COMPRENDRE LES PERSPECTIVES et L'ACTION de RESSOURCES COMMUNAUTAIRES en MATIÈRE de PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Auteurs:

SOPHIE KUTUKA
LAURIANNE DEBANNÉ
MYLÈNE RIVA
CAROLINE ADAM

March 2025

Fonds de recherche Québec

McGill

LOGEMENT, COMMUNAUTÉ ET SANTÉ
CHAIRE DE RECHERCHE DU CANADA

Introduction

Lorsqu'un ménage rencontre des difficultés pour accéder à des services énergétiques résidentiels adéquats tels que le chauffage, la climatisation, la réfrigération, la préparation d'aliments et autres, celui-ci est considéré comme étant en situation de précarité énergétique (Bouzarovski & Petrova, 2015). Au Québec, ce sont entre 9% et 16% des ménages qui vivent cette situation, selon la mesure de précarité énergétique utilisée (Riva et al., 2021). Alors que cette problématique est largement absente des politiques provinciales (et nationales), les Associations coopératives d'économie familiale (ACEF) sont parmi les acteurs qui sont à l'avant-garde de la lutte contre la précarité énergétique et qui viennent en aide aux ménages qui y font face. Les ACEF du Québec sont des organismes communautaires à but non lucratif qui œuvrent à l'éducation financière, à la défense des droits des consommateurs, et qui interviennent principalement sur les questions d'endettement, de budget et de crédit. Il existe 21 ACEF au Québec, qui sont présentes dans la majorité des régions [1]. Dans le cadre du projet **PRISE**, pour *Prévenir et réduire la précarité énergétique au Québec*, une équipe de recherche de l'Université McGill a collaboré avec différentes ACEF afin d'améliorer les connaissances sur la précarité énergétique au Québec, d'anticiper les effets des initiatives la visant sur les inégalités sociales et de santé, et de guider une transition énergétique et climatique qui soit juste et équitable. Pour la présente étude, nous nous sommes entretenus avec des intervenantes[2] des ACEF dans huit régions du Québec pour mieux saisir leur compréhension de la précarité énergétique, l'aide apportée aux ménages en situation de précarité énergétique, ainsi que leur vision pour prévenir et réduire la précarité énergétique. Ce rapport présente les résultats des entretiens et vise à répondre aux questions suivantes :

- *À quoi ressemble la précarité énergétique du point de vue des intervenantes des ACEF ?*
- *De quelle manière les ACEF soutiennent les personnes et ménages en situation de précarité énergétique et quels sont les obstacles observés ?*
- *Quelles sont les solutions possibles pour prévenir et réduire la précarité énergétique au Québec ?*

Après avoir obtenu l'approbation du Comité d'éthique à la recherche de l'Université McGill (protocole 23-02-046), nous avons contacté par téléphone et courriel différentes ACEF réparties dans la province entre avril et novembre 2023. Au total, 11 intervenantes de 8 régions différentes (Appalaches-Beauce-Etchemins, Basses-Laurentides, Estrie, Gaspésie, Lanaudière, Laval, Montréal et Outaouais) ont participé à des entretiens semi-dirigés d'une durée de 45 à 60 minutes. Deux intervenantes ont participé à un entretien commun, pour un total de 10 entrevues.

[1] Il existe 36 associations de défense des droits des consommateurs au Québec, dont font partie les 21 ACEF.

[2] Puisque la très grande majorité des personnes qui travaillent dans les ACEF sont des femmes, incluant celles interviewées dans le cadre de ce projet (neuf des onze personnes interviewées étaient des femmes), nous employons intervenantes pour référer aux personnes des ACEFs rencontrées dans le cadre de ce projet.

Le guide d'entretien comprenait quatre sections visant à mieux comprendre : 1) le rôle de l'intervenante à l'ACEF; 2) la conception de la précarité énergétique et la manière dont elle se manifeste parmi les personnes accompagnées par les ACEF; 3) le support offert aux personnes et ménages en situation de précarité énergétique; et 4) les solutions proposées pour contrer la précarité énergétique. À l'exception d'un entretien qui s'est déroulé en présentiel, tous les entretiens ont eu lieu sur la plateforme de Microsoft Team. La majorité des entretiens ont été menés par la chercheuse principale (SK) et deux ont été conduits par une co-chercheuse (LD). Les entretiens ont été enregistrés puis transcrits.

Une analyse thématique a été appliquée aux données. L'analyse thématique est une méthode fréquemment utilisée en recherche qualitative pour identifier des thèmes récurrents et distincts qui émergent d'un ensemble de documents, dans ce cas-ci les transcriptions des entretiens (Wheeler, 2022). Une liste préliminaire de codes a été développée d'après les éléments ressortant des entretiens. L'analyse a suivi un processus itératif où de nouveaux codes ont été ajoutés et les transcriptions analysées ont été révisées selon les changements apportés à la liste de codes. Ces codes ont ensuite été comparés entre les entretiens pour dégager des thèmes plus larges qui permettent de répondre aux objectifs de recherche. Cette analyse a été réalisée sur la plateforme NVivo 14.

Résultats

La présentation des résultats de l'analyse des entretiens s'articule en trois sections. La première porte sur la description de la précarité énergétique selon le point de vue des intervenantes ; elle met l'accent sur la manifestation de la précarité énergétique, ses causes et ses conséquences, les vulnérabilités accrues chez certaines populations et les réalités régionales qui viennent modifier la précarité énergétique. La deuxième section présente les initiatives et services offerts par les ACEF pour venir en aide aux personnes et ménages en situation de précarité énergétique, ainsi que certains obstacles rencontrés dans l'offre de services. Finalement, la troisième section fait état des stratégies identifiées par les intervenantes pour combattre la précarité énergétique.

1.

Définir la précarité énergétique au Québec : les causes, les conséquences, les enjeux régionaux et la distribution sociodémographique

Au début des entretiens, nous avons demandé aux intervenantes de décrire l'importance de l'accès aux services énergétiques [3] dans la vie quotidienne. Les réponses variaient, mais chacune a rapporté que l'énergie est essentielle parce qu'elle permet d'accéder à plusieurs services ou d'accomplir certaines tâches, telles que se nourrir, se laver, se chauffer et se déplacer. Le besoin d'énergie pour veiller à sa santé et pour alimenter les appareils médicaux a aussi été mentionné par une intervenante.

« Souvent ce n'est pas l'énergie comme telle qui est importante, mais les services que ça te permet d'avoir. Donc souvent les gens ne réalisent pas tant que ça l'importance que l'énergie peut avoir. » (Montréal)

Lorsqu'on leur demandait de définir la précarité énergétique, toutes étaient familières avec ce concept. De façon générale, la précarité énergétique est perçue comme des difficultés à payer les factures d'énergie ou à accéder à des services énergétiques suffisantes. Dans l'effort de décrire la précarité énergétique, plusieurs ont identifié des manifestations de la précarité énergétique dans la vie des ménages. Trois intervenantes ont parlé de ménages ayant d'importantes dettes envers Hydro-Québec allant même jusqu'à 7000$. Trois autres ont mentionné que certains ménages fonctionnent en mode « bimodal », c'est-à-dire qu'ils sont débranchés pendant tout l'été et se font reconnecter durant la période hivernale [4]. Plusieurs ont mentionné que la précarité énergétique s'entrecroise souvent avec d'autres difficultés en lien avec l'alimentation, les revenus, et le logement.

[3] Nous n'avons pas directement accès à l'énergie elle-même, mais aux « services énergétiques » qu'elle procure, c'est-à-dire les fonctions essentielles réalisées à l'aide de l'énergie telles que le chauffage et la climatisation, l'éclairage des pièces, l'utilisation d'appareils ménagers (par exemple, pour réfrigérer et cuire les aliments) et de communication, etc.

[4] Certains fournisseurs d'énergie, tel qu'Hydro-Québec, ont un gel sur les coupures durant la période hivernale.

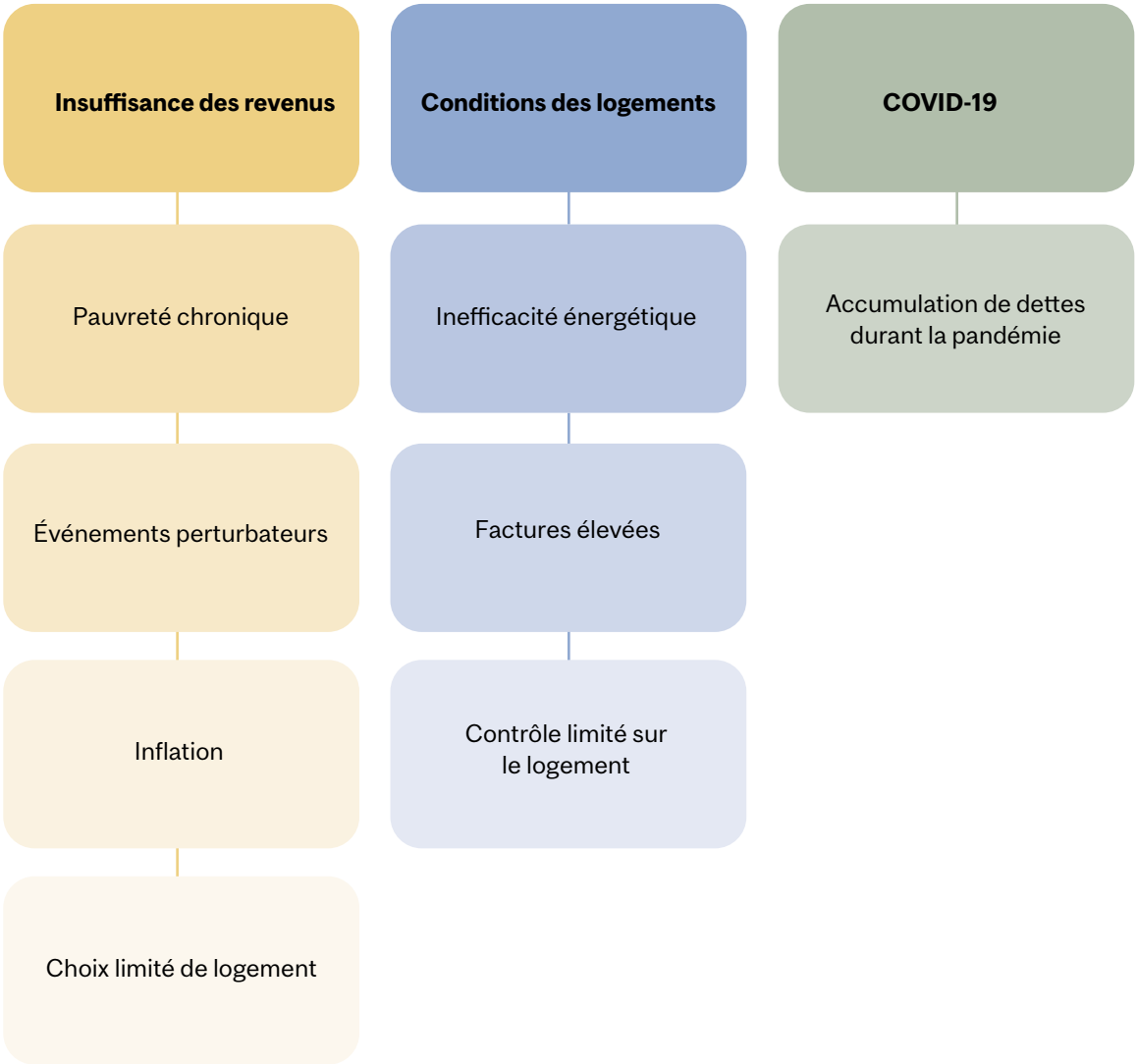
1.1.

Les causes et situations menant à la précarité énergétique

Les intervenantes ont ensuite décrit les causes et différentes situations qui peuvent mener à la précarité énergétique. Trois éléments interreliés ont été identifiés à travers les entretiens : les revenus insuffisants, les mauvaises conditions de logement, et la COVID-19 (voir Figure 1).

Figure 1.

Facteurs menant à la précarité énergétique



Des revenus insuffisants

Dans tous les entretiens, les intervenantes ont expliqué que la précarité énergétique est étroitement liée à la pauvreté chronique, et que les personnes à faible revenu sont plus à risque d'y faire face. Avec des ressources financières plus limitées, les ménages à faible revenu, comme ceux qui bénéficient de l'aide sociale, peinent à payer pour plusieurs dépenses, telles que le logement, l'alimentation, le transport et les loisirs.

« Je vois que c'est la précarité, puis l'énergie rentre dedans. Elle est incluse, veut, veut pas, parce qu'on a besoin de se réchauffer, de se nourrir, d'utiliser l'énergie [...] On vit la précarité puis ensuite ça touche l'alimentation, ça touche le transport, ça touche l'emploi, ça touche l'énergie, c'est comme ça. » (Gaspésie)

Deux intervenantes ont mentionné que les travailleurs au salaire minimum peuvent être à risque de vivre la précarité énergétique. En effet, elles ont remarqué que les possibilités d'ententes de paiement (explorées à la section 2) pour ces travailleurs sont limitées. Une autre intervenante a ajouté que les travailleurs avec des emplois à salaire minimum ne se font pas toujours dédommager les coûts d'essence lorsqu'ils utilisent leur voiture pour travailler. Dans de tels cas, le coût de l'énergie pour le transport s'ajoute aux dépenses essentielles des ménages.

Cinq intervenantes ont également parlé de différents événements perturbateurs qui peuvent entrainer une diminution de revenu et mener à la précarité énergétique, tels que la perte d'emploi, la maladie et les changements conjugaux. Par exemple, une intervenante a mentionné que lorsqu'un partenaire décède « *les revenus diminuent, mais la maison coûte aussi cher et tu es seul dans la maison.* » Il devient donc plus difficile de prendre en charge les coûts énergétiques liés au logement. Une autre a expliqué que les personnes ayant eu de longs séjours dans des centres de santé peuvent avoir accumulé du retard sur le paiement des factures d'*énergie* et, ainsi, se retrouver en situation de précarité énergétique.

L'inflation est un autre facteur qui contribue à l'augmentation des difficultés énergétiques, tel qu'expliqué par plusieurs intervenantes. Par exemple, six ont observé que le prix de différents types d'énergie, particulièrement l'huile pour le chauffage et l'essence pour la voiture, avait beaucoup augmenté dans les dernières années. Une intervenante a aussi rapporté que certains ménages pouvaient se retrouver en situation de précarité énergétique suite à la hausse des taux d'intérêt.

« On rencontre des gens qui ont de la difficulté à payer leur prêt hypothécaire ou leur marge de crédit à taux variable qui peuvent avoir augmenté de plusieurs centaines de dollars par mois. C'est quand même quelque chose. Il y a des personnes qui n'avaient pas de difficultés à payer leurs différents comptes, entre autres Hydro-Québec, mais [plus maintenant] suite à l'augmentation de leur mensualité hypothécaire. » (Laval)

Par ailleurs, les intervenantes ont expliqué qu'il y a un lien important entre le revenu, la précarité énergétique et le logement. En effet, les ménages à faible revenu ont souvent un accès restreint au logement, les menant à vivre dans des logements (souvent en mauvais état) qui coûtent cher à chauffer.

Des mauvaises conditions de logement

Les mauvaises conditions de logement, en particulier une mauvaise isolation et l'inabordabilité des logements, ont été mentionnées comme causes de la précarité énergétique dans huit entretiens. Afin d'expliquer ce lien, des intervenantes ont décrit une situation fréquemment observée : les options limitées d'appartements pour les personnes à faible revenu. En effet, plusieurs louent des appartements moins chers, mais qui sont en mauvais état avec des coûts d'électricité élevés. Ainsi, ces ménages manquent d'argent pour payer leurs factures d'énergie, les menant en situation de précarité énergétique.

« Le logement et la précarité, c'est relié [...] Donc c'est le coût du logement ; plus c'est élevé, plus ça va être difficile de payer sa facture d'énergie. Puis, une question aussi d'efficacité énergétique. Donc, si le logement n'est pas bien isolé, ça va faire augmenter la facture et c'est le locataire qui va être tenu de payer une facture plus élevée. » (Laval)

À cause du manque d'isolation, des intervenantes ont parlé de ménages avec des factures d'électricité de 300$ ou 500$ par mois. De plus, la question de la précarité énergétique ne se limite pas aux factures, mais aussi aux expériences d'inconfort thermique et l'impossibilité de maintenir des températures saines et confortables. Comme exemple, une participante a expliqué avoir vu dans sa région un HLM où la neige s'infiltre en dessous des portes. Ce type de situation illustre la vulnérabilité accrue des locataires face à la précarité énergétique. En effet, selon six intervenantes, les locataires sont particulièrement vulnérables à vivre dans de mauvaises conditions de logements, étant donné qu'ils sont à la merci des propriétaires, ne peuvent pas rénover leur domicile et ont accès à peu de programmes de soutien.

« Être locataire ça donne quand même moins de pouvoir sur les conditions de ton logement et il n'y a presque déjà pas beaucoup de programmes de subvention au Québec, mais pour les locataires il n'y en a pas. Il y a juste Éconologis et c'est tout. » (Montréal)

De plus, dans les situations où le coût de l'électricité et du chauffage est compris dans le loyer, il est possible que les locataires ne puissent contrôler le chauffage et la climatisation. Par exemple, selon une intervenante, les propriétaires vont parfois garder la température en dessous de 20 degrés ou réduire les heures où le chauffage sera allumé, bien que les besoins et les préférences des locataires peuvent varier. Une autre intervenante a raconté l'histoire d'un client qui avait l'électricité comprise dans son loyer. Celui-ci a vécu un débranchement pendant plus d'une semaine, car le propriétaire n'avait pas payé ses factures d'Hydro-Québec.

En plus des locataires, deux participantes ont reconnu que les propriétaires à faible revenu peuvent aussi faire face à la précarité énergétique, manquer de moyens pour rénover leur domicile, ne pas être admissibles aux programmes de rénovation énergétique.

« Des propriétaires plus à faible revenu comme les ainés qui sont dans leur maison depuis très longtemps [...] des gens qui sont sur l'aide sociale ou à faible, très faible revenu, [et] qui ont leur maison depuis un bout de temps mais qui est peut-être, justement, mal isolée puisqu'ils n'ont pas les moyens de la mettre à jour, ou ils ne sont pas admissibles aux programmes de subventions parce qu'ils dépassent un petit peu la norme. En tout cas, ces maisons-là, qui ne sont pas à jour, coûtent aussi cher à isoler, donc ça fait des coûts élevés. » (Lanaudière)

La COVID-19

Pour finir, étant donné le gel sur les coupures qui avait été instauré par Hydro-Québec durant la pandémie, certaines intervenantes ont observé que les ACEF avaient eu une diminution des demandes d'aide durant la pandémie. Toutefois, plusieurs ont noté que certains ménages avaient accumulé des dettes importantes durant cette période et que les demandes d'aide auprès des ACEF ont augmenté depuis la fin de la pandémie. Par conséquent, la COVID-19 et l'inflation ont rendu les ménages à revenus moyens vulnérables à la précarité énergétique, augmentant la clientèle des ACEF.

« Depuis la COVID, les demandes ont explosé. Avant, on avait peut-être plus le temps d'accompagner des clients, de prendre plus de temps avec eux, de remplir des formulaires, des fois un peu plus les prendre par la main. Là, c'est sûr que ça va plus vite, dans nos pratiques on essaie d'accélérer ça pour voir les clients le plus rapidement possible parce que nos délais d'attente augmentent tout le temps. » (Appalaches-Beauce-Etchemins)

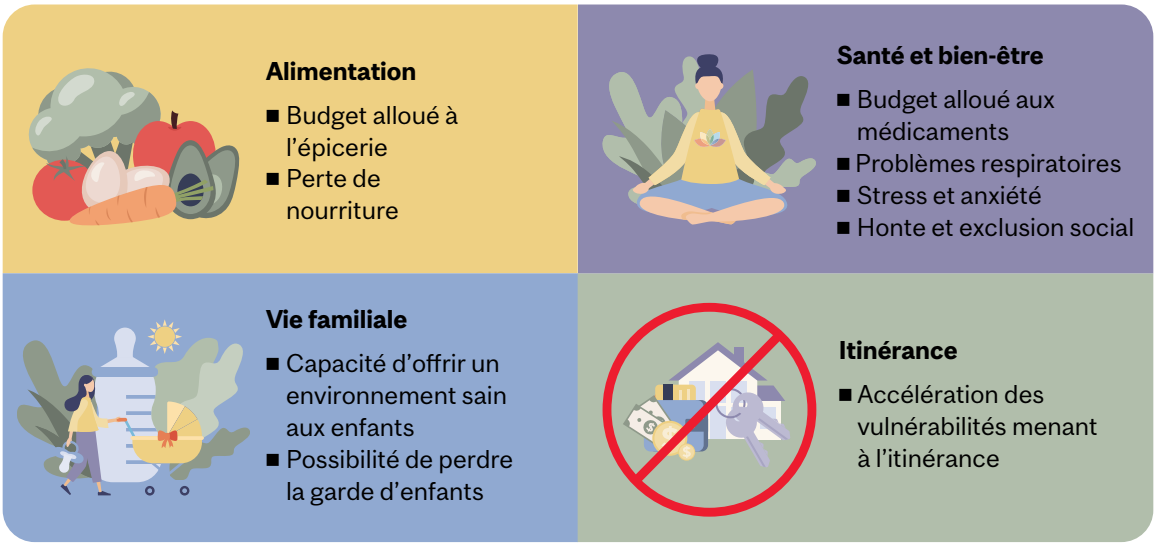
1.2.

Les impacts de la précarité énergétique

Nous avons questionné les intervenantes quant aux impacts de la précarité énergétique dans la vie quotidienne. Celles-ci ont observé que la précarité énergétique fait obstacle à une bonne alimentation, à la santé, à une vie familiale saine, et est un facteur de risque pouvant mener à l'itinérance. Ces impacts, illustrés à la Figure 2, sont développés ci-dessous.

Figure 2.

Les effets adverses de la précarité énergétique



Plusieurs intervenantes ont parlé des compromis difficiles faits par plusieurs ménages en situation de précarité énergétique. Entre autres, cinq intervenantes ont constaté que les ménages en situation de précarité énergétique vont tout faire pour payer leurs factures d'énergie, allant même jusqu'à sacrifier leurs médicaments ou la nourriture. Dans d'autres cas, les ménages vont choisir de restreindre l'utilisation du chauffage et adopter des stratégies alternatives pour se tenir au chaud.

« ...des fois, il y en a qui baissent au minimum l'électricité. Ils sont avec des couvertures, ils sont avec des chandails, vraiment pour se chauffer dans la maison. Ils coupent tout pour que ça finisse par coûter moins cher, mais ce n'est pas mieux si tu es dans ta maison, puis que tu gèles comme si tu es dehors. » (Gaspésie)

En plus de ces efforts, les ménages privés d'électricité font face à des difficultés additionnelles pour se nourrir, vivre dans la dignité et dans un logement sain. Par exemple, une intervenante de l'Estrie a décrit comment il peut être déchirant pour les personnes en situation de précarité énergétique de perdre leur nourriture.

« Parce que perdre l'électricité désorganise, c'est concret, même si t'as aucun problème. [...] Tu te réveilles le matin, tu reviens d'une fin de semaine, puis là y'a pas d'électricité, le congélateur y'a tout chié, t'avais 250 piasses de viande là-dedans, que t'accumulais précieusement dans les banques alimentaires depuis 6 mois. » (Estrie)

En raison de l'inconfort thermique, de la mauvaise qualité du logement et des contraintes budgétaires, quelques intervenantes ont également mentionné que vivre en situation de précarité énergétique peut affaiblir l'état de santé et le bien-être. Par exemple, une intervenante a partagé la situation d'une dame avec son bébé qui présentait des symptômes respiratoires en raison des problèmes d'humidité et de moisissure dans leur logement. Trois autres participants ont expliqué que la précarité énergétique est associée avec des sentiments de stress, d'anxiété, de honte et d'exclusion sociale.

« … parce que si tu es préoccupé dans ton budget et que tu vis beaucoup de stress, ça va te créer des problèmes du côte santé mentale, parce que tu vas vivre de l'angoisse, de l'anxiété énorme. » (Gaspésie)

« Les gens qui vivent ça, ils ont honte parce que tout le monde est capable de payer sa facture d'électricité et pas toi. Fait que tu vis de l'exclusion, tu vis de la honte, les gens ne disent pas un mot. Et là, ils viennent quand ils ont de la misère à se laver, de la misère à manger, ils ne sont plus en lien avec personne. » (Montréal)

Une intervenante a mentionné que le manque d'électricité peut augmenter le risque d'être surveillé par les services de protection de la jeunesse. En effet, le débranchement pourrait compromettre la capacité des parents à nourrir leurs enfants et à leur offrir un environnement adéquat, et donc mettre en jeu la garde des enfants. De plus, selon une intervenante, les défis quotidiens auxquels les personnes en situation de précarité énergétique sont confrontées peuvent augmenter leurs vulnérabilités et le risque de faire face à l'itinérance.

1.3.

Inégalités sociales et précarité énergétique

Dans tous les entretiens menés, les intervenantes ont identifié différents groupes de la population comme étant plus susceptibles de faire face à la précarité énergétique (Figure 3). En plus des ménages à faible revenu et des locataires, tel que mentionnés plus tôt, les personnes vivant seules, les nouveaux arrivants et les personnes ayant des barrières linguistiques sont plus à risque de vivre la précarité énergétique, notamment à cause d'un certain niveau d'isolement social. Les familles monoparentales et les personnes avec des problèmes de santé (physique et/ou mentale) chroniques ont aussi été mentionnées, possiblement à cause de ressources financières plus limitées et des besoins énergétiques plus élevés.

Figure 3.

Groupes de la population plus susceptibles de faire face à la précarité énergétique

- Personnes à faible et moyen revenu (locataire et propriétaire)
- Travailleurs au salaire minimum
- Personnes vivant seules
- Familles monoparentales
- Personnes ayant des problèmes de santé chroniques
- Nouveaux arrivants
- Personne ayant des barrières linguistiques

1.4.

Différentes réalités régionales

Différents enjeux régionaux ont émergé des entretiens. Notamment, des différences entre Montréal et les régions plus éloignées ont été rapportées en lien avec le logement, les différents fournisseurs d'énergie, le type d'énergie utilisée pour le chauffage, les possibilités de transport en commun, les canicules et les moyens d'approvisionnement en eau.

À Montréal, une intervenante a identifié que la grande proportion de locataires était un enjeu « *spécifique à la réalité urbaine montréalaise.* » En effet, cela s'insère dans le contexte de la crise du logement qui, tel que décrit par les trois intervenantes de la métropole, vient augmenter la vulnérabilité des locataires qui font face à un choix limité de logements et des loyers plus élevés. Par conséquent, plusieurs locataires ne peuvent pas se permettre de déménager malgré de mauvaises conditions de logement ou des factures d'énergie élevées.

« ...d'autant qu'on est dans un contexte de pénurie de logements, fait que ça ajoute aussi. Tu ne peux pas dire "ah je suis tannée d'avoir de la moisissure ou je suis tannée d'avoir froid, je déménage". C'est plate, mais tu restes chez vous. » (Montréal)

Une intervenante en Gaspésie a parlé de la hausse de l'itinérance cachée, une forme d'itinérance où les gens s'appuient sur leur réseau pour trouver des hébergements temporaires. De telles situations viennent fragiliser l'accès aux services énergétiques.

Certaines régions, telles que Lanaudière et l'Estrie, se démarquent par la présence de différents fournisseurs d'énergie (p. ex. Hydro-Joliette, Hydro-Magog, Hydro-Sherbrooke, Hydro-Coaticook) ceux-ci n'offrant pas le même soutien qu'Hydro-Québec aux ménages en difficulté. En effet, d'après certaines intervenantes, les possibilités d'ententes de paiement pour les ménages éprouvant des difficultés à payer leurs factures d'énergie varient selon le fournisseur d'énergie et sont souvent limitées pour les fournisseurs autres qu'Hydro-Québec.

« Avec Hydro-Québec, il y a des ententes possibles, mais moi je suis en région et c'est un peu spécifique à l'Estrie, mais on a Hydro-Magog, Hydro-Sherbrooke, Hydro-Coaticook. Donc, on a trois villes avec des barrages qui sont indépendantes d'Hydro-Québec. Et ces trois Hydro-là n'ont aucune entente possible, il n'y a pas moyen de rattraper, c'est vraiment un bug à l'interne. Si quelqu'un a une dette de 2000$, ils sont comme foutus...» (Estrie)

Les participantes de l'Estrie, de la Gaspésie et de Lanaudière ont aussi expliqué que les ménages dans leurs régions utilisent souvent plusieurs types de chauffage (p. ex. électricité, huile, gaz, etc.) dans leur logement et doivent donc jongler avec différents coûts d'énergie sur leurs factures.

Par ailleurs, les intervenantes de Lanaudière, des Appalaches-Beauce-Etchemins et de la Gaspésie ont indiqué que l'accès au transport est un enjeu important dans leur région. Des termes comme « *peu approprié* » (Lanaudière) ou « *quasiment inexistant* » (Gaspésie) sont utilisés pour décrire le transport en commun. De ce fait, deux intervenantes de la Gaspésie expliquent que, dans leur région, les autobus ne passent que quelques fois par jour, selon un horaire est très spécifique, et les passagers ne peuvent pas monter à bord avec plus d'un sac. Les épiceries et autres services n'étant pas toujours accessibles à pied, les ménages en région sont dans « *l'obligation d'avoir une auto* » (Lanaudière) pour la majorité de leurs déplacements, ce qui entraîne des frais supplémentaires liés à l'essence.

« Alors le transport, ici il n'y a pas de transport public, les gens ont besoin d'une voiture que ce soit pour aller à l'épicerie, pour aller à leurs rendez-vous médicaux. Donc, ça, c'est sûr que c'est une réalité qu'on a dans notre région. Le transport, ça prend une bonne partie de notre budget, et c'est vraiment essentiel de l'avoir ici étant donné notre région. » (Appalaches-Beauce-Etchemins)

À Montréal, une intervenante a noté que les habitants ont « *l'avantage de ne pas avoir l'eau à travers un puits artésien ou une pompe* [électrique] » et peuvent donc accéder à l'eau même en cas d'interruption d'électricité ce qui est un enjeu pour plusieurs régions du Québec. En Gaspésie, les participantes ont souligné qu'il y a peu de canicules durant la saison estivale. Ceci se démarque d'autres régions, telles que les centres urbains, où les canicules sont plus fréquentes et s'intensifient, augmentant les besoins en énergie liés à la climatisation.

« ...d'autant qu'on est dans un contexte de pénurie de logements, fait que ça ajoute aussi. Tu ne peux pas dire "ah je suis tannée d'avoir de la moisissure ou je suis tannée d'avoir froid, je déménage". C'est plate, mais tu restes chez vous. » (Montréal)

2.

Support offert par les ACEF aux ménages en situation de précarité énergétique

Dans la deuxième partie des entretiens, les discussions ont mis l'accent sur les services et supports offerts par les ACEF. Alors qu'une diversité de services a été mentionnée dans les entretiens, ce rapport ne présente que ceux utilisés pour venir en aide aux personnes confrontées à la précarité énergétique. La Figure 4 illustre les différentes formes de support offert par les ACEF, soit l'éducation et la budgétisation, la défense des droits et l'accompagnement auprès des fournisseurs d'énergie, le programme Éconologis, le soutien financier et matériel, le référencement vers d'autres ressources et le soutien émotionnel.

Figure 4.

Programmes, services et support offerts par les ACEF

Éducation, ateliers et budgétisation

- Ateliers, informations et conseils en lien avec le logement, l'énergie et Hydro-Québec
- Planification budgétaire

Défense des droits et accompagnement

- Mobilisation citoyenne sur les enjeux d'énergie et prévention d'arnaques
- Participation à la table de travail d'Hydro-Québec
- Négociation des ententes de paiement

Programme Éconologis

- Outil pour améliorer l'efficacité énergétique des logements

Soutien financier et matériel

- Fonds et prêts à faible intérêts
- Accès à des ordinateurs et internet

Référencement vers d'autres ressources

- Référencement vers d'autres organismes communautaires et gouvernementaux pour répondre aux différents besoins des personnes

Soutien émotionnel

- Écoute et support offert par les intervenantes

Information, ateliers et budgétisation

Sept des onze intervenantes ont expliqué que les ACEF déploient différents outils d'information par l'entremise de leurs intervenantes et sur leurs sites internet, et offrent des ateliers à l'interne et à l'externe dans des écoles et autres milieux communautaires. Parmi ces ateliers et outils d'information, certains offrent des conseils et des renseignements sur l'efficacité énergétique, sur les vérifications à faire avant d'emménager dans un nouveau logement, sur Hydro-Québec et sur les mesures à prendre en cas d'endettement. Comme expliqué par une intervenante, ces ateliers sont également offerts à d'autres organismes afin de les sensibiliser sur les enjeux importants comme la précarité énergétique.

« On a déjà développé un atelier sur les ententes avec Hydro-Québec par exemple. Donc, on donnait de l'information sur les différentes possibilités si on a des difficultés à payer sa facture d'Hydro. Et puis ça ciblait deux types de clientèle, autant les clients d'Hydro et les intervenants d'autres organismes. » (Laval)

En plus des ateliers, toutes les intervenantes ont exprimé que les ACEF offrent la possibilité d'avoir une consultation budgétaire personnalisée. En effet, le service de budgétisation est un des premiers services utilisés pour soutenir les ménages en précarité énergétique et les aider à gérer leur budget.

« C'est sûr que l'action de base, c'est vraiment la consultation budgétaire. Souvent, on va amener l'individu à prendre conscience de ses revenus et de ses dépenses pour pouvoir aménager un budget qui va faire en sorte qu'il va être capable de payer son énergie [...] En faisant un budget, quand il est déficitaire, on amène l'individu à réfléchir sur sa consommation, puis qu'il identifie lui-même ce qui pourrait être coupé et faire en sorte qu'il aurait l'argent pour payer ses frais énergétiques. C'est vraiment l'aide numéro un. » (Basses-Laurentides)

En faisant cet exercice budgétaire, les intervenantes peuvent mieux contextualiser la situation de la personne en précarité énergétique et lui offrir des services supplémentaires adaptés. Par exemple, les intervenantes vont essayer de trouver tous les crédits d'impôts et allocations auxquels la personne aurait droit pour augmenter ses revenus, l'orienter vers d'autres organismes pour combler d'autres besoins, négocier une entente de paiement avec le fournisseur d'énergie, etc. Suite à l'exercice budgétaire, certaines intervenantes ont même partagé avoir conseillé leurs clients de ne pas payer leurs factures d'électricité pour pouvoir se nourrir.

« Parfois, je leur dis que, finalement, ne pas payer la facture d'électricité, ça serait leur option s'ils ne sont pas capables de manger. Coupe Hydro-Québec puis on prendra une entente après, on essaiera après de gérer la grande compagnie. » (Gaspésie).

Défense des droits et accompagnement auprès des fournisseurs d'énergie

Comme décrit par une intervenante de l'Estrie, la défense des droits est *« dans les fibres de l'ACEF »* c'est un des axes par lequel les associations luttent contre la précarité énergétique. Par exemple, certaines intervenantes ont partagé que leur organisation aidait les consommateurs à reconnaître les arnaques de thermopompes ou avait mis en place un comité citoyen contre la hausse des tarifs d'énergie.

En collaboration avec Union des consommateurs, les ACEF défendent le droit à l'énergie des ménages à faible revenu auprès de la Régie de l'énergie et d'Hydro-Québec. Selon une intervenante, « *c'est grâce aux ACEF qu'il y a les gels* [sur les débranchements] *pendant l'hiver »* (Estrie). Une intervenante a aussi expliqué que les efforts des ACEF ont mené à l'établissement d'une table de travail avec Hydro-Québec ainsi qu'à l'élaboration de différents modèles d'ententes de paiement.

« Avec Hydro-Québec, pendant plusieurs années, on a travaillé au développement d'ententes de paiement, puis le principe de base sur lequel on s'assoyait c'était de respecter la capacité de paiement des gens [...] on considérait qu'on avait la chance d'avoir Hydro-Québec, ça appartient à l'État, puis l'État a une responsabilité de redistribution des richesses, de s'assurer que ses citoyens vivent dans des conditions correctes. On faisait appel à cette responsabilité-là auprès du gouvernement. Et Hydro-Québec [...] nous a proposé une table de travail [...] Et je dirais qu'on a mis en place [...], entre 2000 et 2018, quelque chose comme six modèles d'entente. Et ces ententes-là sont offertes selon les revenus de la personne. » (Montréal)

Dans tous les entretiens menés, la négociation de ces d'ententes auprès des fournisseurs d'énergie est ressortie comme un des principaux services utilisés pour soutenir les ménages en situation de précarité énergétique. Les ACEF peuvent également accompagner les ménages auprès des fournisseurs d'énergie pour éclaircir des questions ou des doutes par rapport à leur consommation d'énergie et l'historique de paiement de factures. À travers leur contact avec le fournisseur, les intervenantes ont réussi, par exemple, à faire venir un technicien d'Hydro-Québec pour effectuer des vérifications au logement des clients.

Programme Éconologis

Les ACEF reconnaissent que l'efficacité énergétique du logement est un facteur important dans la vulnérabilité à la précarité énergétique des ménages. Ainsi, les intervenantes suggèrent souvent aux ménages d'identifier comment améliorer leur logement et de trouver les ressources pour le faire.

« Moi c'est certain qu'une maison qui est mal isolée, c'est sûr que je leur suggère de regarder soit avec le propriétaire ou, si eux-mêmes sont propriétaire, d'essayer de regarder, surtout à ce temps-ci, il y a certains endroits qu'on peut mettre du plastique dans les vitres pour éviter que la fraicheur rentre. » (Gaspésie)

Parmi les programmes disponibles, le programme Éconologis, qui est utilisé comme outil pour aider les ménages en situation de précarité énergétique, a été discuté par cinq intervenantes. Éconologis est un programme gouvernemental qui offre aux ménages à faible revenu des conseils, du matériel et des interventions à petite échelle pour améliorer l'efficacité énergétique du logement.

« Éconologis, en gros, c'est un programme qui vient du gouvernement pour aller dans les appartements, les maisons aussi, afin de faire de la prévention sur l'efficacité énergétique. Donc ils colmatent les portes s'il y a des fuites d'air, ils peuvent même changer les thermostats parce que les anciens thermostats à roulettes n'étaient pas très précis. Ils peuvent faire venir un électricien, tout changer les thermostats, ils changent les pommes de douche pour que ça soit mieux, les plastiques dans les fenêtres, ils vont aussi mettre ça ... » (Estrie)

Pendant longtemps, ce service était offert par plusieurs ACEF à travers la province, mais le gouvernement est devenu « *plus sévère* » dans les conditions requises pour offrir le programme et à un certain point « *il fallait que tu sois capable de couvrir trois* régions administratives » (Estrie). Par conséquent, à ce jour, Éconologis n'est offert que par l'ACEF de l'Estrie et une entreprise privée. Les autres ACEF continuent toutefois de partager l'information sur ce programme et donnent des astuces pour améliorer l'isolation des logements.

Soutien financier et matériel

Lors de quatre entretiens, il est apparu que, grâce aux collaborations avec des institutions financières, des fournisseurs d'énergie, et autres organismes d'entraide, les ACEF disposent parfois des programmes de financement qui peuvent être utilisés pour aider les ménages en situation de précarité énergétique. Par exemple, certaines ACEF ont un fonds de lutte à l'itinérance ou offrent des prêts qui peuvent être utilisés pour aider les ménages à faire des rénovations, accéder à des programmes de subvention nécessitant une contribution financière, remplacer les électroménagers essentiels, etc.

« Et puis on a le prêt habitation qui est un prêt plus important allant de 2000 à 5000$. Il peut être utilisé pour aider les ménages et les propriétaires à faible revenu à compléter leur contribution nécessaire pour un programme de subventions ou, s'ils n'y ont pas accès parce qu'ils l'ont déjà utilisé ou parce que leur revenu est trop haut, le prêt peut être utilisé pour faire des travaux de base. Par exemple, ça va être utilisé pour l'isolation, la toiture, la fosse septique en région, etc. » (Lanaudière)

« On a la possibilité d'offrir aux gens ce qu'on appelle un Prêt d'entraide à 0% d'intérêt. Donc ça peut faire partie de l'intervention [...] c'est un programme qui a été un développé en collaboration avec Desjardins. On peut voir que s'il y a des éléments qui font que la facture d'énergie est plus importante qu'elle devrait l'être ou si la personne a d'autres besoins en dehors de l'énergie, par exemple [si elle n'a] plus de frigo. Donc c'est pour un besoin ponctuel et urgent. » (Montréal)

L'ACEF de l'Estrie porte également le programme Réseau Urgence Énergie Estrie (RUÉE) qui offre une aide monétaire pour aider les ménages à se faire rebrancher.

« Le programme RUÉE, c'est un super programme dans le fond que l'ACEF de Sherbrooke a comme inventé il y a 20 ans à peu près, en 2001, je pense [...] La personne nous appelle, on regarde son budget avec elle, on analyse la chose, puis si grâce à notre 250$ la personne peut se faire rebrancher et prendre une entente avec Hydro, peu importe Sherbrooke, Coaticook, Magog ou Québec, nous autres, on va mettre notre argent puis on va en disant à la personne " là tu sais ça t'a aidé, on ne pourra pas t'aider à nouveau, alors fais vraiment attention." » (Estrie)

Comme expliqué par une des intervenantes, ce type de soutien constitue une meilleure alternative aux prêts rapides à intérêt élevé vers lesquels les ménages à faible revenu pourraient se tourner, et ainsi empirer leur situation financière.

En dehors de l'aide financière offerte par les ACEF, deux intervenantes ont mentionné le mode de versements égaux que certains fournisseurs d'énergie offrent, ce qui permet aux clients de répartir leur paiement en montant égal à travers l'année afin de mieux planifier leur budget. Il est aussi possible pour les ACEF d'offrir du soutien matériel. En effet, une intervenante a expliqué qu'étant donné la fermeture des bibliothèques durant la pandémie, son organisation *« avait acheté des ordinateurs pour que les gens puissent venir utiliser l'internet »* (Montréal).

« C'est sûr qu'on fait beaucoup de référencement, d'aide alimentaire, d'autres ressources qui peuvent contribuer à diminuer les factures des individus, puis de dégager une somme d'argent qui fait en sorte qu'il est capable de payer son électricité. » (Basses-Laurentides)

Référencement vers d'autres ressources

Comme mentionné plus tôt, l'exercice budgétaire que les intervenantes font avec les gens qu'ils rencontrent permet de mieux comprendre leurs besoins. Plusieurs intervenantes ont mentionné que les ACEF collaborent avec d'autres organismes communautaires et gouvernementaux afin de compléter les besoins, défendre les droits et alléger le budget des personnes en situation de précarité énergétique pour qu'elles soient en mesure de payer leurs factures d'énergie plus facilement.

« C'est sûr qu'on fait beaucoup de référencement, d'aide alimentaire, d'autres ressources qui peuvent contribuer à diminuer les factures des individus, puis de dégager une somme d'argent qui fait en sorte qu'il est capable de payer son électricité. » (Basses-Laurentides)

Aussi, deux intervenantes ont expliqué que le référencement vers d'autres ressources permet de combattre l'isolement et de créer un coussin de sécurité pour les personnes qui ne connaissent pas les ressources disponibles autour d'elles.

« [...] puis j'ajouterais le complément de ressources, parce qu'avoir des difficultés c'est une chose; vivre de la pauvreté, c'est une chose, mais être isolé c'est autre chose. Avoir une pauvreté financière, quand tu as un réseau, tu connais les organismes autour, tu es dans ta communauté, c'est vraiment moins pire qu'avoir un petit salaire, puis ne pas avoir de réseau. Ça, c'est le pire et je suis certaine qu'on échappe beaucoup d'aînés. » (Montréal)

Il arrive parfois des cas où toutes les solutions possibles ont été épuisées et les intervenantes ne peuvent pas venir en aide aux personnes confrontées à la précarité énergétique. Dans cette situation, certaines intervenantes ont rapporté diriger la personne en difficulté à son député afin de le sensibiliser sur la problématique de la précarité énergétique et montrer que les défis sont importants et parfois très difficiles à contrer avec les ressources disponibles.

Soutien émotionnel

Finalement, à travers les différents services et supports offerts par les ACEF, les personnes vivant de la précarité énergétique reçoivent un soutien émotionnel. Selon une intervenante, même si les intervenantes ne peuvent pas régler tous les défis des ménages, ils permettent aux personnes en situation de précarité énergétique *« de se sentir écoutées et soutenues dans leurs difficultés »* (Gaspésie). De plus, l'accompagnement des intervenantes auprès des fournisseurs d'énergie vient rassurer les personnes qui ont des difficultés à expliquer leur situation ou qui ont peur de demander de l'aide.

« Des fois, les gens ont de la difficulté à prendre les premiers contacts. Des fois, j'accompagne juste pour appeler Centraide par exemple parce qu'ils ont peur "qu'est-ce qu'elle va dire au bout du fil?" [...] Alors, s'ils ont besoin, ils peuvent m'appeler, ils peuvent m'écrire. Je pense que c'est ça qui est le plus rassurant. » (Gaspésie)

Une intervenante souligne aussi que l'information au sujet de l'efficacité énergétique qui est offerte par les ACEF permet aux ménages de mieux comprendre pourquoi ils font face à la précarité énergétique et ainsi les déculpabiliser.

« On a fait un atelier, on a fait des outils d'information aussi sur l'efficacité énergétique [...] Pour un peu expliquer aux gens que c'est le chauffage qui est beaucoup sur ta facture, fermer ta lumière ça ne va pas vraiment faire de différence. Je ne peux pas vraiment dire que c'est du soutien, mais en même temps je pense que ça participe à déculpabiliser les gens un peu de la grosse facture, mais ce n'est pas vraiment de ta faute. » (Montréal)

2.1.

Obstacles au support

Les intervenantes ont noté différents obstacles empêchant les personnes en situation de précarité énergétique de recevoir certains services et programmes des ACEF ou d'autres organismes, notamment la méconnaissance des ressources disponibles, l'accessibilité des ACEF, l'inadmissibilité aux programmes et services d'aide, les programmes d'aide inadéquats ou occasionnels, ainsi que la honte et la stigmatisation (Figure 5).

Figure 5.

Obstacles empêchant les personnes en situation de précarité énergétique de recevoir le support nécessaire

Méconnaissance des ressources disponibles

- Méconnaissance des programmes et services de support de l'ACEF ou d'autres organismes
- Incompréhension des critères d'admissibilité

Accessibilité des ACEF

- Barrières linguistiques
- Barrières physiques liées à la distance ou aux bâtiments de l'ACEF

Inadmissibilité aux programmes et services d'aide

- Ne pas avoir de dettes avec le fournisseur d'énergie
- Manque d'argent pour payer les frais de rebranchement ou la contribution aux programmes de subventions
- Habiter un logement à haute consommation d'énergie

Programmes d'aide inadéquats ou occasionnels

- Évaluation basée sur la consommation d'énergie de l'année précédente
- Programme d'aide offert une seule fois ou une fois tous les 5 ans

Honte et stigmatisation

- Peur du jugement des autres
- Vouloir régler ses problèmes soi-même

Méconnaissance des ressources disponibles

La méconnaissance des ACEF et des services qu'elles proposent est l'un des principaux obstacles qui ressortent de nos entretiens. Bien que les ACEF soient présentes depuis longtemps, les personnes qui sont isolées, loin du réseau communautaire et qui ne sont pas connectées aux travailleurs sociaux peuvent ignorer leur existence.

« … donc souvent les gens qui viennent chez nous vont être référés soit par des organismes communautaires de notre quartier, par leur travailleur social, ça arrive souvent. Ou ils vont nous avoir déjà consultés auparavant, donc ils nous connaissent, des fois par leurs proches. Mais quelqu'un qui n'irait pas vers d'autres organismes communautaires et n'aurait pas de travailleur social, c'est très possible qu'il ne nous connaisse pas. Donc, il ne va pas avoir la chance de bénéficier de nos services. » (Montréal)

De plus, d'après certaines intervenantes, les personnes ayant besoin d'aide peuvent avoir de fausses idées les empêchant de se tourner vers les ACEF. Par exemple, elles peuvent croire que les services ne sont destinés qu'aux personnes à faible revenu et qu'elles ne sont pas admissibles pour recevoir l'aide. En dehors des services offerts par les ACEF, quelques intervenantes ont indiqué que les gens ignorent parfois l'aide qui leur est disponible. Par exemple, certaines personnes ne savent pas qu'elles peuvent obtenir une entente de paiement auprès des fournisseurs d'énergie ou encore que, pour des raisons médicales, elles peuvent faire des démarches pour maintenir l'accès à l'électricité lorsqu'elles font face à un débranchement.

Accessibilité des ACEF

Quelques intervenantes ont mentionné que l'accessibilité aux ACEF pouvait être un autre défi empêchant les personnes en difficulté de se rendre vers eux. Certaines personnes peuvent faire face à des barrières linguistiques, car les services sont surtout offerts en français, en anglais et parfois un peu en espagnol. L'accès physique aux bâtiments de l'ACEF peut aussi être un défi pour les personnes avec des problèmes de mobilité.

« Il y a aussi des problèmes d'accessibilité. Comme là où on est présentement, l'immeuble où on est n'est pas accessible. En tout cas, l'entrée pour l'ACEF. Et donc, il y a des gens qui ont des problèmes [de mobilité] ***qui ne peuvent pas vraiment se rendre ici. C'est pour ça qu'on essaie aussi de faciliter pour faire des rendez-vous en visio ou par téléphone. »*** (Outaouais)

De plus, certaines ACEF, comme celle de Lanaudière, couvrent de grandes régions et peuvent être loin des ménages en besoin.

« Étant donné qu'on couvre tout Lanaudière, on a trois points de service et des fois on va aussi dans des organismes plus locaux parce que c'est très grand et on va avoir de la misère, peut-être des fois, à couvrir certains secteurs qui sont très éloignés, plus au Nord, ou les gens ne viendront pas nous voir parce que c'est loin. » (Lanaudière)

Inadmissibilité des programmes et service d'aide

Bien qu'ils aimeraient recevoir du soutien, en raison de différentes restrictions, certaines personnes et ménages en précarité énergétique sont inadmissibles aux différentes initiatives existantes. Par exemple, trois intervenantes ont souligné que les personnes qui font d'énormes sacrifices pour payer leurs factures d'énergie ne peuvent pas recevoir une entente de paiement puisqu'elles n'ont pas de dette.

« C'est en plein ça, on ne peut pas prendre d'entente si on n'a pas eu de problématique. Hydro-Québec nous dit : "ton client a toujours bien payé, fait que je ne vois pas pourquoi je lui donnerais une entente ? Il n'y a pas de problème de paiement." Il faut vraiment que les clients soient en difficultés financières auprès d'Hydro-Québec pour avoir accès à des ententes. » (Appalaches-Beauce-Etchemins)

De plus, les personnes qui ont des dettes trop élevées et qui, par conséquent, se font débrancher, doivent payer une certaine somme avant de se faire rebrancher et de prendre une entente de paiement. Or, selon une intervenante, les revenus de certaines personnes sont si bas qu'elles n'ont pas les moyens de faire ce premier paiement.

« … quand on prend des ententes, on n'a pas besoin de faire un premier paiement, mais quand on a été débranché et qu'on veut se faire rebrancher, la plupart du temps ils exigent un paiement immédiat, chose que les clients ne sont pas toujours en mesure de donner. » (Appalaches-Beauce-Etchemins)

Cette même intervenante a aussi partagé que les ménages à faible revenu vivant dans des logements mal isolés avec une haute consommation d'énergie, soit plus de 500$ par mois, peuvent également être inadmissibles aux ententes de paiement ou mode de versements égaux, puisque leur consommation est trop élevée. De plus, deux intervenantes ont expliqué que les ménages voulant accéder à certains programmes de subventions, comme ceux pour améliorer le logement, sont parfois inadmissibles, car ils ne peuvent pas payer la contribution requise ou « *dépassent un petit peu la norme* » (Lanaudière).

« […] souvent les gens vont dire "je veux la rénover, je vais aller essayer d'aller chercher une subvention à la municipalité pour améliorer l'efficacité énergétique de mon logement" mais ça prend ton 5%. Si tu ne l'as pas, tu fais comment ? Tu as un 5% qu'il faut que tu investisses de tes poches, mais si tu ne l'as pas c'est un cercle vicieux. » (Gaspésie)

Programmes d'aide inadéquats ou occasionnels

Les intervenantes ont identifié quelques défauts de divers programmes d'aide qui empêchaient les ménages d'en bénéficier ou de recevoir une aide suffisante. Par exemple, l'évaluation pour accéder au mode de versement égal est basée sur la consommation du logement de l'année antérieure. Donc, même si des rénovations ont été faites pour améliorer l'efficacité énergétique du logement et que de nouvelles personnes avec différentes habitudes de consommation emménagent dans le logement, si la consommation d'énergie du logement de l'année précédente est trop élevée, le ménage ne pourra pas bénéficier de ce service. Aussi, certaines ont souligné que l'aide offerte par le programme Éconologis est limitée et ne touche pas l'isolation du logement.

« Il y a aussi le fait que c'est limité le programme Éconologis, c'est comme il s'attarde juste un petit peu à la surface on dirait, c'est ça le problème, mais il ne s'attarde pas à l'isolation des habitations dans ce sens-là. » (Lanaudière)

Une autre limite identifiée est que certains programmes d'aide sont seulement offerts occasionnellement. Par exemple, une personne a accès au programme RUÉÉ qu'une seule fois, et exceptionnellement deux fois si elle a une *« nouvelle vie » :*

« Donc c'est ça, une fois dans la vie de quelqu'un ou deux fois on peut dire là, disons, si c'est une nouvelle vie, si on t'a dépanné quand tu avais 22 ans, tu étais aux études, t'as rushé, tu nous rappelles à 32 ans, tu es rendu avec 2 enfants et un emploi. » (Estrie)

Dans le cas du programme Éconologis, deux intervenantes ont raconté que les ménages ne peuvent en bénéficier qu'une fois aux cinq ans et, par conséquent, ne sont pas toujours en mesure de maintenir les changements apportés.

« [Éconologis] ne vient qu'une fois. Je pense que tu as le droit d'avoir le programme une fois tous les 5 ans. Donc, tes plastiques il te les donne la première année, mais après ça, il faut que tu les achètes. Souvent ça coûte plus cher que les économies que tu vas faire sur ta facture et ce n'est pas tout le monde qui est capable d'installer ça. » (Montréal)

Honte et stigmatisation

Finalement, quatre intervenantes ont mentionné que certaines personnes avaient de la difficulté à demander ou accepter de l'aide, entre autres à cause de leur fierté ou par peur d'être jugées et stigmatisées.

« Parce que des fois les gens sont réticents à prendre des ententes avec Hydro-Québec, surtout les personnes âgées qui me disent "moi j'ai toujours payé toutes mes factures. Moi, je ne veux pas laisser de dettes" [...] C'est sûr que, si on est dans des régions, les gens se connaissent plus, donc on entend souvent "qu'est-ce que le monde du village va penser ? Si je m'en vais à l'aide alimentaire ou s'ils apprennent que je ne paye pas mon Hydro ». Le jugement, ça vient toujours du client en premier, pas des autres. Jugement personnel en prime abord. C'est quelque chose qui bloque un peu. » (Appalaches-Beauce-Etchemins)

En conséquence, les personnes en difficulté ne vont vers les ACEF qu'en tout dernier recours.

« La plupart des gens attendront jusqu'à ce soit vraiment une catastrophe, jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de choix pour aller demander de l'aide. » (Outaouais)

« La plupart des gens attendront jusqu'à ce soit vraiment une catastrophe, jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de choix pour aller demander de l'aide. » (Outaouais)

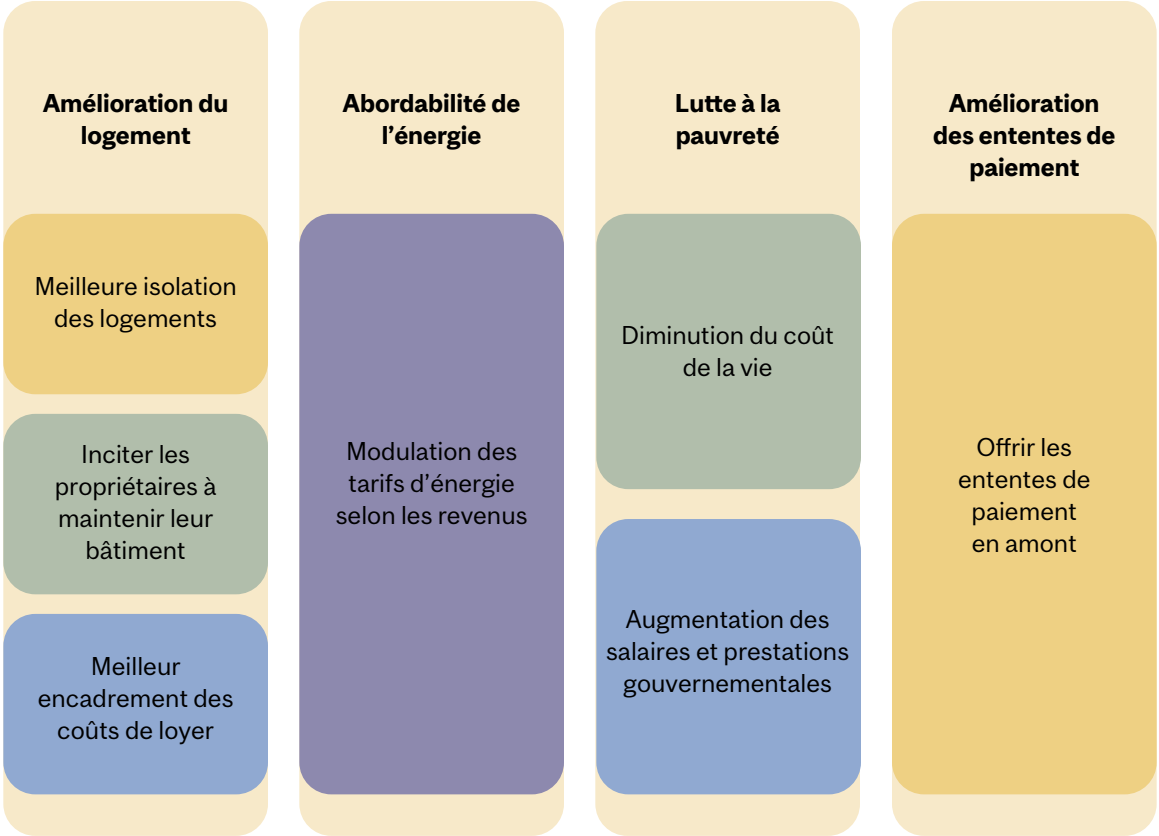
3.

Solutions proposées pour lutter contre la précarité énergétique

Pour conclure les entretiens, les intervenantes ont proposé quelques solutions, regroupées en quatre catégories telles qu'illustrées à la Figure 6 et détaillées ci-dessous.

Figure 6.

Solutions proposées pour contrer la précarité énergétique



La majorité des intervenantes rencontrées ont identifié que la lutte contre la précarité énergétique doit passer par l'amélioration du logement. En effet, certaines intervenantes pensent que les normes et lois de construction doivent être révisées pour assurer une meilleure isolation des logements, que les propriétaires devraient maintenir leurs bâtiments en bon état et que les coûts de loyer devraient être mieux encadrés. Deux intervenantes ont aussi suggéré qu'il devrait avoir plus de logements locatifs abordables et de logements avec les coûts d'électricité compris dans le loyer. Toutefois, une autre a identifié quelques risques associés aux logements incluant les frais énergétiques, tels que la perte de contrôle sur le chauffage et la possibilité de fraude par le propriétaire.

« [...] ça pourrait être une solution parmi d'autres d'inclure, à ce moment-là, le paiement de l'électricité dans le loyer. Je vois un effet pervers, un risque à ça. Le locataire n'a pas le contrôle dans le fond de la vraie facture d'électricité et doit s'en tenir à la bonne volonté, à la bonne foi du propriétaire. Donc, est-ce que c'est les vrais coûts qui lui sont chargés ? » (Laval)

Il a également été proposé par cinq intervenantes que les coûts de l'énergie devraient être plus abordables, particulièrement pour les ménages à faible revenu, soit à travers la réduction ou la modulation des tarifs, voire même la gratuité de l'énergie.

« Je crois à un tarif qui tient compte des personnes à faible revenu ou une modulation en fonction des revenus et du coût du loyer. » (Basses-Laurentides)

« Est-ce qu'on pourrait assumer le chauffage et la climatisation partout en disant un peu que c'est un besoin essentiel ? À la limite, quand tu as du Wifi, tu as du Wifi partout, mais pourquoi ne pas mettre du chauffage partout, puis que ça soit déclaré un besoin essentiel ?» (Gaspésie)

La lutte à la pauvreté est aussi ressortie comme solution dans quatre entretiens, et plus précisément, que le coût de la vie devrait diminuer, alors que les revenus et salaires, prestations sociales et pensions devraient augmenter. Pour terminer, alors qu'une intervenante a décrit le modèle d'entente de paiement d'Hydro-Québec comme *« un modèle à suivre par les autres fournisseurs d'électricité »* (Laval), une autre a suggéré que le modèle pourrait être amélioré en offrant des ententes de paiement en amont aux ménages à faible revenu.

« Les ententes sont offertes par le département de recouvrement quand tu as une dette et l'idéal ce serait que ces ententes-là soient offertes en amont au service à la clientèle. On pourrait dire, OK pour tout le monde qui gagne, je ne sais pas, 50 000 $ et moins, vous avez un soutien à l'énergie. » (Montréal)

« Je crois à un tarif qui tient compte des personnes à faible revenu ou une modulation en fonction des revenus et du coût du loyer. » (Basses-Laurentides)

Conclusions

Basée sur des entretiens réalisés auprès de 11 intervenantes travaillant dans des ACEF de huit régions du Québec, cette étude permet de comprendre les perspectives et l'action de ressources communautaires en matière de précarité énergétique au Québec.

La précarité énergétique apparait comme une difficulté à payer ou à accéder aux services énergétiques nécessaires à la vie quotidienne. À travers leur expérience, les intervenantes des ACEF rencontrées dans le cadre de cette étude décrivent les différentes manifestations de la précarité énergétique dans la vie des individus et ménages à qui elles viennent en aide. Elles constatent également que la précarité énergétique est liée à d'autres vulnérabilités, dont les mauvaises conditions de logement, des revenus insuffisants, des problèmes d'alimentation et de santé, ces vulnérabilités étant à la fois les causes et les conséquences de la précarité énergétique. Différents groupes de la population apparaissent comme particulièrement susceptibles de faire face à la précarité énergétique, soit les personnes à faible ou moyen revenu qui sont locataires ou propriétaires, les travailleurs au salaire minimum, les familles monoparentales, les nouveaux arrivants, les personnes vivant seules, celles avec des problèmes de santé et des barrières linguistiques. D'autre part, les intervenantes ont souligné des problématiques régionales qui influencent la précarité énergétique comme le contexte du logement, les différents fournisseurs et types d'énergie, les canicules, les transports publics inadéquats et l'utilisation de puits artésiens et de pompes électriques pour l'approvisionnement en eau.

Les intervenantes des ACEF mobilisent et déploient différents outils et stratégies pour venir en aide aux ménages en situation de précarité énergétique, que ce soit par le partage d'information, des ateliers et l'aide au budget ; la défense des droits et l'accompagnement auprès des fournisseurs d'énergie ; la prestation du programme Éconologis (pour une ACEF seulement); le soutien financier et matériel ; le référencement vers d'autres ressources ; et le soutien émotionnel. Les discussions démontrent aussi que les ACEF collaborent avec beaucoup d'autres organismes communautaires et institutions financières et gouvernementales pour offrir plusieurs de ces services. Les intervenantes soulignent également différents obstacles qui empêchent les ménages en situation de précarité énergétique de recevoir de l'aide, notamment, la méconnaissance des ressources disponibles, l'inadmissibilité à certains programmes et service d'aide, l'insuffisance de certains programmes, l'aide occasionnelle offerte, les problèmes d'accessibilité, la honte et la stigmatisation. Pour terminer, les intervenantes identifient l'amélioration des conditions des logements, l'abordabilité de l'énergie, la lutte contre la pauvreté et les ententes de paiements avec les distributeurs d'énergie comme stratégies nécessaires pour lutter contre la précarité énergétique au Québec.

Les ACEF travaillent en collaboration avec plusieurs autres partenaires pour venir en aide aux ménages en situation de précarité énergétique. Depuis la pandémie, les demandes d'accompagnement auprès des ACEF augmentent chaque année, alourdissant davantage la charge de travail des intervenantes. Offrir du soutien aux ménages en situation de précarité énergétique ne constitue qu'une seule part de leur travail. Malgré les services offerts par les ACEF, les solutions identifiées par les intervenantes pour contrer la précarité énergétique indiquent que des interventions gouvernementales sont requises. Ces interventions devront être adaptées aux diverses réalités sociales et géographiques qui façonnent le portrait de la précarité énergétique au Québec.

Pour ceci, une attention doit être portée àexpérience des ménages qui font face à la précarité énergétique afin que leur réalité soit considérée dans les politiques, les programmes et les initiatives qui ont le potentiel de prévenir et réduire la précarité énergétique. L'expérience vécue de la précarité énergétique au Québec fera l'objet d'un prochain rapport.

Remerciements

Cette étude est financée par le Fonds de recherche du Québec – secteur Société et culture dans le cadre du programme Actions concertées Programme de recherche sur la pauvreté et l'exclusion sociale (Phase 5), réalisé en collaboration avec le ministère de l'Éducation du Québec, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, le ministère de la Santé et des Services sociaux, incluant le Secrétariat aux aînés, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, et le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation. Cette étude a aussi reçu du financement du programme I+P de l'Université McGill et du programme des Chaires de Recherche du Canada (CIHR 950-231678). Nous tenons à remercier Maria Gheorghiu pour son aide dans la transcription des entrevues, ainsi que les professeurs Sébastien Breau (Université McGill) et Runa R. Das (Université Royal Roads) pour leur contribution au projet PRISE. Nous sommes également reconnaissantes envers toutes les intervenantes qui ont offert leur temps et leurs réflexions pour participer à cette étude et qui ont révisé ce rapport.

Références

Bouzarovski, S., & Petrova, S. (2015). A global perspective on domestic energy deprivation: Overcoming the energy poverty–fuel poverty binary. Energy Research & Social Science, 10, 31–40. https://doi.org/10.1016/j.erss.2015.06.007

Riva, M., Kingunza Makasi, S., Dufresne, P., O'Sullivan, K. C., & Toth, M. (2021). Energy poverty in Canada: Prevalence, social and spatial distribution, and implications for research and policy. Energy Research & Social Science, 81, 102237. **https://doi.org/10.1016/j.erss.2021.102237**

Wheeler, K. (2022). Differences Between Thematic Analysis and Content Analysis: Exploring Environmental and Sustainability Education Resources. SAGE Publications, Ltd. **https://doi.org/10.4135/9781529798227**