif de 60 dollars. Enfin, il ajuste la température du chauffe-eau. La pose de ces « accessoires » est entièrement gratuite, quel que soit le nombre d'accessoires installés.

En préalable à la visite, l'organisme livreur doit suggérer au demandeur de commander à Hydro-Québec le *DRMC*. Remplir ce questionnaire est supposé permettre au ménage de mieux comprendre sa consommation, de déterminer les points faibles de l'habitation, puis de s'informer sur les promotions. Du moins est-il supposé suscité des questionnements auxquels le conseiller se doit d'apporter des éléments de réponse.

### **Une contrainte majeure : le métier de conseiller *Econologis*, une réponse à des situations d'urgence avant tout**

Dans le cas d'*Econologis*, une nouvelle problématique est associée à celle de l'efficacité énergétique ; il s'agit de la problématique sociale. Economiser l'énergie touche en priorité des ménages qui n'en ont pas les moyens et qui, de fait, se trouvent confrontés à d'autres priorités (santé, misère, exclusion sociale, chômage...). Or, le dispositif n'était à l'origine pas conçu pour apporter des réponses sociales aux diverses problématiques rencontrées. Sauf que cela montre combien la question des usages de l'énergie est d'abord une question sociale et que les causes de grande consommation ne sont pas toujours, loin s'en faut, des causes liées à des habitudes énergivores, mais bien à des causes structurelles.

Comment lève-t-on la difficulté des problématiques sociales ou sanitaires qui tendent à surdéterminer la relation engagée ? Concrètement, comment parle-t-on d'efficacité énergétique à des publics qui ont d'autres difficultés ? Autrement dit, comment concilier urgence sociale et conseils techniques ? Recevoir une formation n'est en rien une garantie. Que sait-on de la pertinence de la préparation des conseillers et techniciens pour affronter des ménages en difficulté ? Que sait-on du vécu des « visites » de la part des conseillers, des modes de gestion de l'interface client-conseiller ? Comment sont ils préparés à gérer sur le moment, comme *a posteriori*, les effets des situations rencontrées (souffrance sociale, urgence sanitaire, femmes battues, prostitution, drogue, pauvreté...) ?

D'autre part, lorsqu'on observe le programme de la formation délivrée aux futurs conseillers, on ne peut que remarquer combien son contenu reste centré sur les enjeux institutionnels et les outils. La place accordée à l'enjeu qui est de « vendre » l'intérêt de modifier ses comportements pour moins consommer d'énergie reste marginale. Sur les trois jours de la formation, en tout et pour tout, une soirée et une demie après-midi y sont consacrés. Cette formation offre t'elle les bons outils pour affronter la situation de rencontre lors d'une visite ? Le conseiller dispose-t-il des informations suffisantes pour faire face à des situations sociales précaires ? L'orientation vers les services sociaux adaptés n'est pas dans la mission des intervenants pour *Econologis*, mais ne serait-ce pas, de fait, une mission complémentaire, dès lors qu'une situation constatée nécessite une intervention à minima (signaler aux ménages concernés les institutions qu'ils conviendrait qu'elles contactent pour

résoudre soit leur problème d'addiction, soit leur problème sanitaire ou psychologique, soit leur détresse familiale (enfant battu par exemple)....).

Enfin, c'est l'organisme livreur qui recrute ses conseillers et ses techniciens. Or, la contrainte principale d'*Econologis* est celle de l'emploi saisonnier qui pose un sérieux problème de turn over dans ce genre de métier. Comment fidéliser un conseiller ou un technicien d'une année sur l'autre, sachant qu'il va être débauché pendant au moins cinq mois de l'année ? Comment se prémunir contre la tentation, de la part de certains, de ne voir là qu'un travail alimentaire, alors qu'il s'agit d'un travail psychologiquement éprouvant qui peut mettre en danger des personnalités fragilisées par ailleurs et qui, de fait, nécessite un minimum d'expérience dans le domaine social, un minimum de savoir sur les problématiques sociales qu'il s'agit d'affronter et une connaissance certaine des réseaux sociaux ?

### **Un dispositif qui crée de l'exclusion, des inégalités et des contraintes ?**

Quant aux critères d'éligibilité, ils sont discutables dès lors que le candidat doit montrer une attestation de revenu, ce qui suppose qu'il ait un revenu depuis au moins une année et qu'il soit légal. Cela suppose d'autre part qu'il ne soit pas en situation de clandestinité, ou d'illégalité vis-à-vis de l'habitation (sous location par exemple). Par ailleurs le dispositif exclut de fait les ménages ayant fait l'objet d'une mobilité géographique (déménagement).

De même, l'enveloppe consacrée à l'achat des accessoires à installer chez les gens (aérateurs, pommes de douche, pellicule plastiques, seuils de porte, ...) ne crée-t-elle pas des inégalités entre organismes livreurs ? Certains peuvent négocier de bons prix avec des fournisseurs ; ce que d'autres organismes ne peuvent faire. Pour une même enveloppe, on peut donc imaginer que le service rendu (quantité et efficacité du matériel installé) diffère.

Au cours des entretiens que nous avons réalisés, il est fréquemment apparu des interrogations sur la pertinence de faire remplir des *DRMC* aux clients d'*Econologis*. Remplir ce questionnaire prend un temps peu négligeable. Les clients d'*Econologis* étant davantage dans une posture d'attente, les questionnaires ne sont généralement pas remplis à l'arrivée du conseiller. Sa visite devant durer en moyenne une heure trente, elle perd de son efficacité dès lors qu'il lui faut aider la personne à comprendre, puis remplir le *DRMC*. Conçu pour une certaine clientèle (qui possède ou a accès à Internet, qui s'inscrit spontanément dans une démarche d'utilisation rationnelle de l'énergie, qui est en mesure de lire et comprendre les questions et de donner du sens au remplis-sage de ce questionnaire), ce questionnaire peut devenir une véritable contrainte au bon déroulement de la visite. Focalisés sur les réponses à inscrire (toutes centrées sur le confort thermique) et la nécessité d'aller au bout, il n'est plus guère possible de délivrer l'ensemble des conseils en économie d'énergie qui représentent l'intérêt principal de ces visites *Econologis*. La grande majorité des ménages à revenus modestes ont des priorités qui ne sont pas celles des clients susceptibles de remplir le *DRMC*. Le plus souvent, le technicien est là pour apporter des solutions d'urgence et le conseiller pour indiquer les principales habitudes à changer absolument. Le *DRMC* apparaît alors comme un outil de diagnostic en décalage, réservé à une autre catégorie de clientèle ; catégorie qui n'est pas confrontée aux mêmes difficultés structurelles et socio-économiques que les clients d'*Econologis*.

### 3. Des programmes à forte notoriété, toujours perfectibles

L'enjeu des programmes d'efficacité énergétique est de faire progressivement comprendre que le mode de vie consumériste conduit à gaspiller l'énergie (au sens de dépense inutile). Ils visent à montrer qu'en s'équipant différemment, en adoptant de nouveaux comportements, on peut, à confort égal, voire amélioré (température constante, diminution des courants d'air, baisse du taux d'humidité, amélioration de la qualité de l'air ambiant...), réduire ses consommations, donc sa facture. Si l'urgence climatique suggère d'engager ce genre de démarche pour la planète et les générations futures, le ressort principal sur lequel mise le gouvernement québécois et ses partenaires n'est ni celui de l'écocitoyenneté ni celui de l'alterconsommation. Il est celui plus pragmatique, plus ordinaire, du portefeuille. Cela explique probablement les quelques observations suivantes :

#### **Des programmes pas tout-à-fait intégrés, parfois en concurrence**

Même s'ils insistent sur le côté maison-système, les programmes québécois fonctionnent comme des isolats et si la maison est bien un système, on omet que l'homme qui l'habite est un élément central du système (c'est lui qui installe ou fait installer les technologies, les appareils électroménagers.... Ce sont ses habitudes, son mode de vie, ses besoins de confort qui conditionnent le fonctionnement donc la consommation de cet environnement technique....) ; d'où le caractère essentiel d'une information plus globale de manière à ne pas rester sur du conseil ciblé sur un domaine de la maison en particulier (*EnerGuide* vise l'enveloppe du Bâtiment et la question de l'isolation lourde du bâtiment, *Econologis* vise les comportements d'usage et la question de l'isolation légère). L'information délivrée sur un geste particulier pourrait alors faire sens avec celle qui est délivrée sur tous les autres gestes en relation avec les consommations d'énergie.

En observant le fonctionnement d'*Econologis*, on constate par ailleurs qu'il entre en concurrence avec le *DRMC*, alors qu'ils visent tous les deux la réduction des consommations d'énergie ; cela explique peut-être pourquoi un certain nombre de bénéficiaires d'*Econologis* téléphonent l'hiver suivant pour demander une nouvelle visite. Logiquement, la visite est conçue de façon à ce que les ménages en ayant bénéficié, puissent non seulement continuer de mettre en pratique les gestes prescrits lors de la première visite, mais aussi reproduire certaines des isolations réalisées au cours de cette même visite (par exemple, les films plastiques qui servent à calfeutrer les fenêtres doivent être retirés au printemps ; donc réinstallés dès l'automne pour se protéger du froid de l'hiver à venir. Soit l'achat de ces films est hors de portée de ces ménages, soit, de fait, ils ont assimilé *Econologis* à une opération d'assistance reproductible d'année en année, soit, ils n'ont pas compris le sens de ce type d'intervention). Si le temps consacré à remplir le *DRMC* vient empiéter sur le temps nécessaire à l'information sur les éco-gestes, le *DRMC* intervient comme générateur d'une contre-performance. Il laisse beaucoup de conseillers assez insatisfaits car il empiète sur la partie écoute et conseils. Long, compliqué, il concerne de fait une clientèle déjà informée, renseignée, engagée dans une démarche ou disposée à le faire. Ce diagnostic a une fonction latente qui est de conforter les choix et les dispositions. Mais est-il bien opportun de le proposer, en l'état, à une clientèle en décalage, celle d'*Econologis* ?

### **Des programmes qui créent de l'exclusion et peu gratifiants pour les participants**

En leur état actuel, les programmes québécois s'adressent aux deux extrêmes de la population : les personnes à « bas revenu » d'une part et les propriétaires ayant soit les dispositions, soit les capacités à investir dans un minimum de travaux. Ils excluent de fait la majorité des locataires qui restent totalement dépendants du bon vouloir de leurs propriétaires qui, lorsqu'ils ne paient pas la facture d'électricité ne voient guère l'intérêt de déboursier pour des travaux dont ils ne bénéficieront pas. Ils excluent aussi les sous-locataires, tous ceux qui ont connu une mobilité résidentielle récente et tous ceux qui ne peuvent présenter de justificatifs de revenus.

Dans la majorité des cas, *Econologis* répond à de véritables besoins relevant de l'urgence sociale. De ce point de vue on peut imaginer qu'il se développe à deux niveaux : il devrait pouvoir concerner tous les ménages entrant dans la catégorie des « précaires sociaux », ménages qui ne feront pas la démarche de téléphoner pour prendre un rendez-vous, mais qui peuvent être repérés grâce aux organismes sociaux. Il devrait également s'accompagner systématiquement d'une veille sanitaire et sociale de façon à tenter de résoudre le problème social pour faciliter un meilleur rapport à l'énergie.

Le propre des politiques environnementales est qu'elles fonctionnent sur la base d'une équation de type « coûts concentrés-bénéfices diffus »<sup>31</sup>. C'est le cas des politiques d'efficacité énergétique : elles nécessitent des efforts importants (culturels, financiers, en démarches...) de la part des ménages qui y trouvent peu d'intérêt direct (primes faibles, économies d'énergie difficiles à apprécier, impact sur le climat insensible, temps de retour sur investissement très long...). C'est ce calcul qui détermine les motivations à participer ou non aux programmes. Elles pourraient être plus nombreuses si les termes de l'équation étaient inversés, si les incitations étaient majorées et pourquoi pas si les participants se voyaient autrement valorisés.

### **Conclusion**

Malgré un certain nombre de défauts perfectibles, les programmes d'efficacité énergétique du Québec constituent un exemple à reproduire. Ils fonctionnent sur le principe du bon sens. Ils ne réfèrent ni au registre du devoir ni à celui de la culpabilisation. L'objectif affiché est de sensibiliser à des principes de modération énergétique. Il s'agit de renverser l'idée selon laquelle réduire ses consommations reviendrait à s'inscrire dans une démarche d'austérité.

Le domaine des économies d'énergie dans la sphère domestique est vaste et très complexe. Il renvoie systématiquement à des savoirs et des considérations d'ordre technique qui ont bien du mal à faire leur chemin tant les croyances et les habitudes fonctionnent comme facteurs d'inertie dans les comportements énergétiques. Qu'un spécialiste apporte conseils et éléments de compréhension sur la base d'une visite chez soi et la donne est modifiée : il est alors possible d'exprimer ses certitudes, ses représentations, pour les confronter à des explications techniques. Il est envisageable

---

<sup>31</sup> J. PADIOLEAU (1982), *L'Etat au concret*. Paris, l'Harmattan, pp. 88-93.

de dévoiler ses pratiques ordinaires, poser des questions, montrer ses installations personnelles, son mode d'équipement et les usages que l'on fait de ses appareils pour les évaluer à l'aune de leur véritable niveau de consommation.

Le souci d'efficacité énergétique a émergé dans une société dans laquelle les particuliers sont captifs d'un certain nombre de contraintes (le type de logement, son mode de construction, son mode d'isolation, son système de chauffage, les niveaux de consommation énergétiques des équipements). Ils sont conditionnés par des savoirs ordinaires qui réfèrent à des représentations (un réfrigérateur ne peut pas consommer beaucoup d'énergie tant il est discret, une ampoule à incandescence ne peut pas être gourmande en électricité tant elle est petite et coûte elle-même peu à l'achat), à de simples reproductions gestuelles (les manières de cuire, de conserver, de laver, de chauffer, etc., résultent de pures imitations qui se cristallisent d'une génération à l'autre). Enfin, les individus sont habités par des routines (laisser ses appareils en veille, laisser des pièces éclairées, ne pas baisser le chauffage la nuit ou en sortant de chez soi...) dont l'efficace repose sur leur caractère non réflexif. Tout cela produit des comportements énergétiques qui renvoient à des habitudes, c'est-à-dire à une série de gestes totalement incorporés, non réfléchis, qu'on se contente de reproduire au sein du groupe familial. Informer sur l'incidence de ces comportements en matière de consommation d'énergie ne suffit pas à infléchir ces comportements ; sensibiliser à travers des campagnes de communication de masse, aussi rusées ou attractives soient-elles, ne suffit pas non plus parce que ces comportements sont ancrés dans la culture domestique. Par contre, s'adresser à une communauté, entrer chez les gens et combiner l'information à l'explication, sur la base d'une sorte de radioscopie du « *comment on fait concrètement chez soi* », voilà une stratégie efficace au plan environnemental.

Tous les ménages sont loin de considérer leurs démarches comme des actes politiques, mais ceux qui participent aux dispositifs sont conduits à comprendre combien leur mode de vie peut influencer sur leur facture d'électricité et apprécier l'intérêt, tout simplement financier, de le modifier un tant soit peu. Réaliser des gains énergétiques sans contraindre est le socle à partir duquel le Québec a choisi de s'engager. Les efforts consentis par les acteurs du secteur résidentiel ne suffiront pas à changer considérablement la donne, mais ils sont une première étape vers un changement de culture énergétique. Il ne s'agit pas de désapprendre l'abondance, mais de consommer différemment. Cela ne peut s'envisager que sur le long terme en commençant par donner du sens aux modifications de pratiques individuelles. De ce point de vue, le Québec a opté pour une stratégie de longue haleine : visiter les foyers québécois, regarder comment ils consomment, écouter leurs interrogations et y apporter des réponses adaptées et personnalisées, toujours à partir d'un « recrutement » de leurs clients sur la base du volontariat et de leur appartenance à des communautés.

Note biographique :

L'auteur est maître de conférences en sociologie à l'Université d'ALBI. Elle y est responsable du Master II « *Gestion sociale de l'environnement et valorisation des ressources territoriales* ». Elle est membre du CERTOP-CNRS à l'Université de TOULOUSE II. Ses recherches portent sur l'analyse des instruments des politiques publiques environnementales et leur réception par leurs destinataires.

## Bibliographie

- Annuaire des statistiques de l'énergie, (2002), Nations Unies.
- Le Québec et les changements climatiques, un défi pour l'avenir*, (2006), Ministère du développement durable, Québec.
- L'énergie pour construire le Québec de demain : La stratégie énergétique du Québec 2006-2015*, (2006), MRNF, Québec
- Bulletins d'information de l'ACEF Rive Sud de Québec.
- EnerGuide. Emprisonnons la chaleur*. RNCAN, Office de l'Efficacité Énergétique, 1995.
- Evaluation 2004 des programmes d'efficacité énergétique pour le marché résidentiel*. Sogémap inc. et sondages 3SC-Crop 2005 pour HQD. Infonaq, août-septembre 2006.
- Option Consommateurs, (2005) « Des réformes pour assurer la sécurité énergétique des consommateurs québécois », Mémoire présenté à la Commission de l'Economie et du Travail.
- Profil focus. Système de gestion des abonnés Projet Beauport et Les Saules* Hydro-Québec, 3SC-CROP 2005,.
- LASCOURMES, P., LEGALES, P.; dirs, (2004), Gouverner par les instruments. Paris, Presse de Sciences Po.
- PADIOLEAU, J., (1982), L'Etat au concret. Paris, l'Harmattan.
- TREMBLAY, V., (2005), Programme d'évaluation Energuide pour les maisons : enquête de suivi du premier avril 2004 au 31 mars 2005. Montréal, Staplus.
- ZELEM, M.-C., (2004-2006), (dir), « *Maîtriser la demande d'énergie. Promouvoir des technologies et des comportements économes en énergie dans le domaine de l'éclairage. Analyse sociologique des pratiques sociales dans le résidentiel* » Programme GICC2 "Gestion et impacts du changement climatique", Convention MEDD-ADEME n° 04.10C 0022. Albi-CUFR-JFC, CERTOP-Toulouse,
- ZELEM, M.-C., (2005), « D'une confiance aveugle dans les technologies à la nécessité d'une science en conscience », *Global Chance* (20), pp. 40-44.
- ZELEM, M.-C., (2002), « Maîtrise de la demande d'énergie et société de consommation », *Global Chance* (16), pp. 111-119.
- [www.negawatt.org](http://www.negawatt.org)
- [www.ec.gc.ca/soer-ree/indicator\\_series](http://www.ec.gc.ca/soer-ree/indicator_series)
- [www.hydroquebec.com/publications/fr](http://www.hydroquebec.com/publications/fr)
- [www.vivreenville.org/energie.html](http://www.vivreenville.org/energie.html)