



Programme de retrait et de remplacement des poêles et foyers au
bois sur l'île de Montréal

Rapport final présenté au ministère du Développement durable,
de l'Environnement, et de la Lutte contre les changements climatiques par Équiterre

Le 19 juin 2014

TABLE DES MATIÈRES

1. GENÈSE DU PROJET ET OBJET DU PRÉSENT DOCUMENT	3
2. UTILISATION DES FONDS POUR MESURES INCITATIVES	3
2.1 Réponse des citoyens.....	3
2.2 Sommes versées aux citoyens.....	5
2.3 Cueillette des vieux poêles et des foyers préfabriqués	6
2.4 Quelques constats intéressants.....	8
3. ACTIVITÉS DE COMMUNICATION RÉALISÉES	14
4. ÉVALUATION DES RÉSULTATS.....	20
1. Sondage de satisfaction clients.....	20
2. Évaluation des processus.....	22
3. Évaluation des impacts.....	23
4. Conclusion	26
ANNEXE 1 – EXEMPLE DE BORDEREAU DE CUEILLETTE	27
ANNEXE 2 – FORMULAIRE DE DEMANDE DE VERSEMENT FEU VERT	28
ANNEXE 3 – ADRESSES DES CLIENTS FEU VERT (<i>SECTION RETIRÉE</i>)	29
ANNEXE 5 – CARTE POSTALE DE RAPPEL	30
ANNEXE 6 – VIGNETTES WEB	32
ANNEXE 7 – EXEMPLE DE PUBLICITÉ.....	33
ANNEXE 8 – AIDE-MÉMOIRE DES CLIENTS	34
ANNEXE 9 – REVUE DE PRESSE	40

ISBN : 978-2-550-72645-6

GENÈSE DU PROJET ET OBJET DU PRÉSENT DOCUMENT

La Ville de Montréal a établi il y a plusieurs années que le chauffage résidentiel au bois est l'un des grands responsables des problèmes de qualité de l'air sur son territoire. Un important travail de sensibilisation a déjà été accompli et un règlement de la Ville a même été adopté en 2009 pour interdire l'installation de nouveaux appareils de chauffage au bois. L'étape suivante consistait logiquement à mettre en place un programme pour inciter les Montréalais à se départir de leur appareil au bois polluant.

Le 15 août 2011, le ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, M. Pierre Arcand, a annoncé un investissement de 6 millions de dollars pour la mise sur pied d'un tel programme, non seulement à Montréal, mais sur l'ensemble de l'île. Équiterre a reçu le mandat de gérer ce programme et d'en faire la promotion.

Le 21 novembre 2011, le programme Feu vert est officiellement lancé.

Projet unique et novateur, il a fallu élaborer le programme, concevoir les outils nécessaires à son fonctionnement (base de données, centre d'appels, formulaires, procédures internes, aide-mémoire clients, etc.), dénicher les fournisseurs et collaborateurs, embaucher et former une équipe d'agents d'information et voir à tous les aspects logistiques du programme.

Conformément à l'entente conclue entre le ministre et Équiterre, deux rapports ont été transmis au MDDEFP aux printemps 2012 et 2013. Le projet devait initialement prendre fin le 31 mars 2013, mais il a été prolongé d'un an. Le présent rapport couvrant toute la durée du projet, soit du 5 juillet 2011 au 31 mars 2014, fait état des résultats obtenus et des activités réalisées.

UTILISATION DES FONDS POUR MESURES INCITATIVES

2.1 Réponse des citoyens

Pour la durée du programme, plusieurs milliers de citoyens ont communiqué avec nous pour en connaître les modalités. Ces clients potentiels devaient obligatoirement passer par le centre d'appels Feu vert pour ouvrir leur dossier et valider qu'ils répondaient aux exigences minimales du programme, soit : résider sur l'île de Montréal, posséder un poêle ou un foyer au bois encore fonctionnel, mais non certifié EPA ou CAN/CSA-B415.1, et avoir l'intention de s'en départir, de le remplacer ou de le convertir prochainement.

L'équipe Feu vert avait ouvert un dossier pour 4917 projets de retrait, de remplacement ou de conversion d'un poêle ou d'un foyer. Chaque projet correspond à un seul poêle ou foyer à retirer/remplacer/convertir. Un même client peut donc avoir plusieurs projets à son nom, qui seront traités séparément. De ce nombre, 2758 projets ont été complétés, c'est-à-dire que les citoyens ont terminé leurs travaux et qu'ils ont envoyé leur demande de versement avec toutes les pièces justificatives requises, que celle-ci a été acceptée et qu'un chèque a été envoyé (voir l'exemplaire de la demande de versement à l'ANNEXE 1).

Au moment d'ouvrir leur dossier, certains clients étaient déjà prêts à entreprendre leurs travaux ou les ont même déjà entamés. Ils étaient alors en mesure de nous faire parvenir leur formulaire de demande de versement rapidement, avec les pièces justificatives requises (facture, photos et certificat de conformité, selon le cas¹). Dans la plupart des cas cependant, il fallait prévoir un délai de plusieurs semaines entre le moment où un citoyen commençait à magasiner son nouvel appareil de chauffage et la fin de l'installation, soit parce que le carnet de commandes de l'entrepreneur était déjà plein, soit parce que le client tardait à arrêter son choix, soit parce qu'il préférait attendre un peu, le temps d'épuiser sa réserve de bois de chauffage ou de disposer des fonds nécessaires pour procéder à ses rénovations. On constatait par ailleurs que le traitement de près de 20 % des demandes de versement était retardé, parce que le client avait omis d'y joindre certains documents ou parce que certains éléments du processus devaient être clarifiés (dates contradictoires, entrepreneur ne possédant pas les qualifications requises pour le type d'installation choisi, doutes quant à l'authenticité de certains documents, etc.). Les cas les plus problématiques étaient soumis pour enquête à la Régie du bâtiment du Québec. Au final, le délai moyen entre l'ouverture d'un dossier et l'émission du chèque est de 13 semaines.

¹ Lorsque l'ancien appareil a dû être récupéré, un bordereau de cueillette doit également nous être transmis par Distribution Nordix (voir l'exemplaire à l'ANNEXE 2)

Répartition des projets complétés :

610	retraits sans remplacement
311	remplacements de poêles
21	par un appareil à granules
21	par un appareil au gaz naturel
183	par un appareil au propane
56	par un appareil électrique
1837	conversions de foyers
17	aux granules
635	au gaz naturel
920	au propane
265	à l'électricité
2758	= TOTAL DES PROJETS COMPLÉTÉS

Les coordonnées de tous les domiciles où nos clients ont retiré, remplacé ou modifié un poêle ou un foyer au bois dans le cadre du programme Feu vert sont fournies à l'ANNEXE 3.

Sur l'ensemble des projets:

- 988 projets ont été annulés avant la fin du programme (parce que les clients ont changé d'avis, principalement pour des raisons financières, ou parce qu'on a finalement découvert qu'ils n'étaient pas vraiment admissibles)
- 54 projets ont été refusés à la fermeture du programme (parce que les demandes de versement sont restées incomplètes jusqu'à la fin, malgré plusieurs messages de relance dans certains cas. Ce chiffre inclut également 21 cas d'appareils ramassés sans que les clients aient envoyé la documentation requise pour obtenir l'incitatif).
- Le reste des projets ouverts correspond aux dossiers de citoyens qui n'ont pas mené leur projet à bien avant la date d'échéance ou qui ont manifesté un intérêt pour le programme sans nous confirmer l'évolution de leur projet vers un retrait ou une conversion.

2.2 Sommes versées aux citoyens

En date du 31 mars 2014, les incitatifs financiers accordés aux citoyens dans le cadre du programme Feu vert totalisent 1 945 030 \$, soit en moyenne 705\$ par poêle ou foyer.

Rappelons que la valeur des incitatifs Feu vert variait en fonction de la solution choisie. Une pénalité été déduite de l'incitatif lorsque notre

fournisseur s'était rendu chez le client sans pouvoir récupérer son appareil quelle qu'en était la raison (absence du client au moment convenu, poêle qui n'était pas prêt pour la cueillette, qui n'est pas accessible ou qui ne peut pas être sorti du logement en raison de la configuration des lieux). Cette pénalité se chiffrait généralement à 60 \$ par déplacement inutile, soit le montant de la surcharge que nous a facturé Distribution Nordix.

VALEUR DES INCITATIFS FEU VERT EN FONCTION DE LA SOLUTION CHOISIE

Solution autorisée	Valeur théorique de l'incitatif	Nombre	Total réel (pénalités incluses)
Retrait sans remplacement	300 \$	610	181 440 \$
Remplacement/conversion électrique < 1000 \$	350 \$	186	64 680 \$
Remplacement/conversion électrique 1000-2000 \$	400 \$	107	42 800 \$
Remplacement/conversion électrique > 2000 \$	450 \$	28	12 600 \$
Remplacement/conversion au propane, gaz naturel ou granules	900 \$	1827	1 642 860 \$
TOTAL		2758	1 944 380 \$

Le détail des sommes versées aux citoyens est fourni à l'ANNEXE 3.

2.3 Cueillette des vieux poêles et des foyers préfabriqués

Pour s'assurer que les vieux poêles à bois et les foyers préfabriqués retirés dans le cadre du programme Feu vert n'étaient pas remis en circulation, Équiterre a confié à Distribution Nordix² le mandat de les récupérer au domicile des citoyens, puis de les livrer à un recycleur de métaux. Équiterre a choisi Distribution Nordix parce cette entreprise disposait des ressources humaines, du matériel roulant, de l'équipement informatique et de l'espace d'entreposage requis pour desservir toute l'île de Montréal de façon professionnelle et sécuritaire.

Dans le contexte montréalais où les foyers sont presque quatre fois plus nombreux que les poêles, il était essentiel de pouvoir établir une distinction entre les différents types d'appareil afin de déterminer si la visite de Distribution Nordix était requise et par la suite, quelles options de remplacement étaient possibles. Si la totalité des poêles, autonomes ou encastrés, devait être récupérée par Distribution Nordix, le cas des foyers s'avérait plus complexe puisqu'il fallait alors différencier – à distance – les installations en maçonnerie (aucune cueillette requise) et les foyers préfabriqués (dont on doit extraire et récupérer le caisson). Cette vérification était d'autant plus ardue que plusieurs personnes confondaient les différents types d'appareils et que certains clients ne

² Distribution Nordix, 1010, av. Godin, bureau 100, Québec QC G1M 2X9. Tél. : 418 780-7654 distributionnordix.ca

maîtrisaient ni le français ni l'anglais. Lorsqu'un agent n'était pas en mesure d'établir au téléphone le type d'appareil, une photo était exigée.

Quand l'admissibilité d'un client était établie et que celui-ci nous confirmait être prêt à se départir de son vieil appareil, nous transmettions ses coordonnées à Distribution Nordix (une fois par jour, de façon automatisée et sécuritaire). Distribution Nordix rappelait alors le client (dans un délai de quelques jours ouvrables) pour planifier l'heure et la date de la cueillette, en optimisant les déplacements. La veille de la date convenue, Distribution Nordix rappelait au client pour l'heure du rendez-vous. Sauf exception, le client devait être sur place au moment de la cueillette et l'appareil devait être prêt à emporter (la désinstallation ne faisait pas partie du contrat de Distribution Nordix). En cas d'imprévu, les clients Feu vert avaient la possibilité de rappeler Distribution Nordix pour reporter ou annuler leur rendez-vous.

Distribution Nordix nous transmettait un rapport hebdomadaire contenant le détail de chaque tentative pour joindre chaque client, la date de rappel ou de cueillette prévue, les annulations et les déplacements inutiles.

Chaque semaine, nous recevons également les bordereaux des cueillettes effectuées depuis la semaine précédente (voir ANNEXE 2). Ces bordereaux incluent, pour chaque adresse visitée, une série de photos de l'appareil récupéré, avec le code-barre Feu vert et les trois trous percés par Distribution Nordix pour rendre l'appareil inutilisable, photos prises au domicile du client et à l'entrepôt de Distribution Nordix, où l'appareil était temporairement déposé avant d'être envoyé à la ferraille.

Lorsque le conteneur de Distribution Nordix était suffisamment rempli (environ une fois par mois), les poêles et foyers récupérés étaient envoyés à American Iron & Metal (AIM), dans l'est de Montréal. Nous recevions un bordereau de livraison avec la liste de tous les appareils livrés et une attestation indiquant que ceux-ci avaient bien été détruits, et leurs métaux, transformés en matières premières.

Pour la durée du programme, nous avons transmis à Distribution Nordix les coordonnées de 1649 appareils. De ce nombre, notre distributeur en avait récupéré 1264 à la fin du mois de mars 2014. Il a fallu annuler 385 cueillettes (soit parce que nos clients ont choisi de conserver leur vieux poêle, soit parce qu'ils ont pu faire installer leur nouvel appareil à l'intérieur de leur foyer préfabriqué, soit parce qu'ils possédaient un foyer en maçonnerie dont les coordonnées n'auraient pas dû être transmises à Distribution Nordix, aucun ramassage n'étant requis, soit parce qu'ils ont renoncé à leur projet après avoir initié les démarches pour le ramassage, etc.).

Pour chaque poêle ou foyer récupéré, Distribution Nordix nous facturait 80 \$ plus taxes, plus surcharge éventuelle pour l'essence. Distribution Nordix nous facturait également une surcharge qui s'élevait généralement à 60 \$ pour chaque déplacement inutile. Comme nous l'avons mentionné plus haut, cette somme était déduite de l'incitatif Feu vert, ce dont nos

clients étaient prévenus à l'ouverture de leur dossier. En l'occurrence, nous n'avons eu à appliquer cette pénalité 48 fois.

Outre les sommes remises aux citoyens pour le retrait, le remplacement ou la conversion de leur appareil de chauffage au bois, Équiterre a donc aussi versé 103 123 \$ plus taxes à Distribution Nordix pour la cueillette de vieux poêles et de foyers préfabriqués

Dans l'ensemble, nous étions plutôt satisfaits des services offerts par Distribution Nordix, en dépit des problèmes techniques que connaît occasionnellement notre fournisseur, qui compliquaient la transmission des informations et alourdissaient la charge de travail de l'équipe Feu vert. L'ensemble des processus entourant la cueillette des poêles et foyers nécessitait de nombreux suivis et s'avérait particulièrement chronophage. L'étroite collaboration du personnel de Distribution Nordix était donc très appréciée. Nos clients nous confirmaient par ailleurs que Distribution Nordix respectait ses horaires de cueillette et on n'a compté aucun cas de bris ou de dommage lié à son intervention dans le cadre du programme.

2.4 Quelques constats intéressants

Proportion poêles/foyers

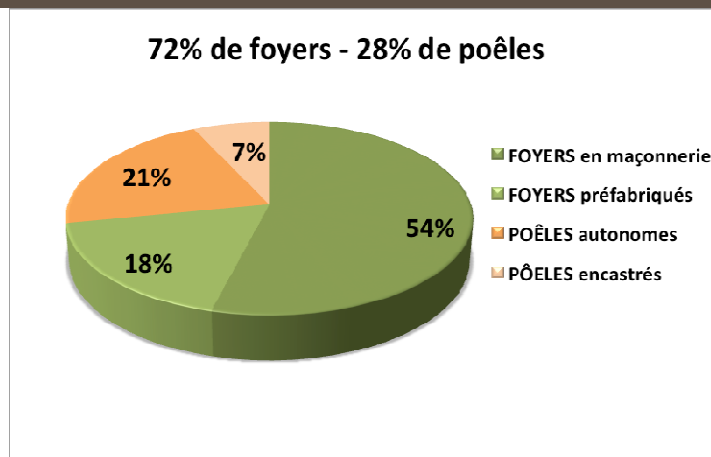
Contrairement à ce qu'on peut observer ailleurs au Québec, où l'on compte à peine 20 foyers pour 80 poêles à bois, les foyers seraient plus nombreux que les poêles à bois sur l'île de Montréal, dans un rapport de 79 pour 21³. Cette particularité, associée au fait que nous ne pouvions pas accorder d'incitatif pour l'installation d'un nouvel appareil au bois, ajoutait à l'immense défi qui consistait à convaincre les résidents de l'île de Montréal de se départir de leurs vieux poêles et foyers au bois.

La conversion d'un foyer constitue en effet une opération beaucoup plus complexe et coûteuse que le simple retrait d'un poêle autonome (ou le remplacement de celui-ci par un nouveau poêle à bois). Quand on sait que les foyers sont moins utilisés comme source de chauffage que comme éléments de décor et d'ambiance, on était en droit de se demander si leurs propriétaires allaient être prêts à déboursier la somme nécessaire à l'achat et à l'installation d'un nouveau type d'appareil, même en étant conscientisés aux impacts du chauffage au bois sur l'île de Montréal.

Nous ignorions donc, au départ, si les proportions de poêles et foyers dans le cadre du programme Feu vert seraient comparables aux statistiques de la Ville de Montréal. Finalement, nous avons ouvert beaucoup plus de dossiers pour des foyers que pour des poêles.

³ BOULET, Diane (2007) : Chauffage au bois, Document de travail, Direction de l'environnement et du développement durable, Ville de Montréal, juillet 2007, p. 9.

RÉPARTITION POÊLES/FOYERS POUR L'ENSEMBLE DES PROJETS OUVERTS

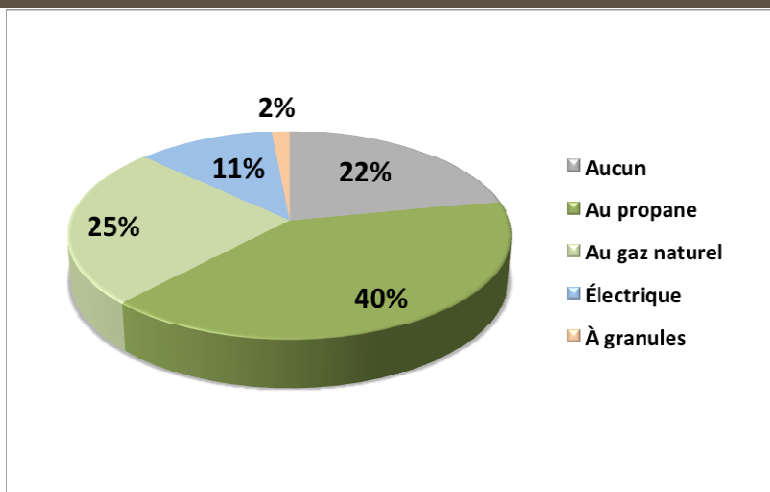


Pour les projets complétés au 31 mars 2014, les foyers demeurent majoritaires, mais leur proportion tombe à 69% contre 31% de poêles.

Solutions de remplacement privilégiées

Considérant la proportion de foyers chez nos clients et le fait que leur condamnation n'était pas autorisée dans le cadre du programme jusqu'en novembre 2013 (et uniquement sous réserve de fournir entre autres justificatifs des factures émises par des professionnels détenteurs d'une licence RBQ adéquate à compter de cette date), on ne peut s'étonner de constater que sur l'ensemble de la durée du programme, 78 % des clients Feu vert ayant finalisé leur projet aient fait l'acquisition d'un nouvel appareil. Le sondage Léger Marketing réalisé en 2008 pour la Ville de Montréal laissait effectivement entendre que pour convaincre un propriétaire de se départir de son appareil de chauffage au bois, mieux valait lui offrir une solution de rechange.

TYPE D'APPAREIL CHOISI PAR LES CLIENTS FEU VERT



Pour remplacer leur vieux poêle à bois ou faire installer un appareil encastrable dans leur ancien foyer, les clients Feu vert ont déboursé quelque 9 382 951 \$⁴, soit 5 fois plus que le montant des incitatifs accordés aux citoyens dans le cadre du programme. Le programme Feu vert a ainsi généré d'intéressantes retombées économiques pour la région de Montréal.

Soulignons que si seulement 22 % de l'ensemble des clients Feu vert se sont départis de leur appareil sans le remplacer, 72 % des propriétaires de poêles autonomes ont opté pour un retrait sans remplacement.

Les résultats obtenus par d'autres programmes similaires nous ont appris que l'importance de la somme accordée par rapport au coût d'acquisition d'un nouvel appareil ne suffit pas à convaincre un consommateur d'opter pour un type de combustible en particulier. D'autres facteurs entrent également en considération : besoins en termes de chauffage, autonomie de l'appareil en cas de panne d'électricité, tendances en design intérieur, disponibilité du combustible, etc.

⁴ Cette somme a été calculée à partir des factures fournies par nos clients comme preuve d'achat de leur nouvel appareil, factures qui n'incluent pas toujours les frais d'installation et de finition. Quant aux coûts de combustible, de démolition de cheminée (jusqu'en novembre 2013) et de raccordement au réseau de Gaz Métro, nous ne les avons pas pris en considération. Les dépenses sans lien avec le programme Feu vert (pièces de BBQ, de climatiseur ou autres) ont été soustraites du total.

L'ensemble de ces facteurs explique sans doute que le propane se classe au premier rang des combustibles de remplacement choisis par les clients Feu vert et ce, en dépit du fait que cette source d'énergie est plus coûteuse. Moins disponible, le gaz naturel se classe au deuxième rang, suivi par l'électricité, la solution la plus économique, mais qui s'avérera peu utile en cas de panne électrique. Les granules de bois arrivent au dernier rang.

Répartition géographique des projets complétés

D'après les données fournies par la Ville de Montréal, 59 % des 85 241 poêles et foyers recensés sur l'île de Montréal sont situés sur le territoire de la Ville même, contre 41 % dans les villes liées. Le programme Feu vert a permis de retirer 1718 poêles et foyers (P/F) à la Ville de Montréal contre 1040 dans les villes liées, soit respectivement 62 % et 38 % des projets Feu vert (FV) complétés. Considérant que le nombre de poêles et foyers recensés à la Ville de Montréal (50 550) est plus important que dans les villes liées (34 691), on voit que la proportion de ceux qui ont été retirés dans le cadre du programme par rapport au total recensé est équivalente, soit environ 3 %.

RÉSULTATS COMPARÉS MONTRÉAL/VILLES LIÉES			
	MONTRÉAL	VILLES LIÉES	TOTAL
Nombre de P/F recensés	50 550	34 691	85 241
Proportion des P/F sur l'île de Montréal	59 %	41 %	100 %
Nombre de P/F retirés dans le cadre du programme Feu vert	1718	1040	2758
Proportion des projets FV complétés	62 %	38 %	100 %
Proportion des P/F retirés p. rapp. au total recensé	3 %	3 %	3 %

Soulignons qu'en dehors des opérations porte-à-porte menées par l'écoquartier de Pointe-aux-Prairies et Saint-Léonard, nos efforts de promotion du programme Feu vert se sont déployés également sur toute l'île de Montréal. Comme en témoignent les tableaux suivants, les résultats du programme Feu vert sont bien distribués sur l'ensemble des arrondissements et des villes liés.

RÉSULTATS PAR ARRONDISSEMENT

VILLE	#P/F RETIRES	% DES PROJETS FV COMPLÉTÉS
RDP/PAT	297	17%
CDN/NDG	197	11 %
Pierrefonds/Roxboro	186	11 %
Ahuntsic/Cartierville	115	7%
Lachine	94	5 %
St-Léonard	112	6%
Mercier/Hochelaga-Maisonneuve	102	6 %
Lasalle	79	5%
Montréal-Nord	84	5 %
L'île-Bizard/Ste-Geneviève	66	4%
St-Laurent	48	3 %
Anjou	48	3 %
Rosemont/La Petite-Patrie	54	3 %
Ville-Marie	66	4 %
Verdun	38	2 %
Villeray/St-Michel/Parc-Extension	31	2 %
Outremont	34	2 %
Sud-Ouest	40	2%
Plateau-Mont-Royal	27	2%
TOTAL	1718	100 %

RÉSULTATS PAR VILLE LIÉE

VILLE	# P/F RETIRÉS	% DES PROJETS FV COMPLÉTÉS
Beaconsfield	219	21 %
Pointe-Claire	137	13 %
Dollard-des-Ormeaux	147	14 %
Kirkland	153	15 %
Westmount	101	10 %
Mont-Royal	91	9 %
Dorval et île de Dorval	62	6 %
Baie-d'Urfé	36	3 %
Montréal-Ouest	34	3 %
Hampstead	23	2 %
Côte-St-Luc	14	1 %
Ste-Anne-de-Bellevue	12	1 %
Montréal-Est	5	1 %
Senneville	6	0 %
TOTAL	1040	100 %

Profil démographique des clients Feu vert

Bien que l'organisme Équiterre demeure mieux connu des Québécois francophones que de leurs concitoyens de langue anglaise, il était essentiel que nous parvenions à rejoindre les propriétaires de poêles et foyers anglophones de l'île de Montréal. Tous les outils de communication Feu vert étaient donc bilingues, de même que les agents de notre centre d'appels, et nous avons eu recours aussi bien à des médias anglophones que francophones pour promouvoir le programme. Nous avons manifestement atteint notre objectif, puisque la version anglaise du site feuvert.org était presque aussi fréquentée que son pendant français et que 39 % des clients Feu vert avait choisi l'anglais pour correspondre avec nous.

Nous sommes aussi parvenus à rejoindre les minorités culturelles de Montréal et les agents de notre centre d'appels devaient régulièrement expliquer les modalités du programme à des clients dont la maîtrise du français et de l'anglais était imparfaite.

Il semble en outre que notre clientèle incluait bon nombre de personnes retraitées, attirées par la commodité des appareils de chauffage à télécommande, à moins que ce ne soit leurs enfants d'âge adulte qui ouvraient un dossier à leur place afin de leur éviter les inconvénients du bois de chauffage.

Les clients Feu vert ayant déboursé en moyenne 4356 \$ pour l'achat de leur nouvel appareil de chauffage d'appoint⁵, on peut considérer qu'ils sont relativement aisés. En contrepartie, l'une des principales raisons fournies par les clients admissibles pour annuler leur projet de remplacement était le coût trop élevé de celui-ci.

ACTIVITÉS DE COMMUNICATION RÉALISÉES

Facteur déterminant pour le succès du programme Feu vert, notre stratégie et nos outils de communication ont été conçus en collaboration avec l'agence Orange Tango. Dès le départ, il a été convenu que le programme aurait un nom et une identité visuelle distincts de ceux d'Équiterre, avec son propre site Internet (feuver.org) et un numéro de téléphone indépendant (514 871-VERT), configuré en centre d'appels.

La liste des outils de communication produits dans le cadre du programme incluait :

- Le site Internet feuver.org
- Une bannière autoportante (utilisée lors du lancement et de kiosques d'information)
- Le dépliant Feu vert (106 500 copies envoyées par la poste aux propriétaires de poêles et foyers de l'île de Montréal, ou distribuées par nos partenaires et collaborateurs)
- La lettre signée par le ministre Pierre Arcand pour accompagner le dépliant Feu vert lors des opérations postales de mars-avril 2012 (arrondissements) et de juin-juillet 2012 (villes liées)
- La carte postale Feu vert (38 245 copies envoyées par la poste aux propriétaires de poêles et foyers de l'île de Montréal ou distribuées par Équiterre; voir l'exemplaire à l'ANNEXE 5)
- Des bannières web animées (ANNEXE 6)

⁵ Tous types d'appareils confondus, soit en moyenne 4935 \$ pour un appareil au propane, 4904 \$ pour un appareil au gaz naturel, 4066 \$ pour un appareil à granules et 846 \$ pour un appareil électrique.

- Des publicités imprimées pour les journaux (formats variés; voir l'exemplaire à l'ANNEXE 7)
- Des capsules vidéo pour la télévision

Mentionnons également l'Aide-mémoire conçu à l'intention des clients Feu vert et résumant les consignes transmises au téléphone à l'ouverture de leur dossier (ANNEXE 8).

Pour nous aider à promouvoir le programme Feu vert, nous avons fait appel à un vaste réseau de partenaires et de collaborateurs. Selon le cas, ils nous ont aidés à distribuer le dépliant Feu vert, ont inséré la vignette du programme sur leur site (avec ou sans hyperlien vers le site feuvert.org), ont publié un article sur le programme dans leur infolettre ou ont relayé l'information dans les médias sociaux.

La liste des organisations ayant contribué à faire connaître le programme Feu vert inclut :

Les détaillants de poêles et foyers de la grande région de Montréal

La Ville de Montréal, son réseau Accès Montréal et les différents arrondissements

La Direction de la santé publique de Montréal et les CSSS

Les villes liées

Les écoquartiers de la Ville de Montréal

Étant donné que le programme Feu vert avait une durée limitée dans le temps, que son champ d'action se limitait à l'île de Montréal, que nous disposions d'un budget de promotion modeste, mais que nous avons pu obtenir l'adresse des poêles et foyers recensés sur l'île de Montréal, nous avons opté pour une approche pragmatique (comment faire pour participer au programme Feu vert et obtenir l'incitatif pouvant atteindre 900 \$) et une stratégie très ciblée géographiquement. Étendue sur toute l'année, cette stratégie combinait en alternance envois postaux, campagnes de bannières web, référencement web et insertions de publicités dans les hebdomadaires locaux ainsi que dans le Journal Métro (voir le calendrier des activités de communication à partir de la page 17).

Nous avons également diffusé des publicités à la télévision francophone et anglophone du 30 septembre au 21 octobre 2013. L'intérêt suscité par ces annonces a été manifeste ; le nombre d'appels a augmenté considérablement durant cette période.

Rappelons que dès l'annonce du ministre, en août 2011, plus de 1500 personnes ont manifesté leur intérêt pour le programme. Moins de 24 heures après son lancement, le 21 novembre 2011, la boîte vocale du centre d'appels Feu vert était pleine et nous avons dû faire augmenter sa

capacité, puis faire en sorte que chaque message vocal soit automatiquement converti en fichier électronique et archivé à l'adresse courriel info@feuvert.org. Nous nous sommes rapidement retrouvés avec plus de 300 messages vocaux à retourner, sans compter les demandes d'information envoyées directement par courriel à info@feuvert.org.

Il a fallu plusieurs semaines pour rappeler tous les citoyens intéressés et répondre à leurs courriels. Le lancement du programme ayant bénéficié d'une belle couverture médiatique (voir la liste des parutions médias recensées à l'ANNEXE 9), il n'a pas été nécessaire de commencer la promotion active du programme Feu vert avant mars 2012.

CALENDRIER DES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION RÉALISÉES

	Août 2011	Sept. 2011	Oct. 2011	Nov. 2011	Déc. 2011	Janv. 2012	Févr. 2012	Mars 2012	Avril 2012	Mai 2012	Juin 2012	Juill. 2012	Août 2012	Sept. 2012	Oct. 2012	Nov. 2012	Déc. 2012	Janv. 2013	Févr. 2013	Mars 2013
Appels et courriels aux détaillants pour leur annoncer le programme et solliciter leur collaboration																				
Émission d'un communiqué de presse d'Équiterre et participation à la conférence de presse du ministre pour annoncer la mise en œuvre du programme (15 août)																				
Mise en ligne du site provisoire mauvaispoele.ca afin de récupérer les coordonnées de citoyens désireux d'obtenir plus de détails sur le programme : 1500 courriels récoltés																				
Création de la marque Feu vert (nom et visuel du programme) et élaboration de la stratégie communicationnelle, avec l'agence Orange Tango																				
Rencontres avec divers partenaires, fournisseurs et collaborateurs potentiels																				
Conception du site feuvert.org (bilingue), du dépliant Feu vert (bilingue), d'une bannière autoportante et de vignettes Internet (bilingues), avec l'agence Orange Tango																				
Livraison de 24 000 dépliants Feu vert à la Direction de santé publique de Montréal, à la Direction des communications de la Ville de Montréal et au Service de sécurité incendie de la Ville de Montréal (pour distribution à leurs points de service)																				
Participation à diverses entrevues médias (radio, télé, presse écrite) visant à promouvoir le programme																				
Présentation du programme à différents intervenants de la DSP (représentants de CSSS) et de la Ville de Montréal (directeurs de l'aménagement urbain de la Ville de Montréal, chefs de division Permis et inspection de la Ville de Montréal, Table des Communicateurs)																				
Conférence de presse et communiqué annonçant le LANCEMENT DU PROGRAMME FEU VERT (21 novembre)																				

	Août 2011	Sept. 2011	Oct. 2011	Nov. 2011	Déc. 2011	Janv. 2012	Févr. 2012	Mars 2012	Avril 2012	Mai 2012	Juin 2012	Juill. 2012	Août 2012	Sept. 2012	Oct. 2012	Nov. 2012	Déc. 2012	Janv. 2013	Févr. 2013	Mars 2013
Mise en ligne du site feuvert.org et déploiement du centre d'appels Feu vert																				
Envoi de plus de 6000 dépliants Feu vert aux détaillants de poêles et foyers de la région de Montréal (précédé d'une opération téléphonique)																				
Envois courriel aux détaillants de poêles et foyers de la région de Montréal pour leur expliquer le fonctionnement du programme, rappeler certaines consignes importantes et annoncer le prolongement du programme																				
Retours d'appels aux centaines de citoyens ayant laissé un message dans la boîte vocale Feu vert à la suite du lancement du programme																				
Campagne de référencement par mots clés Google																				
Signature d'une entente de partage d'information avec la Ville de Montréal, en vertu de laquelle nous pourrions recevoir les adresses des 85 241 poêles et foyers au bois recensés sur l'île de Montréal ⁶																				
Tenue d'un kiosque Feu vert au Salon Habitat (2-5 févr.)																				
Publication d'un article sur les impacts du chauffage au bois sur le site d'Équiterre et dans son bulletin électronique mensuel																				
Envoi courriel aux 1500 personnes ayant laissé leurs coordonnées sur le site temporaire mauvaispoele.ca																				
Présentation du programme Feu vert aux représentants des comités environnementaux des villes liées																				
Suivi téléphonique auprès des clients dont nous sommes sans nouvelles (après quelques mois)																				
Mise à la poste (en 5 lots) de 47 234 dépliants Feu vert accompagnés d'une lettre du ministre, à l'attention des propriétaires de poêles et foyers de la Ville de Montréal																				

⁶ Adresses obtenues le 30 janvier 2012.

4. ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Dans l'ensemble, nous estimons très satisfaisants les résultats, à savoir 2758 projets complétés. Nous rappelons qu'aucun objectif contractuel précis n'avait été fixé, considérant l'aspect novateur du projet.

En début de mandat, en août 2011, Équiterre a commandé une revue complète des programmes existants en Amérique du Nord, menée par la firme Dunsky Expertise en énergie, qui nous a permis de conclure à l'absence de programmes équivalents. Évidemment, il existait d'autres programmes de remplacement de poêles à bois, mais trois critères permettaient notamment de justifier le caractère unique et novateur qui nous avait été confié par le MDDEP.

le déploiement en milieu urbain d'un programme d'une telle envergure n'avait pas connu de précédent.

le programme Feu vert était le seul programme qui n'autorisait pas l'installation d'un appareil à combustible solide (à l'exception des granules) en remplacement d'un poêle ou foyer à bois polluant, conformément à la réglementation montréalaise en vigueur depuis 2009.

la répartition des appareils de chauffage au bois sur l'île de Montréal se démarque par un taux de 80 % de foyers pour quelque 20 % de poêles, la majorité de ces appareils ayant vocation de chauffage d'appoint ou d'ambiance. Cette répartition est à l'opposé de ce qu'on peut observer dans le reste du Québec.

L'ensemble de ces particularités fait en sorte que des efforts considérables ont dû être investis pour développer le programme Feu vert et ensuite y susciter la participation des citoyens. Équiterre a mobilisé de grandes énergies en ce sens, avec succès. Compte tenu de l'ampleur des travaux et des dépenses liées à la conversion des appareils visés, la durée moyenne de réalisation d'un tel projet par un citoyen est de 4 mois, et implique de sa part un investissement moyen de 4356 \$! Ainsi, les retombées économiques et fiscales sont si importantes qu'elles pourraient, dans certaines circonstances, justifier à elles seules le programme.

Enfin, nous nous réjouissons de constater qu'un grand nombre de propriétaires de poêles et foyers de l'île de Montréal ont été conscientisés aux enjeux liés à la combustion du bois même s'ils n'étaient pas tous prêts à faire le deuil de leur vieux poêle ou à déboursier la somme nécessaire pour convertir leur foyer au gaz naturel, au propane ou aux granules. L'idée germe tranquillement dans les esprits.

2.5 Sondage de satisfaction clients

Nous avons mené, depuis octobre 2012, un sondage de satisfaction en ligne auprès de clients qui ont complété leur projet .

Sur les 2499 disposant d'une adresse courriel, 1166 clients ont pris le temps d'y répondre, soit un taux de participation de 46,5 %, garantissant la représentativité des résultats obtenus.

La majorité de nos clients ont entendu parler du programme dans les journaux, par le biais de leur détaillant ou grâce à l'un de nos envois postaux, confirmant la pertinence de notre stratégie de communication. Ils affirment à 89 % que l'incitatif offert dans le cadre du programme Feu vert a influencé ou accéléré leur décision de se départir de leur vieux poêle ou foyer. Parmi les autres facteurs qui ont motivé leur décision, nos clients invoquaient principalement leurs préoccupations environnementales (67 % des répondants) et les inconvénients du bois de chauffage (53 % des répondants).

84 % d'entre eux ont réussi à parler à un agent Feu vert dès leur premier appel, ce qui est excellent étant donné le fort achalandage du centre d'appels au cours des premiers mois du programme et le temps requis pour retourner tous les messages laissés par des clients potentiels. La majorité de ceux qui ont laissé un message disait avoir rapidement reçu un retour d'appel. La très grande majorité de clients se déclarait très satisfaite des services offerts par les agents du centre d'appels, soulignant leur compétence, leur efficacité, leur patience et leur courtoisie. Ceux dont la demande était incomplète ou problématique confirmaient avoir été pris en charge efficacement par nos agents.

La majorité des clients ayant reçu la visite de Distribution Nordix pour la collecte de leur vieux poêle ou foyer se disaient très satisfaits du service reçu.

Ceux ayant fait l'acquisition d'un nouvel appareil ont fait affaire avec un détaillant spécialisé (à 91 %), plutôt que d'opter pour une grande surface ou d'acheter en ligne. Ils considéraient pour la plupart que la connaissance et l'attitude de leur détaillant à l'égard du programme Feu vert étaient de bonnes, voire excellentes⁷. Le choix de leur nouvel appareil aurait été dicté par les critères suivants : la propreté et la facilité d'utilisation, l'efficacité, l'esthétique, l'autonomie électrique, la disponibilité du combustible, différents aspects économiques, la compatibilité avec le foyer en maçonnerie à convertir. Plusieurs personnes ont également invoqué des motivations écologiques.

Plus de 90 % des répondants considèrent que la documentation fournie et les directives reçues étaient claires et faciles à suivre. Plusieurs ont souligné la rapidité avec laquelle ils ont reçu leur chèque, une fois leur demande envoyée.

⁷ Précisons que 9 détaillants se partagent à eux seuls 75 % des clients ayant fait l'acquisition d'un nouvel appareil de chauffage dans le cadre du programme Feu vert.

Bref, nous considérons que nous pouvons être fiers du travail accompli par les agents du programme Feu vert.

2.6 Évaluation des processus

À l'automne 2012 nous avons confié à une consultante externe le mandat de procéder à l'évaluation partielle des processus du programme Feu vert, plus spécialement :

- Ses effets économiques
- Sa stratégie de communication
- La participation au programme
- Le degré de satisfaction de la clientèle
- La gestion des risques

Plusieurs de ces éléments ayant été abordés précédemment, nous nous attarderons plus spécifiquement sur les obstacles qui nuisaient à la participation selon la consultante, soit :

- Les coûts d'acquisition et d'installation élevés
- La durée du programme (inférieure selon elle au délai requis pour décider de passer à l'action)
- Les habitudes d'utilisation (le chauffage au bois demeurant très prisé) et le niveau de priorité potentiellement plus faible pour des appareils utilisés surtout pour l'ambiance
- Le moindre coût du chauffage au bois
- Le fait que les appareils certifiés EPA ne soient pas autorisés
- Et la longue durée de vie des poêles et foyers au bois

Outre le taux de satisfaction élevé des participants, l'évaluation de nos processus mettait par ailleurs en évidence celui des détaillants, qui apprécient la simplicité des processus Feu vert et le faible degré d'engagement requis en ce qui les concerne. Considérant en outre les retombées financières du programme pour eux et les relations cordiales qu'ils entretenaient avec l'équipe Feu vert, l'évaluation conclut que la collaboration entre Équiterre et les détaillants est de type « gagnant-gagnant ».

En ce qui concernait notre stratégie de communication, la consultante constatait qu'il existe une corrélation évidente entre l'intensité de nos activités de promotion et la demande de clients potentiels (nombre d'appels reçus et de dossiers ouverts). Cela s'est avéré vrai jusqu'à la fin du programme puisque la dernière campagne publicitaire à la télévision à l'automne 2013 a généré beaucoup de nouvelles demandes.

Enfin, l'évaluation de nos processus démontre qu'Équiterre avait mis en place les mesures requises pour prévenir et gérer les risques inhérents au programme Feu vert : responsabilités légales et risques financiers, trafic de poêles, pratiques frauduleuses et gestion des renseignements personnels.

Elle affirmait pour conclure que « [l]'énergie et le temps investis dans la structuration des processus, dans l'organisation du travail, dans la construction des partenariats et dans la compréhension des défis de communication pourraient bénéficier à une continuation des activités à moyen [ou] long terme, voire à leur bonification. »

2.7 Évaluation des impacts

La firme Dunsky Expertise en énergie a estimé les impacts environnementaux du programme Feu vert après près d'un an d'opération sur la base des données fournies par nos clients en date du 30 septembre 2012.

Selon le rapport Dunsky, sur la base des 840 dossiers complétés au 30 septembre 2012, le programme occasionne annuellement, l'économie de 543 tonnes de bois, la réduction des émissions de particules fines de 7,0 tonnes et l'augmentation des émissions de gaz à effet de serre de 143 tonnes.

Par ailleurs, Dunsky Expertise en énergie soulignait que les résultats par ville et par arrondissement étaient assez bien distribués, ce qui constitue l'une de ses forces. Selon Dunsky, les résultats obtenus dans le cadre du programme Feu vert après moins d'un an d'activité étaient supérieurs à ceux obtenus annuellement pour l'ensemble de la Colombie-Britannique durant les premières années du Provincial Wood Stove Exchange Program (1995 à 2007). Bien qu'il ait fallu retirer un très grand nombre d'appareils pour atteindre ce résultat (car nos clients les utilisaient surtout pour l'ambiance), la réduction de particules fines obtenue est particulièrement significative en contexte urbain, du fait de la densité de la population et des autres sources de particules fines.

2.8 Évaluation par Advanis Jolicoeur pour le MDDELCC

La MDDELCC a mandaté la Firme Advanis Jolicoeur à évaluer ses programmes de retrait et de remplacement des vieux appareils de chauffage au bois, soit le programme Feu vert et aussi le programme *Changez d'air* géré par l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique.

L'évaluation visait à examiner la pertinence, l'atteinte des objectifs, les impacts du programme ainsi que son efficience. L'évaluation du programme, qui peut être considéré comme un projet pilote, devait également rendre compte de la pertinence de prolonger ou de rééditer le programme avec certaines adaptations recommandées suite à l'évaluation. La Firme a fait

son analyse de la base de données à partir des données en date du 20 janvier 2014, soit deux mois avant la fin du programme.

Il y a lieu ici de remettre en questions certaines affirmations de ce rapport⁸ qui mettent en doute la saine gestion du programme par Équiterre

1. *«Soulignons une grande variabilité des incitatifs remis aux particuliers (par exemple, 50 \$, 260 \$, 600 \$, 840 \$, etc.) en dépit des montants préétablis dans le cadre du programme Feu vert.*

Selon les informations fournies par Équiterre à cet égard, ces différences s'expliquent par les ramassages problématiques des vieux poêles qui ont été facturés 60 \$ chacun ou encore par le fait que certains particuliers ont reçu deux (2) montants pour une même demande : un incitatif de 300 \$ pour le retrait de leur poêle sans remplacement puis un autre montant parce qu'ils ont ensuite décidé d'acquérir un nouvel appareil. Cette confusion dans les sommes qui apparaissent dans la base de données laisse supposer une gestion inappropriée de celle-ci. (pp 12-13)

Les taux préétablis dans le cadre du programme ont été rigoureusement respectés et les particuliers recevaient les montants en fonction du retrait, le nouvel appareil et le ramassage. Le détail de chaque dossier est noté dans la banque de données et explique la décision administrative derrière les montants remis. Advanis n'a pas demandé à Équiterre de lui fournir le détail des projets spécifiques. Leur analyse était donc basée sur des informations partielles retirées de la banque de données. Par exemple, pour le projet 1207-01677, le montant affiché dans le tableau Advanis était de 600\$. Le détail expliquait pourtant qu'un chèque de 300\$ avait été envoyé après de retrait simple. Le total de ces deux montants est de 900\$, soit l'incitatif pour une conversion au propane. Il ne s'agit donc pas d'une «gestion inappropriée».

2. *Mentionnons toutefois que 14 appareils au bois semblent avoir été retirés ou remplacés en dehors de l'île de Montréal, ce qui n'était pas prévu dans le cadre du programme Feu vert. Équiterre n'a fourni aucune explication à la firme Advanis Jolicoeur à ce sujet lors de la transmission de la base de données. Des précisions pourront être fournies au Ministère lors de l'élaboration du rapport final d'Équiterre.*

L'ensemble des appareils au bois retirés était situé sur l'île de Montréal. La firme Advanis-Jolicoeur n'a pas fait la distinction entre l'adresse pour envoyer le chèque et l'adresse de ramassage. Encore une fois, l'information est facilement trouvable et compréhensible dans la

⁸ Advanis-Joalicoeur, **ÉVALUATION DES PROGRAMMES DE RETRAIT ET DE REMPLACEMENT DES VIEUX APPAREILS DE CHAUFFAGE AU BOIS**, RAPPORT D'ÉVALUATION DU PROGRAMME « FEU VERT DU GROUPE ÉQUITERRE », mars 2014

base de données, mais le consultant ne nous a jamais demandé de lui extraire l'ensemble des informations de la base de données.

3. *Selon les informations obtenues du Ministère en date du 4 février 2014, 2 000 000 \$ avaient cependant déjà été versés à Équiterre pour les incitatifs aux particuliers alors que, tel que mentionné au paragraphe précédent, les incitatifs réellement payés aux particuliers représentaient 1 507 600 \$.*

Les versements demandés au Ministère étaient en fonction des dépenses déjà réalisées et de celles qui allaient venir. C'est pourquoi les montants réels dépensés ne correspondaient pas au montant versé. Si la firme Advanis-Jolicoeur nous avait posé la question, nous aurions pu répondre rapidement.

4. *En premier lieu, nous ne sommes pas en mesure de faire un diagnostic approfondi sur la gestion du programme par l'organisme responsable soit, Équiterre (p.51).*

Équiterre a transféré les informations demandées à Advanis Jolicoeur et a répondu rapidement à toutes les questions qui lui étaient posées. L'analyse de l'ensemble des données du programme ainsi que les explications fournies par Équiterre auraient permis de faire un diagnostic approfondi sur la gestion du programme. Si cela n'a pas été fait, ce n'est par un manque de coopération de la part d'Équiterre.

Le rapport de la firme Advanis-Jolicoeur souligne aussi quelques aspects positifs du programme, notamment :

- l'efficacité du sondage de satisfaction des clients et l'évaluation positive de ces derniers à l'égard du processus administratif du programme Feu vert.
- les initiatives promotionnelles qui ont permis de rejoindre la population montréalaise.
- la pertinence du site Web propre au programme

Enfin en ce qui a trait aux impacts environnementaux, la firme propose deux analyses:

- *Scénario 1 : Calcul avec données de l'EPA
on peut estimer que le retrait de 2 182 poêles non certifiés a engendré une économie de PM2.5 variant entre 32,7 et 130,9 tonnes (moyenne de 81,8 tonnes).*
- *Scénario 2 : Calcul avec données de l'IQÉA
le programme aurait permis de réduire de 66,3 tonnes d'émissions totales de particules fines*

2.9 Conclusion

La fin du programme Feu vert a malheureusement privé les municipalités de l'île de Montréal de leur seul moyen d'inciter les propriétaires de ces appareils à s'en départir. Il reste pourtant encore des dizaines de milliers de poêles et foyers en état de fonctionner sur l'île de Montréal et l'enveloppe de départ du programme 6 millions \$ n'était pas encore épuisée.

Le programme Feu vert était bien rodé, les citoyens répondaient à l'appel et les clients étaient satisfaits de la qualité du service offert. Les détaillants, d'abord un peu hésitants à l'égard du programme, reconnaissaient l'expertise d'Équiterre, et appréciaient grandement la simplicité de nos procédures... et les retombées financières dont ils bénéficiaient. Amorcer un changement d'attitude, quel qu'il soit, est un travail de longue haleine. Il faut donc du temps pour convaincre les propriétaires de poêles et foyers au bois de passer à l'action et contribuer réellement à l'amélioration de la qualité de l'air sur l'île de Montréal.

ANNEXE 1 – FORMULAIRE DE DEMANDE DE VERSEMENT FEU VERT

DEMANDE DE VERSEMENT

Pour optimiser le délai de traitement de votre demande, assurez-vous de remplir les conditions mentionnées dans l'aide-mémoire joint à ce formulaire.



**PROGRAMME DE RETRAIT ET DE REMPLACEMENT
DES POÊLES ET FOYERS AU BOIS SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL**
50, RUE SAINTE-CATHERINE OUEST, BUREAU 340
MONTRÉAL (QUÉBEC) H2X 3V4

DEMANDEUR

☐ Mme ☐ M. Prénom Nom

Adresse

Ville Code postal

Tél. 1 Tél. 2

Courriel

Numéro de dossier Feu vert
(qui vous a été transmis par courriel)

☐ Je désire recevoir de l'information sur les projets d'Équiterre.

ANCIEN appareil

Modèle / Fabricant

Le demandeur confirme que l'appareil :

- ☐ a été récupéré par Distribution Nordix (sauf pour les foyers de maçonnerie)
- ☐ était en état de fonctionner
- ☐ n'était pas certifié EPA ou CAN/CSA-B415.1

NOUVEL appareil

☐ Ne s'applique pas : l'ancien appareil n'a pas été remplacé (si vous cochez cette case, passez à la section Signature du demandeur)

L'ancien appareil a été remplacé par un poêle / foyer :

- ☐ à granules
- ☐ au propane
- ☐ au gaz naturel
- ☐ électrique (photos avant et après l'installation exigées)

Nom du détaillant Ville

N° de licence RBQ Date d'installation AAAA - MM - JJ
Avec la sous-catégorie adéquate, voir l'aide-mémoire.

☐ Le demandeur confirme avoir effectué les démarches requises auprès de sa municipalité ou de son arrondissement et, s'il y a lieu, s'être assuré de la conformité de la nouvelle installation aux normes et règlements en vigueur.

SIGNATURE du demandeur

Le demandeur atteste avoir fourni des renseignements exacts.

Signature du demandeur Date AAAA - MM - JJ

Le programme Feu vert n'est en aucun cas responsable des préjudices ou dommages, directs ou indirects, liés aux opérations de retrait ou d'installation d'appareils dans le cadre du présent programme, qui relèvent de l'entreprise chargée de récupérer les vieux poêles ou de l'entrepreneur responsable de l'installation. Le demandeur assume les risques associés à ces opérations et ne peut réclamer ou exiger du programme Feu vert un remboursement ou un dédommagement pour bris ou dommages.

Merci de remplir ce formulaire et de le poster à : PROGRAMME FEU VERT
50, RUE SAINTE-CATHERINE OUEST, BUREAU 340, MONTRÉAL (QUÉBEC) H2X 3V4

IMPORTANT : Dans le cas d'un remplacement, vous devez joindre à votre demande les pièces suivantes :

- ☐ Une facture détaillée incluant :
 - la description de votre nouvel appareil
 - vos noms et coordonnées complètes
 - les coordonnées du détaillant et la date d'achat
- ☐ Le certificat de conformité ou rapport d'inspection détaillé (sauf pour l'installation d'appareils électriques)
- ☐ 2 photos, avant et après l'installation

L'équipe Feu vert se réserve le droit de procéder à l'inspection de chaque installation effectuée dans le cadre du programme.

ÉTAT de la demande (réservé à l'administration)

Demande acceptée ☐ OUI - Montant ☐ NON - Motif

Signature du responsable Date AAAA - MM - JJ

ANNEXE 2 – EXEMPLE DE BORDEREAU DE CUEILLETTE



No de Projet [REDACTED]

Client: [REDACTED]

Demande 2013-02-19
Cueillette 2013-03-04

Modèle

Poêle autonome, Drolet, Gemini 1500



2013-03-04 08:15:08



2013-03-04 08:15:20



2013-03-04 15:55:02



2013-03-04 15:55:09

Signature



Commentaires

Signature 2013-03-04 08:15:31

ANNEXE 3 – ADRESSES DES CLIENTS FEU VERT

SECTION RETIRÉE POUR LA VERSION PUBLIQUE DE CE RAPPORT.

ANNEXE 4 – CARTE POSTALE DE RAPPEL

Envoyée aux propriétaires de poêles et foyers en septembre 2012 (arrondissements de Montréal) et janvier-février 2013 (villes liées)



ANNEXE 5 – VIGNETTES WEB ANIMÉES AU FORMAT BIG BOX



ANNEXE 6 – EXEMPLE DE PUBLICITÉ

Parue dans l'hebdomadaire The Chronicle de Pointe-Claire/West Island, le 29 août 2012, à la page 11

le SmartEdition - The Chronicle (Montreal) - 29 August 2012 - Page #11

12-09-18 11:11

NEWS WWW.WESTISLANDCHRONICLE.COM

Reclaim your sky

-profit organization wants to rid West Island of pollution

by FRANCIS LEMIEUX/le360

A non-profit organization composed of three Beaconsfield residents is proposing a novel way for citizens to reclaim their sky by eliminating light pollution. Light pollution in great urban areas has caused the stars to 'disappear' from the night sky since the advent of the night lighting, and is proposing a way to reduce light pollution and reduce lighting costs for West Island well.

The goal of this project is to bring stars back to the night sky. We do that by eliminating light pollution. The source pollution is almost always the street lights. At the moment, it's the light pollution, the light that we're putting up into the sky. With all our street lights pointing up and all of our commercial and residential lights that are shining into the sky," said 21-year-old Beaconsfield resident, Christian Guay.

City of Hudson has already passed a bylaw to replace the 'Reclaim Your Sky' program in the city. The source pollution is almost always the street lights. At the moment, it's the light pollution, the light that we're putting up into the sky. With all our street lights pointing up and all of our commercial and residential lights that are shining into the sky," said 21-year-old Beaconsfield resident, Christian Guay.

Staddon has already confirmed with Beaconsfield primary target of the group, but discussions are being held with councillor Wade Staddon, who has already engaged in a pilot project in the street lights have been changed to LED lights pointing only towards the ground and not the sky.

Staddon said this fall during budget discussions, it's an interesting compromise: you get some savings in terms of not having to upgrade your infrastructure as often and your

Members of 'Reclaim Your Sky' look up at the stars at Centennial Park recently. Chronicle photo Rob Arroyo

electricity costs should be significantly lower as well over time. I find it very interesting and it's part of the discussion that we will be having in the budget meetings with council," he said.

Right now, the lights in Beaconsfield are replaced over a five year period and there are about 2,500 lights. What the group is proposing is to eliminate labour costs by integrating the replacement of the heads on the lights with the maintenance. Instead of having city employees going up and replacing the lights with regular light, the city would either have a cut-off to the light, angling it down, or replace it with a new light.

"The reason why you make the money back, is because you're using a lot less energy. You're not sending up anything into the sky anymore. So you're saving money every year. And after three to four years, that million dollars is made back into your pocket and the lights last twenty years. By the time you're done with those lights, you've saved millions of dollars. And you get the stars back," said 20-year-old Jérémie Guay, Christian's brother.

Miele S6 Series

small but powerful

Ultra Silent
Superior Filtration
Ergonomic Design

When you buy a Miele vacuum, you get for free

- One TurboBrush
- One AirClean dustbags pack

Get your own vacuum and get \$\$\$

Maison de l'Aspirateur

5860, St-LAURENT, MONTREAL
5700, JEAN-TALON EST, ST-LEONARD
11600, BOUL. DES LAURENTIDES, LAVAL
151, CARTIER, POINTE-CLAIRE

www.maisonaspirateur.com

514 273-2821
514 251-7373
450 697-3750
514 697-8481

ACTUELLEMENT
REMOISE
DE NOUVEAU
PROPOSE

FEU VERT

IT'S TIME TO CHANGE YOUR OLD WOOD-HEATING APPLIANCES

STOVE+FIREPLACE

WOODSTOVE AND FIREPLACE
CHANGEOUT PROGRAM
FOR THE ISLAND
OF MONTREAL

RECEIVE
UP TO
\$900*

DETAILS
AT WWW.FEUVERT.ORG
514 871-8378

*UNTIL FUNDS RUN OUT

Fondsvert Québec / équiterre

THIS PROGRAM IS FUNDED BY THE MINISTRY OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT, ENVIRONMENT AND PARKS, AND ADMINISTERED BY NONPROFIT ÉQUITERRE.

leSmartEdition - The Chronicle (Montreal) - 29 August 2012 - Page #11

www.westislandchronicle.com - The Chronicle - Wednesday August 29, 2012 - 11

Printed and Distributed by Newsprint Distribution Inc. 1000 107th Ave. West, Suite 100, Edmonton, Alberta T6C 1H4, Canada. Tel: 780-443-1111. Fax: 780-443-1112. Email: info@newsprintdistribution.com



AIDE-MÉMOIRE

À l'intention des citoyens admissibles au programme Feu vert

Dernière mise à jour le 6 novembre 2013

Chère cliente, cher client,

Pour vous accompagner dans vos démarches de retrait, de remplacement ou de condamnation de votre vieux poêle ou foyer au bois, voici un récapitulatif des consignes importantes à garder à l'esprit durant vos démarches.

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour clarifier tout point mentionné dans ce document.

Encore merci de votre participation au programme!

L'équipe Feu vert

PHOTOS REQUISES

- ☐ Deux photos récentes de votre ancien poêle ou foyer doivent nous être envoyées avant toute modification de votre installation. Les prises de vue doivent permettre de confirmer que l'appareil est toujours en place et fonctionnel (une vue globale et une vue rapprochée)
- ☐ Dans le cas d'un remplacement ou d'une conversion, vous devez également fournir une photo du nouvel appareil, une fois l'installation terminée.
- ☐ Dans le cas de travaux majeurs (relocalisation de l'appareil, condamnation), vous devez fournir des photos des travaux étape par étape.

RAMASSAGE de votre vieux POÊLE ou CAISSON PRÉFABRIQUÉ

- ☐ Après avoir ouvert votre dossier, l'équipe Feu vert se charge de transmettre vos coordonnées à la firme Distribution Nordix qui vous rappellera dans un délai d'une semaine pour convenir avec vous d'une date de cueillette.
- ☐ Le jour ouvrable précédant la date fixée pour la cueillette, Distribution Nordix vous laissera un message confirmant la plage horaire de trois heures durant laquelle votre présence est requise et indiquant un numéro de téléphone à composer en cas d'empêchement.
- ☐ Si vous avez un contretemps, vous devez en aviser Distribution Nordix directement, au moins 24 heures à l'avance.
- ☐ Au moment convenu avec Distribution Nordix, votre appareil doit être prêt pour le ramassage. Il doit avoir été vidé de ses cendres et être aussi propre que possible (le vidage, le débranchement et la désinstallation ne font pas partie du contrat de Distribution Nordix).
 - ♦ Dans le cas d'un POÊLE AUTONOME, le tuyau d'échappement qui relie l'appareil au mur doit être débranché. Si vous désirez que Distribution Nordix vous en débarrasse, emballez-le dans un sac suffisamment résistant pour le transport. Veuillez noter qu'aucun morceau de tuyau comportant des matières isolantes ne peut être ramassé.
 - ♦ Dans le cas d'un POÊLE ENCASTRÉ ou d'un CAISSON PRÉFABRIQUÉ, l'appareil doit avoir été retiré de son emplacement (par vous-même ou par votre détaillant).
- ☐ L'appareil doit être facilement accessible. Si nécessaire, déblayez l'escalier ou le couloir et déplacez les meubles ou objets susceptibles de gêner le passage. Assurez-vous que les dimensions de l'appareil correspondent à l'espace prévu pour son passage, à l'intérieur comme à l'extérieur.
- ☐ Ne déposez pas votre vieux poêle sur le bord de la rue ou dans le stationnement : n'importe qui pourrait le ramasser! Pour bénéficier de l'incitatif Feu vert, vous devez permettre son ramassage par Distribution Nordix (le représentant vous fera signer un bordereau de cueillette).
- ☐ Des frais de 60 \$ s'appliqueront automatiquement si Distribution Nordix se déplace à votre domicile sans pouvoir récupérer votre appareil, que ce soit parce que vous êtes absent pendant la plage horaire convenue, parce que le vieux poêle est encore fixé au mur ou encastré, qu'il n'est pas accessible (passage encombré, trop étroit, enneigé, etc.) ou qu'il contient encore des résidus.
- ☐ Un vieux poêle en fonte peut peser jusqu'à 600 livres! Évitez de vous blesser en tentant de le déplacer vous-même; laissez les experts s'en charger.

Installation d'un APPAREIL À GRANULES

- ☐ Avant d'entreprendre vos travaux, il est de votre responsabilité de vous assurer que la nouvelle installation est conforme aux normes et règlements de votre municipalité ou de votre arrondissement (adressez-vous au service des Permis et règlements), et aux exigences du service des incendies.

- ☐ Tous les modèles d'appareils à granules sont autorisés par le programme, sous réserve d'être achetés neufs, auprès d'un détaillant spécialisé.
- ☐ Votre appareil à granules doit être installé par un **entrepreneur qualifié**. C'est-à-dire qu'il doit détenir une licence de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) avec la **sous-catégorie 10 – Systèmes de chauffage localisé à combustible solide**.
Pour vérifier si un entrepreneur possède la sous-catégorie de licence correspondant à votre type d'installation, cherchez « Registre détenteurs licence RBQ » sur Internet, ou composez le 1 800 361-0761 et faites le 2 pour parler à un représentant de la RBQ.
- ☐ Une fois l'installation terminée, demandez à l'entrepreneur de produire un **certificat de conformité** attestant que l'appareil a été installé correctement. Vous devez joindre une copie de ce document à votre demande de versement. Il pourrait également vous être demandé par votre assureur.
- ☐ Vous devez également joindre à votre demande une **facture DÉTAILLÉE** mentionnant : vos nom et adresse, les coordonnées du détaillant qui vous a vendu l'appareil, la description de celui-ci (fabricant, modèle, options) et des différents travaux effectués, ainsi que la date d'achat.

Installation d'un APPAREIL AU GAZ NATUREL

- ☐ Avant d'entreprendre vos travaux, il est de **vos responsabilités** de vous assurer que la nouvelle installation est conforme aux normes et règlements de votre municipalité ou de votre arrondissement (adressez-vous au service des Permis et règlements) et aux exigences du Service des incendies.
- ☐ Tous les modèles d'appareils au gaz naturel sont autorisés par le programme (à l'exception des « bûches à gaz » sans boîtier), sous réserve d'être achetés neufs auprès d'un détaillant spécialisé, et d'être équipés d'un **système d'allumage électronique ou intermittent** (par opposition aux appareils à veilleuse qui brûlent du combustible en continu).
- ☐ Votre appareil au gaz naturel doit être installé par un **entrepreneur qualifié**. C'est-à-dire qu'il doit détenir une licence de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) avec la **sous-catégorie 15.2 Systèmes de brûleurs au gaz**.
Pour vérifier si un entrepreneur possède la sous-catégorie de licence correspondant à votre type d'installation, cherchez « Registre détenteurs licence RBQ » sur Internet, ou composez le 1 800 361-0761 et faites le 2 pour parler à un représentant de la RBQ.
- ☐ Une fois l'installation terminée, demandez à l'entrepreneur de produire un **certificat de conformité** attestant que l'appareil a été installé correctement. Vous devez joindre une copie de ce document à votre demande de versement. Il pourrait également vous être demandé par votre assureur.
- ☐ Vous devez également joindre à votre demande une **facture DÉTAILLÉE** mentionnant : vos nom et adresse, les coordonnées du détaillant qui vous a vendu l'appareil, la description de celui-ci (fabricant, modèle, options) et des différents travaux effectués, ainsi que la date d'achat.
- ☐ Si vous êtes **déjà client de Gaz Métro**, vous pourriez obtenir un rabais de 200 \$ à l'achat de votre nouveau poêle ou foyer au gaz. Pour connaître les conditions à respecter, adressez-vous directement à **Gaz Métro : 1 800 875-9354**.

Installation d'un APPAREIL AU PROPANE

- ☐ Avant d'entreprendre vos travaux, il est de **vos responsabilités** de vous assurer que la nouvelle installation est conforme aux normes et règlements de votre municipalité ou de votre arrondissement (adressez-vous au service des Permis et règlements) et aux exigences du Service des incendies.
- ☐ Tous les modèles d'appareils au propane sont autorisés par le programme, sous réserve d'être achetés neufs, auprès d'un détaillant spécialisé et d'être équipés d'un **système d'allumage électronique ou intermittent** (par opposition aux appareils veilleuse qui brûlent du combustible en continu).

- ☐ Votre appareil au propane doit être installé par un **entrepreneur qualifié**. C'est-à-dire qu'il doit détenir une licence de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) avec la **sous-catégorie 15.6 Propane**.
Pour vérifier si un entrepreneur possède la sous-catégorie de licence correspondant à votre type d'installation, cherchez « Registre détenteurs licence RBQ » sur Internet ou encore, composez le 1 800 361-0761 et faites le 2 pour parler à un représentant de la RBQ.
- ☐ Une fois l'installation terminée, demandez à l'entrepreneur de produire un **certificat de conformité ou un rapport d'inspection détaillé** attestant que l'appareil a été installé correctement. Vous devez joindre une copie de ce document à votre demande de versement. Il pourrait également vous être demandé par votre assureur.
- ☐ Vous devez également joindre à votre demande une **facture DÉTAILLÉE** mentionnant : vos nom et adresse, les coordonnées du détaillant qui vous a vendu l'appareil, la description de celui-ci (fabricant, modèle, options) et des différents travaux effectués, ainsi que la date d'achat.

Installation d'un APPAREIL ÉLECTRIQUE

- ☐ Avant d'entreprendre vos travaux, il est de **vos responsabilités** de vous assurer que la nouvelle installation est conforme aux normes et règlements de votre municipalité ou de votre arrondissement (adressez-vous au service des Permis et règlements) et aux exigences du Service des incendies.
- ☐ Vous devez faire **sceller la cheminée** par un professionnel détenant une licence de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) avec la **sous-catégorie 10 - Systèmes de chauffage localisé à combustible solide**. Pour vérifier si un entrepreneur possède la sous-catégorie de licence correspondant à votre type d'installation, cherchez « Registre détenteurs licence RBQ » sur Internet, ou composez le 1 800 361-0761 et faites le 2 pour parler à un représentant de la RBQ.
- ☐ Le professionnel qui rend la cheminée inutilisable doit être en mesure de fournir une **facture DÉTAILLÉE des travaux**, ainsi qu'un **certificat de conformité** relatif au respect de la norme CAN/CSA-B365-M (*Code d'installation des appareils à combustibles solides et du matériel connexe*). (Voir aussi page 5 : Critères de validité du certificat de conformité).
- ☐ Si vous possédiez un foyer en maçonnerie, un foyer préfabriqué ou un poêle à bois encastré, et que vous remplacez celui-ci par un appareil électrique, ce dernier doit être de type encastrable.
- ☐ En plus des photos « avant et après », de la facture détaillée des travaux et du certificat de conformité, vous devez joindre à votre demande une **facture DÉTAILLÉE du nouvel appareil** (voir détails page 5).
- ☐ Si l'installation nécessite des travaux électriques, il est recommandé de faire appel à un électricien qualifié, détenant un numéro de licence RBQ (Régie du Bâtiment du Québec) avec la **sous-catégorie 16 - Électricité**.

Condamnation de FOYERS EN MAÇONNERIE

- ☐ Avant d'entreprendre vos travaux, il est de **vos responsabilités** de vous conformer aux normes et règlements de votre municipalité ou de votre arrondissement (adressez-vous au service des Permis et règlements) et aux exigences du Service des incendies.
- ☐ Vous devez **faire sceller la cheminée** par un professionnel détenant une licence de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) avec la **sous-catégorie 10 - Systèmes de chauffage localisé à combustible solide**. Pour vérifier si un entrepreneur possède la sous-catégorie de licence correspondant à votre type d'installation, cherchez « Registre détenteurs licence RBQ » sur Internet, ou composez le 1 800 361-0761 et faites le 2 pour parler à un représentant de la RBQ.
- ☐ Demandez à l'entrepreneur de vous remettre un **certificat de conformité** relatif au respect de la norme CAN/CSA-B365-M (*Code d'installation des appareils à combustibles solides et du matériel connexe*). (Voir aussi page 5 : Critères de validité du certificat de conformité).

- ☐ En plus des photos « avant et après » et du certificat de conformité, vous devez joindre à votre demande une **facture DÉTAILLÉE des travaux réalisés** (voir détails page 5).

Condamnation de FOYERS PRÉFABRIQUÉS

- ☐ Avant d'entreprendre vos travaux, il est de **vos responsabilités** de vous assurer de vous conformer aux normes et règlements de votre municipalité ou de votre arrondissement (adressez-vous au service des Permis et règlements) et aux exigences du Service des incendies.
- ☐ Le caisson du foyer préfabriqué doit obligatoirement être récupéré par Distribution Nordix (voir section « **RAMASSAGE de votre vieux POÊLE ou CAISSON PRÉFABRIQUÉ** »).
- ☐ Vous devez **faire sceller la cheminée** par un professionnel détenant une licence de la Régie du bâtiment du Québec [RBQ] avec la **sous-catégorie 10 - Systèmes de chauffage localisé à combustible solide**. Pour vérifier si un entrepreneur possède la sous-catégorie de licence correspondant à votre type d'installation, cherchez « Registre détenteurs licence RBQ » sur Internet, ou composez le 1 800 361-0761 et faites le 2 pour parler à un représentant de la RBQ.
- ☐ Demandez à l'entrepreneur de vous remettre un **certificat de conformité** relatif au respect de la norme CAN/CSA-B365-M (*Code d'installation des appareils à combustibles solides et du matériel connexe*). (Voir aussi page 5 : Critères de validité du certificat de conformité).
- ☐ En plus des photos « avant et après » et du certificat de conformité, vous devez joindre à votre demande une **facture DÉTAILLÉE des travaux réalisés** (voir détails page 5).
- ☐ La fermeture du mur est obligatoire, après le retrait du caisson (voir p.1 section « Photos requises »).

IMPORTANT : INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

CRITÈRES DE VALIDITÉ du CERTIFICAT DE CONFORMITÉ

Tout professionnel détenteur d'une licence de la Régie du Bâtiment du Québec et membre d'une association professionnelle est en mesure de produire un certificat de conformité suite à l'exécution de travaux correspondant à sa spécialisation. Pour être valide, ce document doit mentionner les éléments suivants :

- ☐ Nom et/ou adresse du client
- ☐ Nom, personne responsable, et adresse de l'entreprise en charge des travaux
- ☐ Numéro de licence RBQ de l'entreprise en charge des travaux
- ☐ Date des travaux
- ☐ Description des travaux
- ☐ Attestation de respect des normes relatives aux travaux
- ☐ Fabricant et modèle de l'appareil installé - *si applicable*
- ☐ Type d'appareil installé (gaz naturel, propane, granules) - *si applicable*
- ☐ Date d'émission du certificat

À défaut de certificat de conformité, une déclaration des travaux devra nous être fournie.

FACTURE DÉTAILLÉE

Pour remplir les conditions du programme, la facture détaillée doit mentionner les éléments suivants :

- ☐ Nom et adresse du client
- ☐ Nom et adresse du détaillant/entrepreneur
- ☐ Description détaillée des travaux - *si applicable*
- ☐ Description détaillée de l'appareil : type d'énergie, fabricant et modèle - *si applicable*
- ☐ Total des coûts, montant des taxes et du dépôt
- ☐ Date de facturation

ANNEXE 9 – REVUE DE PRESSE

DATE DE PARUTION	DE TYPE DE MÉDIA	MÉDIA	TITRE DE L'ARTICLE/DE L'ÉMISSION
2011-08-15	Internet	canoe.ca	6 millions\$ pour remplacer les poêles à bois
2011-08-15	radio	CJAD-AM	News (12:00)
2011-08-15	radio	CBME-FM	News (12:00)
2011-08-15	radio	CBME-FM	News (15:30)
2011-08-15	radio	CBME-FM	News (17:30)
2011-08-15	radio	CBF-FM	Les Nouvelles 12:10
2011-08-15	radio	CBF-FM	Les Nouvelles 15:04
2011-08-15	radio	CJAD-AM	News (13:00)
2011-08-15	radio	CJAD-AM	News (14:00)
2011-08-15	presse	La Presse Canadienne	Montréal veut se débarrasser de 85000 vieux poêles à bois dans son...
2011-08-15	radio	CBF-FM	Les Nouvelles (13h)
2011-08-15	radio	CBF-SHER	Estrie Express
2011-08-15	radio	CHMP-FM	Montréal maintenant (2)
2011-08-15	radio	CBF-FM	L'été du monde
2011-08-15	Télévision	RDI-TV	En direct 11h
2011-08-15	Télévision	RDI-TV	En direct 14h

2011-08-15	Télévision	RDI-TV	En direct 16h
2011-08-15	Télévision	RDI-TV	Le Téléjournal TDI 21h
2011-08-15	Télévision	CFCF-TV	CFCF News 12h
2011-08-15	Télévision	CFCF-TV	CFCF News 18h
2011-08-15	Télévision	CBFT-TV	Le Téléjournal (1)
2011-08-15	Télévision	TVA-TV	Le TVA 18h
2011-08-15	Internet	cyberpresse	Montréal veut se débarrasser des vieux poêles à bois
2011-08-15	Internet	branchez-vous	Montréal veut se débarrasser des vieux poêles à bois
2011-08-15	Internet	newswire	Équiterre mandaté par le MDDEP pour développer et opérer un progra...
2011-08-15	Internet	newswire	Pierre Arcand annonce un investissement de 6 M\$ pour le Programme ...
2011-08-15	Internet	SRC Montréal (site web)	Environnement et santé : Montréal veut mettre au rebut les vieux p...
2011-08-15	Internet	Corus Nouvelles	Montréal veut se débarrasser de 85 000 vieux poêles à bois
2011-08-15	Internet	plq.org	Québec s'associe à Equiterre pour réduire l'utilisation de chauffage au bois sur l'île de Montréal
2011-08-16	Télévision	LCN-TV	Nouvelles 6h

2011-08-16	presse	Le Quotidien	85 000 vieux poêles à bois à remplacer
2011-08-16	presse	Le Devoir	Montréal - Québec investit six millions pour remplacer les poêles ...
2011-08-16	presse	La Presse	Fini les vieux poêles à bois
2011-08-16	presse	Le Soleil	Montréal veut éliminer les poêles à bois
2011-08-16	presse	La Tribune	Montréal veut éliminer les poêles à bois
2011-08-16	presse	Métro	6M\$ pour se débarrasser du chauffage au bois
2011-08-17	presse	Le Soleil	Remplacement des poêles à bois: Québec n'imitera pas Montréal
2011-08-17	Internet	cyberpresse	Remplacement des poêles à bois: Québec n'imitera pas Montréal
2011-08-18	presse	Courrier Laval	Remplacement des poêles à bois: Laval devra attendre
2011-08-19	presse	Progrès Saint-Léonard	Pas de fumée sans feu
2011-08-19	presse	La Tribune	Sherbrooke n'imitera pas Montréal
2011-08-20	presse	The Gazette	\$6 million earmarked to end wood burning Province funds rebate pro...
2011-08-20	presse	Courrier Laval	Les Lavallois devront attendre
2011-08-22	presse	L'informateur	Pas de fumée sans feu
2011-08-	Internet	journalhabitat	Montréal veut remplacer ses vieux

23		n		poêles à bois
2011-08-23	presse	Progrès Léonard	Saint-	Pas de fumée sans feu
2011-08-23	presse	L'informateur de Rivière-des Prairies		Pas de fumée sans feu
2011-08-23	Internet	Québec (site web)	Hebdo	Montréal veut remplacer ses vieux poêles à bois
2011-08-24	Internet	monteregieweb		Bannir les foyers extérieurs
2011-08-24	Internet	Québec (site web)	Hebdo	Montréal veut remplacer ses vieux poêles à bois
2011-08-25	presse	Le Journal de l'habitation (Québec Beauce)	et	Lutte au smog hivernal à Montréal
2011-08-30	presse	Avenir		Pas de fumée sans feu
2011-08-31	Internet	monteregieweb		Bannir les foyers extérieurs
2011-09-06	Radio	CFIN (Passion FM)		Le réveil
2011-10-26	presse	Métro		Pourquoi limiter le chauffage au bois ?
2011-10-26	presse	Métro		Pourquoi limiter le chauffage au bois ?
2011-11-16	Internet	Canada Newswire		Invitation aux médias - Lancement officiel du programme de retrait...
2011-11-20	Internet	canoe.ca		Coûts élevés pour remplacer son vieux poêle ou son foyer
2011-11-21	Télévision	CFCF CTV		CTV news
2011-11-21	radio	SRC-R		Bulletins
2011-11-21	Internet	canoe.ca		Un pas vers le retrait des chauffages au bois

2011-11-21	radio	SRC-R	Bulletins
2011-11-21	radio	SRC-R	L'après-midi porte conseil
2011-11-21	radio	CIBL-FM	Le midi libre
2011-11-21	Internet	newswire	Lancement officiel du programme de retrait et de remplacement des poêles et foyers au bois sur l'île de Montréal/
2011-11-21	Internet	newswire	Retrait et remplacement des vieux poêles et foyers au bois sur l'île de Montréal - Le programme Feu vert est officiellement lancé
2011-11-21	Internet	newswire	Qualité de l'air à Montréal - Lancement du programme de retrait et de remplacement des appareils de chauffage au bois
2011-11-21	Internet	eco-energie-montreal	Retrait et remplacement des vieux poêles et foyers au bois sur l'île de Montréal - Le programme Feu vert est officiellement lancé
2011-11-21	presse	Montréal Express	Retrait des vieux foyers au bois avec le programme Feu vert
2011-11-21	presse	The Gazette	Rebates available to replace wood stoves on Montreal island
2011-11-21	Internet	branchez-vous	Montréal: retrait des vieux poêles et

			foyers au
2011-11-21	Internet	macommunaute	Retrait et remplacement des vieux poêles et foyers au bois sur l'île de Montréal: le programme Feu vert est officiellement lancé
2011-11-21	Internet	gaiapresse.ca	Retrait et remplacement des vieux poêles et foyers au bois sur l'île de Montréal: le programme Feu vert est officiellement lancé
2011-11-21	Internet	SRC Montreal web	Votre vieux poêle au bois pourrait vous rapporter de l'argent
2011-11-21	Internet	CBC Montreal web	Montrealers with wood-burning stoves and...
2011-11-21	Internet	SRC Montreal web	Votre vieux poêle au bois pourrait vous rapporter de l'argent
2011-11-21	Internet	HazMat Management	Woodstove and fireplace changeout program for the island of Montreal - Official launch of the Feu vert program
2011-11-21	Internet	Canada NewsWire	Woodstove and fireplace changeout program for the island of Montreal - Official launch of the Feu vert program
2011-11-22	presse	The Gazette	Wood-stove exchange program offers rebate of up to \$900
2011-11-	radio	Canal M	

22

2011-11-22	radio	CHMP-FM	
2011-11-22	Internet	ville.montreal	Retrait et remplacement des vieux poêles et foyers au bois : un programme avec incitatifs financiers
2011-11-22	presse	Métro	Feu vert : c'est le temps de changer de poêle
2011-11-22	presse	Le Devoir	Jusqu'à 900\$ en échange d'un poêle à bois désuet
2011-11-23	presse	L'Express d'Outremont	La magie de Noël en sursis ?
2011-11-23	Internet	monclimatmasante	Lancement du programme Feu vert : Retrait et remplacement des vieux poêles et foyers au bois à Montréal
2011-11-24	Télévision	Canal V	Dumont le midi 12:18
2011-11-24	presse	Montréal Express	Feu Vert au retrait des vieux poêles et foyers au bois
2011-11-24	presse	L'Express Mont-Royal	de La magie de Noël en sursis ?
2011-11-25	radio	CBF SRC-R1	Chez nous le matin 7:38
2011-11-28	radio	CIBL-FM	Mission durable
2011-12-05	Internet	Green et vert	Canada : Les cheminées mises à la retraite à Montréal?
2011-12-14	Internet	monteregieweb	Assistance for replacing wood stoves
2011-12-14	Internet	monteregieweb	Intéressée par l'aide au remplacement des

				poêles à bois
2012-02-29	Télévision	Canal Vox		Mise à jour Montréal
2012-05-16	presse	Métro		Feu Vert... au ralenti
2012-06-18	presse	Progrès Villeray		Se départir de son poêle au bois
2012-06-18	presse	L'Express d'Outremont		Se départir de son poêle au bois
2012-06-18	presse	Nouvelles Saint-Laurent		Se départir de son poêle au bois
2012-06-18	presse	Courrier Ahuntsic		Se départir de son poêle au bois
2012-06-19	presse	Cités Nouvelles		Retrait et remplacement des poêles et foyers au bois
2012-06-19	presse	Le Messager de Lachine		Retrait et remplacement des poêles et foyers au bois
2012-06-19	presse	Montréal Express		Retrait et remplacement des poêles et foyers au bois
2012-06-20	presse	The Chronicle Pointe-Claire/West-Island		Swap your old wood stove and cash in
2012-06-21	presse	L'Express de Mont-Royal		Se départir de son poêle au bois
2012-06-22	presse	Courrier Bordeaux-Cartierville		Se départir de son poêle au bois
2012-06-26	presse	Nouvelles Hochelaga-Maisonneuve		Remplacement des poêles et foyers au bois
2012-06-26	presse	Flambeau de Mercier		Remplacement des poêles et foyers au bois
2012-06-26	presse	Journal Rosemont	de	Remplacement des poêles et foyers au bois
2012-07-	presse	Guide	de	Remplacement des poêles et foyers au

03		Montréal-Nord	bois
2012-07-03	presse	Progrès de Saint-Léonard	Remplacement des poêles et foyers au bois
2012-07-03	presse	Avenir de l'est	Remplacement des poêles et foyers au bois
2012-07-03	presse	L'Informateur Rivière-des-prairies	Remplacement des poêles et foyers au bois
2012-07-03	presse	Progrès Villeray	Se départir de son poêle au bois
2012-07-06	presse	Avenir de l'est	L'Éco se fait l'écho de Feu vert
2012-07-06	presse	L'Informateur Rivière-des-prairies	L'Éco se fait l'écho de Feu vert
2012-08-28	presse	L'Avenir de l'est	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-08-28	presse	L'Informateur Rivière-des-prairies	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-08-28	presse	Progrès de Saint-Léonard	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-08-29	presse	The Chronicle Pointe-Claire/West-Island	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-08-29	presse	Westmount Examiner	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-08-30	presse	L'Express d'Outremont	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-08-30	presse	Messenger de Lasalle	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-08-31	presse	Cités Nouvelles	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-08-31	presse	Le Courrier Ahuntsic	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.

2012-08-31	presse	Le Courrier Bordeaux- Cartierville	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-09-01	internet	Protégez-vous web	Se débarrasser de son foyer au bois
2012-09-05	presse	Actualités CDN/NDG	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-09-11	presse	L'Informateur Rivière-des- prairies	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-09-11	presse	Progrès de Saint-Léonard	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-09-11	presse	L'Avenir de l'est	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-09-12	presse	The Chronicle Pointe- Claire/West- Island	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-09-13	presse	Messenger de Lachine	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-09-13	presse	Messenger de Lachine	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-09-13	presse	L'Express d'Outremont	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-09-13	presse	Messenger de Lasalle	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-09-13	internet	Protégez-vous web	Se débarrasser de son foyer au bois
2012-09-13	presse	Westmount Examiner	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-09-14	presse	Cités Nouvelles	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-09-14	presse	Le Courrier Ahuntsic	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-09-	presse	Le Courrier	Placement média -

14		Bordeaux- Cartierville		Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-09- 17	presse	Cités Nouvelles		Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 17 sept.
2012-09- 17	presse	Messenger Lachine	de	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 17 sept.
2012-09- 18	presse	Jounal l'Informateur		Propriétaires verts
2012-09- 19	presse	Actualités CDN/NDG		Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 10 sept.
2012-09- 24	presse	Guide Montréal-Nord	de	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 24 sept.
2012-09- 25	presse	L'Informateur Rivière-des- prairies		Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 24 sept.
2012-09- 25	presse	Progrès Saint-Léonard	de	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 24 sept.
2012-09- 25	presse	L'Avenir l'est	de	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 24 sept.
2012-09- 26	presse	The Chronicle Pointe- Claire/West- Island		Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 24 sept.
2012-09- 27	presse	L'Express d'Outremont		Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 24 sept.
2012-09- 27	presse	Messenger Lasalle	de	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 24 sept.
2012-09- 27	presse	Messenger Lachine	de	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 24 sept.
2012-09- 28	presse	Cités Nouvelles		Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 24 sept.
2012-09- 28	presse	Le Courrier Ahuntsic		Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 24 sept.
2012-09-	presse	Le Courrier		Placement média -

28		Bordeaux-Cartierville	Campagne Feu vert - semaine du 24 sept.
2012-10-01	presse	protegez-vous.ca	Se débarrasser de son foyer au bois
2012-10-02	presse	Avenir de l'est	Propriétaires verts
2012-10-03	presse	Actualités CDN/NDG	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 24 sept.
2012-11-27	presse	Métro	Feu vert
2012-12-12	presse	Progrès de Saint-Léonard	Changer son appareil de chauffage au bois
2012-12-19	radio	SRC-R1	Classe économique
2012-12-23	presse	Le Soleil	Le retrait des poêles à bois encouragé à Québec
2012-12-23	presse	Westmount Examiner	Placement média - Campagne Feu vert - semaine du 24 sept.
2012-12-23	internet	La Presse web	Le retrait des poêles à bois encouragé à Québec
2013-01-07	télévision	téléquébec	Légitime dépense
2013-01-11	internet	arrondissement.com	Programme Feu Vert
2013-01-12	presse	La Presse	Jusqu'à 900\$ pour votre foyer au bois
2013-01-15	presse	L'Informateur Rivière-des-Prairies	Placement média
2013-01-15	presse	L'Avenir de l'est	Placement média
2013-01-16	presse	The Chronicle	Placement média
2013-01-17	presse	L'Express d'Outremont	Placement média
2013-01-17	presse	Westmount Examiner	Placement média
2013-01-	presse	Messenger de	Placement média

17		Lachine	
2013-01-17	presse	Messenger Lasalle	de Placement média
2013-01-18	presse	Le Courrier Ahuntsic	Placement média
2013-01-18	presse	Courrier Bordeaux-Cartierville	Placement média
2013-01-18	presse	La Presse	Jusqu'à 900\$ pour votre foyer au bois
2013-01-19	presse	Cités Nouvelles	Placement média
2013-01-23	presse	The Chronicle	Placement média
2013-01-23	presse	Actualités C.D.N./N.D.G.	Placement média
2013-01-24	presse	Métro	Placement média
2013-01-24	presse	L'Express d'Outremont	Placement média
2013-01-24	presse	Westmount Examiner	Placement média
2013-01-26	presse	Cités Nouvelles	Placement média
2013-01-31	presse	Métro	Placement média
2013-02-07	presse	Métro	Placement média
2013-02-11	internet	CBC Montréal web	Wood stove pollution program gains province-wide support
2013-02-11	internet	msn.com	Wood stove pollution program gains province-wide support
2013-02-11	radio	CBC-R1 Montréal	CBC news
2013-02-13	presse	The Chronicle	Placement média
2013-02-14	presse	L'Express d'Outremont	Placement média

2013-02-14	internet	cbc.ca	Wood burning to blame for Montreal winter smog
2013-02-15	presse	Cités Nouvelles	Placement média
2013-03-04	internet	macommunaute.ca	Poursuite du programme Feu vert en 2013
2013-03-04	internet	arrondissement.com	Poursuite du programme Feu vert en 2013

ANNEXE 10 – FORMULAIRE DE DEMANDE DE VERSEMENT FEU VERT

Section 1

Cette section porte sur le processus qui vous a mené(e) à vous départir de votre vieux poêle ou foyer au bois.

**A) Comment avez-vous entendu parler du programme Feu vert?
(Cochez autant de réponses que nécessaire.)**

- ☐ Par l'entremise de votre détaillant de poêles et foyers
- ☐ Par une publicité ou un article paru dans le journal
- ☐ Par une lettre, un dépliant ou une carte postale reçue par la poste
- ☐ Sur Internet
- ☐ Lors d'une rencontre avec un agent (au porte à porte ou à un kiosque d'information)
- ☐ Autre. Précisez : _____

**B) Quels sont les facteurs qui vous ont convaincu(e) de vous départir de votre vieux poêle ou foyer?
(Cochez autant de réponses que nécessaire.)**

- ☐ Raisons de santé (problèmes cardiaques ou respiratoires)
- ☐ L'ancien poêle ou foyer ne chauffait pas efficacement
- ☐ Préoccupations environnementales (smog hivernal et qualité de l'air sur l'île de Montréal)
- ☐ Règlementation de votre municipalité ou de votre arrondissement
- ☐ Inconvénients du bois de chauffage (trop de travail et d'espace, salissant, insectes...)
- ☐ Risque d'incendie
- ☐ Réduction potentielle de vos primes d'assurance
- ☐ L'ancien appareil n'était plus utilisé
- ☐ Désir de rénover et de moderniser votre décor
- ☐ Autre. Précisez : _____

C) La valeur de l'incitatif financier offert par le programme Feu vert a-t-elle influencé votre décision?

☐ Oui

☐ Non

Section 2

Cette section porte sur les outils de promotion du programme Feu vert.

A) Avez-vous visité le site www.feuvert.org?

☐ Oui

☐ Non (passez directement à la question 2D)

**B) Que cherchiez-vous sur le site?
(Cochez autant de réponses que nécessaire.)**

☐ De l'information sur les impacts du chauffage au bois

☐ Des précisions sur les appareils ciblés par le programme Feu vert

☐ Les solutions de remplacement autorisées dans le cadre du programme

☐ La valeur des incitatifs financiers offerts

☐ La marche à suivre pour obtenir l'incitatif Feu vert

☐ Les coordonnées du centre d'appels Feu vert

☐ Autres. Précisez : _____

C) Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout satisfait » et 10 « très satisfait », comment évalueriez-vous les éléments suivants?

- La clarté des informations fournies sur le site?
- La facilité à naviguer d'une section à l'autre?
- L'attrait du site (couleurs, design)

D) Avez-vous consulté le dépliant Feu vert durant le processus?

☐ Oui

☐ Non

E) Avez-vous d'autres commentaires à nous faire concernant le site ou le dépliant Feu vert?

Section 3

Cette section porte sur votre expérience avec le centre d'appels Feu vert.

A) Avez-vous réussi à parler avec un(e) agent(e) dès votre premier appel?

- ☐ Oui (Passez à 3D) ☐ Non

B) Avez-vous laissé un message téléphonique?

- ☐ Oui ☐ Non (Passez à la question 3D)

C) Dans quel délai un(e) agent(e) Feu vert a-t-il(elle) retourné votre appel?

- ☐ Dans l'heure qui a suivi.
- ☐ Dans un délai de 24 heures (jours ouvrables).
- ☐ 2 à 3 jours plus tard.
- ☐ Après plus de 3 jours ouvrables.
- ☐ On n'a jamais retourné mon appel

D) Sur une échelle de 1 à 4, où 1 signifie « Tout à fait en désaccord » et 4 signifie « Tout à fait d'accord », comment évalueriez-vous chacun des énoncés suivants, concernant l'agent(e) avec qui vous vous êtes entretenu(e)?

Attributs	1	2	3	4	Ne me souviens pas./Ne s'applique pas.
Il(elle) était poli(e) et courtois(e).					
Il(elle) était à votre écoute.					
Il(elle) donnait des explications claires.					
Il(elle) était cordial(e) et dynamique.					
Il(elle) était rapide et efficace.					
Il(elle) était professionnel(le).					
Il(elle) a passé en revue l'aide-mémoire avec vous.					

Il(elle) s'est assuré de votre compréhension.					
Il(elle) a bien répondu à vos questions.					
Il(elle) vous a invité(e) à recommuniquer avec nous au besoin.					
Il(elle) a offert d'effectuer un suivi avec vous.					

E) Avez-vous d'autres commentaires à formuler au sujet de l'agent(e) qui a ouvert votre dossier?

Section 4

Cette section porte sur l'aide-mémoire et le formulaire qui vous ont été envoyés par la poste ou par courriel une fois votre admissibilité validée et votre dossier ouvert.

A) Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 « Tout à fait d'accord », comment évalueriez-vous les éléments suivants?

- Après l'ouverture de mon dossier Feu vert, j'ai rapidement reçu l'aide-mémoire et le formulaire de demande de versement.
- J'ai retrouvé dans l'aide-mémoire toutes les consignes dont m'avait parlé l'agent(e) au téléphone.
- L'aide-mémoire était clair et explicite.

Section 5

Cette section porte sur la récupération de votre ancien poêle ou foyer préfabriqué.

A) Avez-vous reçu la visite de Distribution Nordix (la firme chargée de la cueillette des vieux poêles et foyers préfabriqués)?

- ☐ Oui
 ☐ Non
 (Passez à la section 6)

B) Sur une échelle de 1 à 4, où 1 signifie « Tout à fait en désaccord » et 4 signifie « Tout à fait d'accord », comment évalueriez-vous chacun des énoncés suivants?

Énoncés	1 Tout à fait en désaccor d	2 Plutôt en désaccor d	3 Plutôt d'accord	4 Tout à fait d'accord.	Ne me souviens pas./Ne s'applique pas.
Après l'ouverture de votre dossier Feu vert, une personne de Distribution Nordix vous a téléphoné dans les délais annoncés pour prendre rendez-vous.					
Elle était polie et courtoise.					
Elle a fait preuve de flexibilité pour la prise de rendez-vous.					
Elle vous a donné des consignes claires concernant le ramassage de votre vieux poêle ou foyer préfabriqué.					
La veille de la date convenue, Distribution Nordix vous a rappelé(e) pour confirmer l'heure de la visite.					
Les employés de Distribution Nordix se sont présentés à votre domicile au moment convenu.					
Ils étaient polis et courtois					
Ils ont pris les précautions requises pour ne pas salir ou abîmer les lieux.					

C) Avez-vous d'autres commentaires à formuler concernant le service offert par Distribution Nordix?

Section 6

Cette section porte sur l'achat et l'installation de votre nouvel appareil de chauffage.

A) Avez-vous fait installer un nouvel appareil de chauffage?

- ☐ Oui (Passez à la question 6C) ☐ Non

B) Pourquoi avez-vous choisi de ne pas installer de nouvel appareil?

Passez à la section 7.

C) Où avez-vous acheté votre nouvel appareil?

- ☐ Dans une grande surface (Canadian Tire, RONA, Home Depot ou autre)
- ☐ En ligne
- ☐ Chez un détaillant spécialisé. Précisez : _____

D) Quel type d'appareil avez-vous choisi?

- ☐ À granules
- ☐ Au gaz naturel
- ☐ Au propane
- ☐ Électrique

E) Pourquoi avez-vous choisi ce type d'appareil?

F) Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « médiocre » et 10 « excellent », comment évaluez-vous chacun des éléments suivants :

- La connaissance et la compréhension qu'avait le détaillant du programme Feu vert?

- Son attitude à l'égard du programme et son degré de collaboration pour vous permettre d'obtenir votre incitatif financier (en vous fournissant, par exemple, toutes les pièces justificatives requises)?

G) Avez-vous d'autres commentaires à formuler concernant l'achat et l'installation de votre nouvel appareil de chauffage?

Section 7

Cette dernière section porte sur le traitement de votre demande de versement.

A) Un(e) agent(e) Feu vert vous a-t-il recontacté pour vous signaler un problème concernant votre dossier ou pour réclamer d'autres pièces justificatives?

- ☐ Oui ☐ Non (Passez à la question 7C)

B) Pour quelle(s) raison(s) l'agent Feu vert a-t-il recommuniqué avec vous?

C) Sur une échelle de 1 à 4, où 1 signifie « Tout à fait en désaccord » et 4 « Tout à fait d'accord », comment évalueriez-vous chacun des énoncés suivants?

Énoncé	1 Tout à fait en désaccord	2 Plutôt en désaccord	3 Plutôt en accord	4 Tout à fait en accord	Ne me souviens pas./Ne s'applique pas.
L'agent(e) s'est efforcé(e) de bien m'expliquer le problème et les étapes subséquentes.					
Il(elle) s'est montré(e) compréhensif(ive) et rassurant(e).					

Il(elle) m'a tenu au courant de la progression de mon dossier ou m'a recontacté(e) pour prendre des nouvelles.					
--	--	--	--	--	--

D) Sur une échelle de 1 à 4, où 1 signifie « Tout à fait en désaccord » et 4 « Tout à fait d'accord », comment évalueriez-vous chacun des énoncés suivants?

Énoncé	1 Tout à fait en désaccord	2 Plutôt en désaccord	3 Plutôt en accord	4 Tout à fait en accord	Ne me souviens pas./Ne s'applique pas.
J'ai reçu mon chèque rapidement.					
Le formulaire était facile à remplir.					
Les informations fournies m'ont aidé à bien compléter ma demande.					

D) Quels autres commentaires pouvez-vous nous faire pour améliorer le programme Feu vert?

Section 7

Merci beaucoup d'avoir pris le temps de répondre à nos questions.

L'équipe Feu vert

