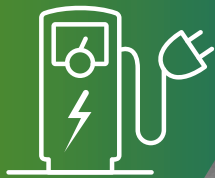


Rapports du commissaire à l'environnement et au développement durable au Parlement du Canada

Le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro – Ressources naturelles Canada

Rapport 8



Rapport de l'auditeur indépendant | 2023



Bureau du
vérificateur général
du Canada

Office of the
Auditor General
of Canada

Rapport d'audit de performance

Le présent rapport fait état des résultats d'un audit de performance réalisé par le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) en vertu de la *Loi sur le vérificateur général*.

Un audit de performance est une évaluation indépendante, objective et systématique de la façon dont le gouvernement gère ses activités et ses ressources et assume ses responsabilités. Les sujets des audits sont choisis en fonction de leur importance. Dans le cadre d'un audit de performance, le BVG peut faire des observations sur le mode de mise en œuvre d'une politique, mais pas sur le bien-fondé de celle-ci.

Les audits de performance sont planifiés, réalisés et présentés conformément aux normes professionnelles d'audit et aux politiques du BVG. Ils sont effectués par des auditrices compétentes et des auditeurs compétents qui :

- établissent les objectifs de l'audit et les critères d'évaluation de la performance;
- recueillent les éléments probants nécessaires pour évaluer la performance en fonction des critères;
- communiquent les constatations positives et négatives;
- tirent une conclusion en regard des objectifs de l'audit;
- formulent des recommandations en vue d'apporter des améliorations s'il y a des écarts importants entre les critères et la performance évaluée.

Les audits de performance favorisent une fonction publique soucieuse de l'éthique et efficace, et un gouvernement responsable qui rend des comptes au Parlement et à la population canadienne.

La publication est également diffusée sur notre site Web à l'adresse www.oag-bvg.gc.ca.

This publication is also available in English.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la vérificatrice générale du Canada, 2023

Les icônes des objectifs de développement durable des Nations Unies sont utilisées avec leur permission.

Le contenu de cette publication n'a pas été approuvé par les Nations Unies et ne reflète pas le point de vue des Nations Unies ou de ses représentantes et représentants.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/>

N° de catalogue FA1-26/2023-1-8F-PDF

ISBN 978-0-660-68274-7

ISSN 2561-1828

Photo de la page couverture : [iStock.com/Marvin Samuel Tolentino Pineda](https://www.istock.com/Marvin-Samuel-Tolentino-Pineda)

Survol



Message général

Le gouvernement fédéral s'est engagé à exiger que tous les véhicules neufs vendus au Canada soient à émission zéro d'ici 2035. L'établissement d'un réseau fiable de bornes de recharge pour véhicules électriques partout au Canada est donc devenu une nécessité. Ressources naturelles Canada est responsable de l'exécution du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro, qui finance le déploiement des infrastructures de recharge pour véhicules électriques au Canada. Le secteur privé et les autres ordres de gouvernement ont aussi d'importants rôles à jouer.

Dans l'ensemble, Ressources naturelles Canada a augmenté le nombre de points de recharge pour véhicules électriques et est en voie d'atteindre son objectif d'installer 33 500 points de recharge d'ici 2026. Toutefois, nous avons constaté des lacunes dans la conception du Programme. Des aspects importants manquaient dans l'approche du Ministère. Plus précisément, le Ministère n'avait ni recueilli ni utilisé de données pour relever les lacunes et pour sélectionner l'emplacement des bornes de recharge en fonction des besoins des collectivités. Il n'avait pas non plus établi d'objectifs pour les régions mal desservies ni déterminé les lieux prioritaires peu susceptibles d'être desservis par d'autres organisations, comme les autres ordres de gouvernement ou le secteur privé. De nombreuses régions du pays continuaient d'avoir un accès insuffisant aux bornes de recharge publiques, et nous avons constaté qu'il existait peu de plans pour déterminer comment et quand les régions mal desservies (collectivités rurales, éloignées, autochtones et à faible revenu) auraient accès aux bornes de recharge.

Le Programme a été conçu pour favoriser les investissements dans l'infrastructure de recharge, mais il n'inclut pas de mesures qui garantiraient la fiabilité continue des points de recharge après leur mise en service. L'emplacement des bornes de recharge et l'accès à des bornes de recharge fonctionnelles ont une incidence directe sur la confiance de la population canadienne envers les véhicules électriques lors de l'achat d'un nouveau véhicule.

Il existe encore un fossé important entre le nombre actuel de points de recharge et le nombre requis d'ici 2035. Ressources naturelles Canada n'est pas le seul responsable du financement des nouvelles bornes de recharge, mais il doit se coordonner et collaborer avec des partenaires comme les provinces, les territoires, les services publics, les municipalités et le secteur privé. Ensemble, ils doivent stratégiquement corriger l'écart en matière d'infrastructure de recharge en tirant profit des investissements et en choisissant, pour les bornes de recharge, les emplacements qui répondront le mieux aux besoins de la population canadienne.

Les données clés et les principales constatations



- Dans le Plan de réduction des émissions pour 2030 : Un air pur, et une économie forte, le gouvernement du Canada a fixé un objectif obligatoire selon lequel les véhicules à émission zéro devront représenter la totalité des ventes de véhicules légers neufs d'ici 2035.
- Au Canada, 51 % des émissions de gaz à effet de serre du secteur des transports sont produites par des véhicules légers. L'ensemble du secteur des transports représentait environ 22 % des émissions de gaz à effet de serre en 2021.
- En date de juillet 2023, 33 887 points de recharge pour véhicules électriques avaient été financés et étaient en chantier ou achevés. Le Ministère était en voie d'atteindre l'objectif du Programme de 33 500 points de recharge.
- Selon les ententes de financement du Programme, 87 % des points de recharge financés se trouvaient en Ontario, en Colombie-Britannique et au Québec, et 13 % dans les autres provinces, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon.
- Le Programme comprenait également un objectif partagé entre Ressources naturelles Canada et la Banque de l'infrastructure du Canada de 50 000 points de recharge supplémentaires dont l'installation est prévue d'ici mars 2029.

Les **Recommandations et réponses** se trouvent à la fin du présent rapport.

Table des matières

Introduction	1
Contexte	1
Objet de l'audit	7
Constatations et recommandations	8
Ressources naturelles Canada avait réalisé des progrès en augmentant l'infrastructure de recharge	8
L'objectif de 33 500 points de recharge pour véhicules électriques est en voie d'être atteint.....	10
Ressources naturelles Canada avait une approche stratégique limitée et ne disposait pas de cibles spécifiques, notamment pour les régions mal desservies et pour sa partie de l'objectif de 50 000 points de recharge	11
La majorité du financement accordé à des projets en Ontario, en Colombie-Britannique et au Québec	11
Une approche stratégique limitée et l'absence d'une définition de « région mal desservie ».....	13
Une ambiguïté entourant le partage de l'objectif de 50 000 points de recharge entre Ressources naturelles Canada et la Banque de l'infrastructure du Canada.....	15
Les données recueillies et les rapports établis par Ressources naturelles Canada sur les résultats du Programme n'informaient pas les parties prenantes des effets du Programme	16
Insuffisance de la collecte de données et des rapports sur les résultats du Programme	16
La conception et les processus du Programme n'avaient pas garanti à la population canadienne l'accès à un réseau fiable et commode d'infrastructure de recharge	19
Peu de poids donné à la fiabilité continue ou à la commodité des bornes de recharge publiques pour les utilisatrices et les utilisateurs dans les critères de sélection des projets	19
Des occasions d'intégrer des pratiques internationales dans la conception du Programme.....	22
Des processus inefficaces et des retards dans le financement des demandes	24
Conclusion	25
À propos de l'audit	26
Recommandations et réponses	30

Introduction

Contexte

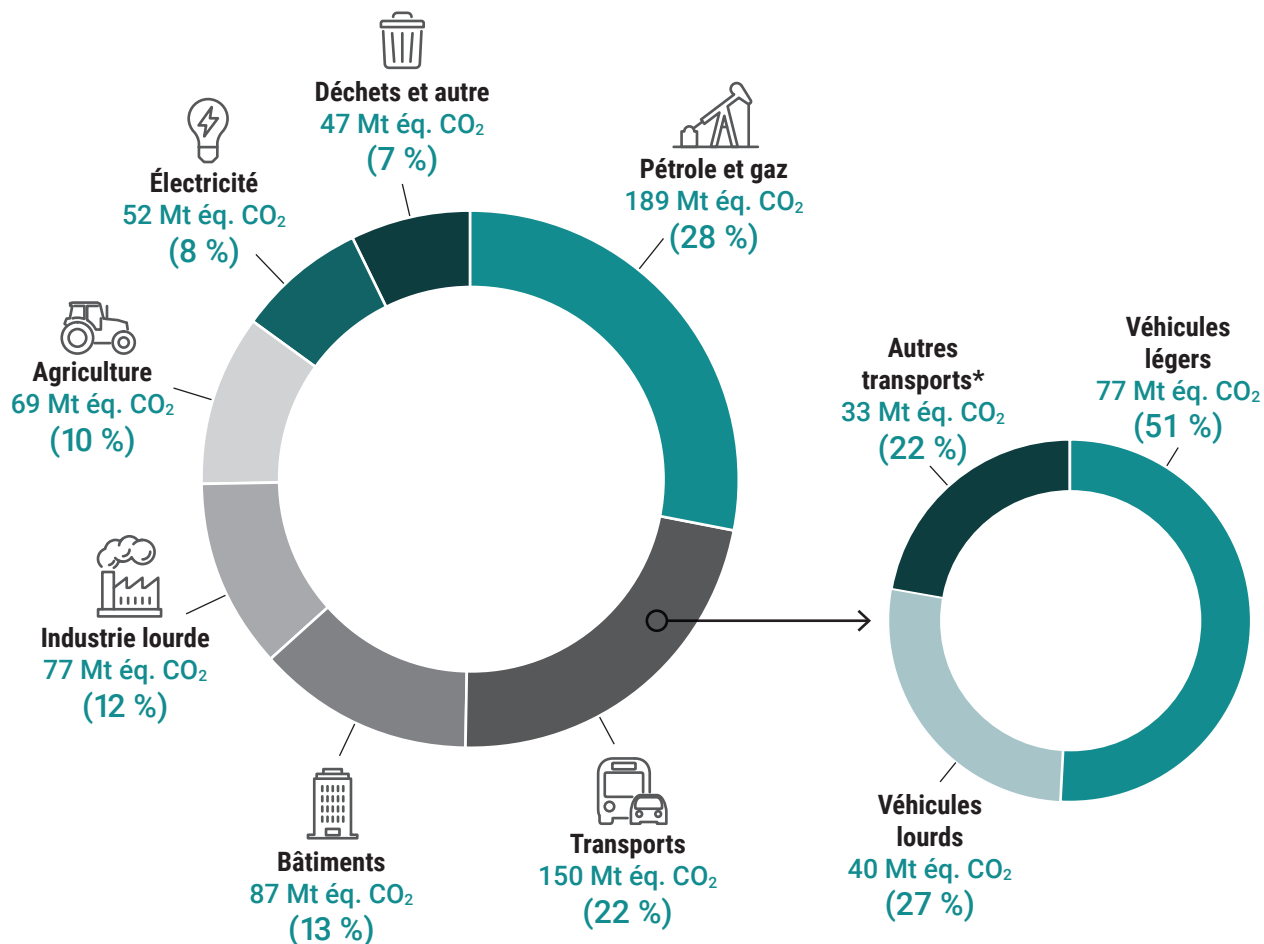
Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro

8.1 En 2021, le gouvernement du Canada s'est engagé à réduire les émissions de gaz à effet de serre de 40 % à 45 % par rapport aux niveaux de 2005 d'ici 2030. L'ensemble du secteur des transports représentait environ 22 % des émissions de gaz à effet de serre au Canada en 2021. Un peu plus de la moitié des émissions du secteur des transports en 2021 (51 %) provenait de véhicules légers (voitures et camions) (voir la pièce 8.1). Il est essentiel d'électrifier les véhicules au Canada pour réduire les émissions qui proviennent du secteur des transports. Une stratégie multidimensionnelle est nécessaire pour atteindre les objectifs du Canada pour la lutte contre les changements climatiques, comprenant des éléments comme le passage à des technologies nouvelles ou améliorées et une adoption progressive de modes de transport autres que l'automobile, comme la marche, le vélo et les transports en commun.

8.2 La Conférence des Nations Unies sur les changements climatiques de 2015 à Paris a abouti à l'adoption par le Canada et 194 autres pays de l'Accord de Paris, un engagement international important envers la réduction des émissions de gaz à effet de serre. Le gouvernement du Canada s'est engagé à atteindre un objectif obligatoire selon lequel les véhicules à émission zéro devront représenter la totalité des ventes de véhicules légers neufs d'ici 2035. Selon la définition du gouvernement du Canada, un véhicule à émission zéro doit avoir le potentiel de fonctionner sans produire d'émissions d'échappement. Le Plan de réduction des émissions pour 2030 : Un air pur, et une économie forte du Canada établit des exigences qui augmenteront chaque année jusqu'à atteindre l'objectif de 100 %. Selon ces exigences, les ventes de véhicules à émission zéro devront notamment représenter au moins 20 % de ventes de véhicules d'ici 2026 et au moins 60 % d'ici 2030.

8.3 Le Plan d'action du Canada pour un transport routier propre prévoit des défis dans la réalisation de ces cibles ambitieuses. Un de ces défis est l'installation d'un plus grand nombre d'infrastructures de recharge pour que les Canadiennes et les Canadiens aient la certitude qu'il leur sera possible d'avoir suffisamment accès à des points de recharge à l'endroit et au moment où elles et ils en ont besoin pendant leurs déplacements.

Pièce 8.1 – Comparaison entre les émissions de gaz à effet de serre du secteur des transports (en mégatonnes d'équivalent en dioxyde de carbone, Mt éq. CO₂, nombres arrondis) et celles d'autres secteurs au Canada, 2021



* La catégorie « Autres transports » comprend le transport aérien intérieur, le transport maritime intérieur, le transport ferroviaire, les véhicules au propane ou au gaz naturel et les véhicules hors route.

Source : D'après des données du *Rapport d'inventaire national 1990-2021 : sources et puits de gaz à effet de serre au Canada*, Environnement et Changement climatique Canada, 2023

8.4 À cette fin, en 2016, Ressources naturelles Canada a mis en œuvre l'Initiative pour le déploiement d'infrastructures pour les véhicules électriques et les carburants de remplacement. L'Initiative avait pour objectif d'investir dans l'infrastructure verte en finançant des bornes de recharge rapide pour véhicules électriques le long des routes principales et des autoroutes afin d'aider les Canadiennes et Canadiens à se sentir en confiance pour passer aux véhicules à émission zéro. Le budget de 2016 et le budget de 2017 ont prévu un total de 88,5 millions de dollars sur 6 ans pour établir un réseau pancanadien de bornes le long des routes principales et des autoroutes. En mars 2022, le Ministère a cessé d'accepter des propositions de projet dans le cadre de l'Initiative. Les projets financés devront être réalisés d'ici mars 2024. Comme complément à cette initiative, le Ministère a lancé en 2019 le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro, qui a pour objectif d'installer des infrastructures de recharge pour véhicules électriques

dans les endroits où les Canadiennes et Canadiens vivent, travaillent et se divertissent. En appuyant la transition vers des véhicules à émission zéro, le Programme favorise la réduction des gaz à effet de serre.

8.5 Tous les projets d'infrastructure de recharge financés par le Programme doivent être réalisés d'ici le 31 mars 2029. Le Programme finance l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques et de stations de ravitaillement en hydrogène dans les types de lieux de stationnement suivants :

- lieux publics – espaces de stationnement de propriété publique ou privée comprenant les stationnements sur rue et l'aire de stationnement des commerces : stations-service (notamment celles situées le long des autoroutes), commerces de détail, restaurants, arénas, bibliothèques, cabinets de médecin;
- lieux de travail – endroits prévus pour tout le personnel pendant les heures de travail et qui peuvent être ouverts au public après les heures de travail;
- stationnements de flottes de véhicules routiers – espaces de stationnement prévus pour des flottes composées de multiples véhicules légers, moyens ou lourds gérés par un propriétaire commun ou loués par une organisation et utilisés dans le cadre de ses opérations et de ses activités;
- immeubles résidentiels à logements multiples – un immeuble à logements multiples avec une entrée commune et au moins trois étages au-dessus du niveau du sol ou une superficie supérieure à 600 mètres carrés.

8.6 Le financement des projets d'infrastructure de recharge dans le cadre du Programme est fourni au moyen d'accords de contribution à frais partagés conclus avec les bénéficiaires du financement. Pour les projets qui répondent aux exigences en matière de technologie, le Programme peut financer jusqu'à 50 % du total des coûts, à concurrence de 10 millions de dollars par projet. Pour les projets dirigés par des Autochtones, le Programme peut financer jusqu'à 75 % du total des coûts, à concurrence de 2 millions de dollars par projet. Ressources naturelles Canada a également recours à des organismes de prestation externes pour distribuer des fonds du Programme à de petits projets concernant moins de 20 points de recharge ou d'une valeur inférieure à 100 000 \$. Dans un tel cas, la contribution du Programme peut totaliser jusqu'à 50 % du coût d'un projet.

8.7 Depuis 2019, Ressources naturelles Canada a terminé cinq cycles de demandes de propositions de projets. Deux autres cycles ont été lancés en 2022, et les conditions des accords de contribution avec de nombreux bénéficiaires étaient en cours de négociation au moment de l'audit. En 2023, le Ministère a également lancé deux processus de réception continue de demandes de propositions par des organismes de prestation externes et des organisations dirigées par des Autochtones.

Rôles et responsabilités

8.8 Ressources naturelles Canada offre des programmes qui permettent à la population canadienne et aux entreprises de faire la transition vers des véhicules à émission zéro. Le Ministère est chargé d'administrer des programmes et des initiatives qui financent l'infrastructure de recharge. La Direction générale des programmes de décarbonisation des transports et des carburants administre le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro.

Définitions

8.9 Nous définissons les termes clés utilisés dans le présent rapport comme suit :

- **Borne de recharge** : Équipement ou appareil qui fournit l'électricité destinée à la recharge d'un véhicule électrique. Une borne de recharge peut avoir plusieurs points de recharge.
- **Point de recharge** : Sortie de courant utilisée pour recharger un véhicule électrique. Un point de recharge fournit l'alimentation électrique nécessaire pour recharger un véhicule à la fois.
- **Véhicule à émission zéro** : Véhicules qui peuvent fonctionner sans produire d'émissions d'échappement, comme les véhicules électriques à batterie, les véhicules hybrides rechargeables et les véhicules électriques à pile à combustible à hydrogène.

Les bornes de recharge financées et installées dans le cadre du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro sont dotées de points de recharge de niveau 2 et de niveau 3 (recharge rapide). Les différents types de bornes de recharge ont des caractéristiques et des objectifs distincts (voir la pièce 8.2).

Pièce 8.2 – Les bornes de recharge financées et installées dans le cadre du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro sont dotées de points de recharge de niveau 2 et de niveau 3

	Les bornes en courant alternatif (CA) fournissent l'électricité au véhicule au moyen de points de recharge de niveau 1 ou de niveau 2		Les bornes en courant continu (CC) fournissent l'électricité au véhicule de façon accélérée
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3 – Borne de recharge rapide en courant continu
Tension et courant d'entrée	120 volts CA De 12 à 16 ampères	De 208 à 240 volts CA De 15 à 80 ampères	De 480 à 920 volts CC De 40 à 500 ampères
Puissance de recharge	De 1,4 à 1,9 kilowatt	De 3,1 à 19,2 kilowatts	De 20 à 350 kilowatts
Temps de recharge*	De 8 à 30 heures	De 4 à 10 heures	De 10 à 30 minutes
Utilisations habituelles	Recharge à domicile	Recharge dans les entreprises, aux immeubles résidentiels à logements multiples et dans les espaces publics	Recharge à des stations destinées à la recharge, dans des espaces publics, dans les parcs de véhicules commerciaux et le long d'autoroutes
Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro			

* Les temps indiqués sont des estimations et supposent une recharge à 80 % de la pleine capacité de la batterie. Le temps de recharge dépend de variables comme le véhicule, la batterie, le point de recharge, la température et la pression des pneus.

Source : D'après des données de Ressources naturelles Canada

Financement

8.10 Ressources naturelles Canada a reçu du financement pour le déploiement de bornes de recharge pour véhicules électriques en 2019, en 2020 et en 2022 aux fins du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro (voir la pièce 8.3). Le déploiement comprend

des activités visant à soutenir les dépenses en capital initiales, comme l'analyse, la construction, l'achat d'équipement, l'installation et la connexion.

Pièce 8.3 – Fonds du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro

Annnonce du financement	Montant du financement	Objectif pour les véhicules électriques	Échéance
Budget de 2019	130 millions de dollars	20 000 points de recharge	Installation de la totalité des bornes de recharge et des stations de ravitaillement en hydrogène d'ici le 31 mars 2026
Énoncé économique de l'automne 2020	150 millions de dollars	13 500 points de recharge supplémentaires	Installation de la totalité des bornes de recharge et des stations de ravitaillement en hydrogène d'ici le 31 mars 2026
Budget de 2022	400 millions de dollars	50 000 points de recharge supplémentaires en collaboration avec la Banque de l'infrastructure du Canada	Installation de la totalité des bornes de recharge et des stations de ravitaillement en hydrogène d'ici le 31 mars 2029

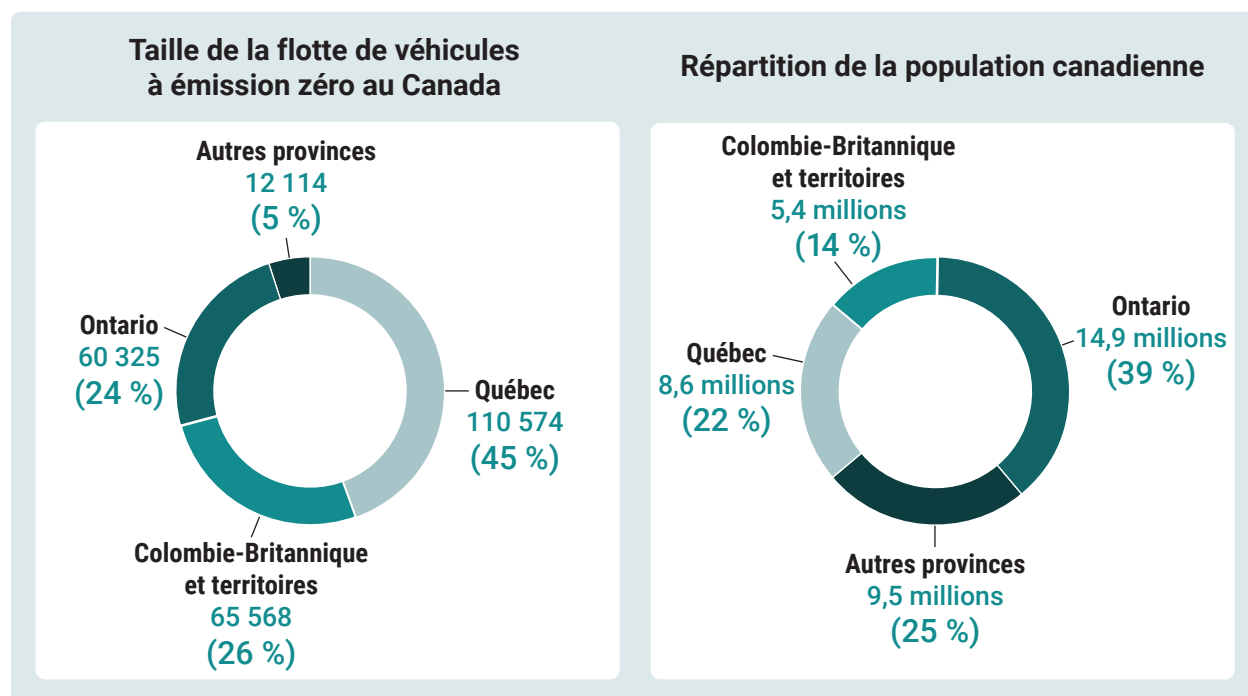
Sources : Plans ministériels de 2021-2022 et de 2022-2023 de Ressources naturelles Canada; Stratégie fédérale de développement durable 2022 à 2026; site Web du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro

8.11 Dans le Plan de réduction des émissions pour 2030 : Un air pur, et une économie forte du Canada et le budget de 2022, le gouvernement fédéral s'est engagé à fournir des fonds pour le déploiement de 50 000 nouveaux points de recharge pour véhicules à émission zéro et stations de ravitaillement en hydrogène. L'objectif de déployer 50 000 points de recharge et stations de ravitaillement en hydrogène est partagé entre le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro et la Banque de l'infrastructure du Canada, qui a reçu la directive dans le Plan d'investir 500 millions de dollars de ses fonds existants dans l'atteinte de cet objectif. L'Initiative d'infrastructures de recharge et de ravitaillement en hydrogène de la Banque de l'infrastructure du Canada vise à accélérer le déploiement à grande échelle, par le secteur privé, de bornes de recharge pour véhicules électriques et de stations de ravitaillement en hydrogène produisant des revenus tout en répondant aux intérêts du public. Le financement combiné total pour le Programme et l'Initiative d'infrastructures de recharge et de ravitaillement en hydrogène de la Banque de l'infrastructure du Canada est de 1,2 milliard de dollars.

Ventes de véhicules à émission zéro

8.12 Au cours des dernières années, les ventes de véhicules électriques au Canada ont connu une croissance fulgurante. Alors que les véhicules électriques ne représentaient que 2,9 % (56 165) de toutes les nouvelles ventes de véhicules légers en 2019, ce nombre est passé à 5,2 % (86 032) en 2021 et à 8,2 % (123 562) en 2022. La Colombie-Britannique, le Québec et l'Ontario sont les trois provinces les plus peuplées et les trois provinces qui avaient la plus grande flotte de véhicules à émission zéro sur la route en 2021 (voir la pièce 8.4).

Pièce 8.4 – Taille de la flotte de véhicules à émission zéro au Canada et répartition de la population canadienne en 2021



Remarque : Les données pour la Colombie-Britannique comprennent les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut et le Yukon, dont les ventes de véhicules électriques sont très faibles.

Source : D'après des données de Statistique Canada et de Transports Canada

Objet de l'audit

8.13 Cet audit visait à déterminer si Ressources naturelles Canada avait conçu et mis en œuvre le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro afin de soutenir le financement et l'installation d'une infrastructure de recharge pour véhicules légers électriques qui soit fiable et accessible partout au Canada.

8.14 Cet audit est important parce qu'une utilisation accrue de véhicules à émission zéro contribuera à l'atteinte des objectifs du Canada relatifs aux changements climatiques. Toutefois, un obstacle important à l'adoption de véhicules à émission zéro par un plus grand nombre de Canadiennes et de Canadiens est l'accès insuffisant à des bornes de recharge partout au pays.

8.15 Le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro contribue à deux objectifs de développement durable des Nations Unies : l'objectif 9 (Industrie, innovation et infrastructure) et l'objectif 13 (Lutte contre les changements climatiques). Le Programme contribue également à l'objectif 9 (« favoriser l'innovation et les infrastructures vertes au Canada ») et à l'objectif 13 (« prendre des mesures relatives aux changements climatiques et leurs impacts ») de la Stratégie fédérale de développement durable 2022-2026. Les véhicules à émission zéro du parc de véhicules administratif fédéral font l'objet du rapport du commissaire à l'environnement et au développement durable de 2023 sur les progrès réalisés par les ministères et organismes dans la mise en œuvre des stratégies de développement durable.

8.16 La section intitulée **À propos de l'audit**, à la fin du présent rapport, donne des précisions sur l'objectif, l'étendue, la méthode et les critères de l'audit.

Constatations et recommandations

Ressources naturelles Canada avait réalisé des progrès en augmentant l'infrastructure de recharge

Importance de cette constatation

8.17 Cette constatation est importante parce qu'il importe d'accroître la disponibilité de l'infrastructure de recharge et l'accès à celle-ci partout au Canada afin que les automobilistes puissent recharger leurs véhicules électriques, peu importe le trajet ou la destination.

Contexte

8.18 Pour élaborer le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro et les modifications futures du Programme, Ressources naturelles Canada a commandé une étude afin d'estimer les besoins globaux du Canada en matière d'infrastructure de recharge pour soutenir la flotte de véhicules électriques du pays sur des périodes de cinq ans, de 2025 à 2050. Cette estimation devait tenir

compte de l'objectif du gouvernement du Canada que les véhicules à émission zéro représentent la totalité des ventes de nouveaux véhicules légers d'ici 2035. Les résultats de l'étude ont été publiés en 2022 dans le rapport soumis à Ressources naturelles Canada par Dunsky Énergie + Climat, *Les besoins en infrastructure de recharge publiques au Canada : Projections actualisées*. Ce rapport établissait deux scénarios reflétant les différences dans les besoins de recharge publique selon la mesure dans laquelle la population canadienne a accès à des bornes de recharge dans les immeubles résidentiels à logements multiples partout au Canada. Dans le scénario de grand accès à la recharge à domicile, où les immeubles résidentiels à logements multiples offrirait l'accès à 1 302 000 points de recharge pour véhicules électriques d'ici 2030, l'étude estimait que 195 000 points de recharge publics seraient nécessaires. Toutefois, dans le scénario de faible accès à la recharge à domicile, où les immeubles résidentiels à logements multiples offrirait l'accès à 152 000 points de recharge pour véhicules électriques, l'étude concluait que 201 000 points de recharge publics seraient nécessaires.

8.19 Dans les deux scénarios, même si les bornes de recharge peuvent être financées et installées à la fois par le secteur public et par le secteur privé, il y a un vaste écart entre le nombre de points de recharge publics pour véhicules électriques dont le pays aura besoin d'ici 2030, d'une part, et les 33 500 points qui seront financés par le Programme ainsi que les 50 000 points supplémentaires qui seront financés par le Programme et par la Banque de l'infrastructure du Canada, d'autre part. Certes, le secteur privé et les provinces ont également commencé à mettre en place des infrastructures de recharge. Cependant, au moment de l'audit, il n'y avait qu'un peu plus de 21 000 points de recharge publics en service au Canada. Si le nombre de points de recharge ne suit pas l'évolution des objectifs de vente des véhicules à émission zéro, ces objectifs risquent d'être impossibles à atteindre.

L'objectif de 33 500 points de recharge pour véhicules électriques est en voie d'être atteint

Constatations



Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation

Source : Nations Unies



Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions

Source : Nations Unies

8.20 Entre juin 2019 et juillet 2023, Ressources naturelles Canada a organisé 9 demandes de propositions pour l'octroi de financement dans le cadre du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro. Nous avons constaté qu'entre juin 2019 et juillet 2023, Ressources naturelles Canada avait signé des accords de contribution pour le financement de 353 projets lors des 6 premières demandes de propositions. Cela représentait un total de 33 887 points de recharge financés, dont 31 582 (93 %) étaient de niveau 2 et 2 305 (7 %) étaient de niveau 3 (recharge rapide). Les 353 projets étaient à différentes étapes d'achèvement :

- Il y avait 110 (31 %) projets qui étaient achevés, comprenant la mise en service d'un total de 4 283 points de recharge pour véhicules électriques;
- Il y avait 243 (69 %) projets qui étaient partiellement achevés ou en voie de l'être, représentant un total de 29 604 points de recharge pour véhicules électriques. Au total, 2 371 de ces points avaient été mis en service et les 27 233 points restants devraient être achevés progressivement d'ici mars 2026, selon l'échéance établie dans les accords de contributions signés.

Dans l'ensemble, 6 654 (20 %) des points de recharge pour véhicules électriques financés par le Programme avaient été mis en service. L'installation des points de recharge financés par le Programme contribue à deux objectifs de développement durable des Nations Unies : l'objectif 9 (Industrie, innovation et infrastructure) et l'objectif 13 (Lutte contre les changements climatiques).

8.21 En raison de la **pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19)**¹, Ressources naturelles Canada avait prévu des retards dans l'exécution des projets et avait accordé aux bénéficiaires de financement des prolongations allant jusqu'à 12 mois afin de terminer les projets retardés par des causes indépendantes de la volonté des bénéficiaires. Le Ministère avait vérifié les progrès des bénéficiaires de financement chaque trimestre, notamment pour relever toute difficulté à respecter les échéanciers des accords de contribution conclus dans le cadre du Programme. Selon les données du Ministère, sur le total de 329 projets pour lesquels des accords de contribution avaient été signés par l'entremise des 5 premières demandes de propositions, 96 (29 %) avaient requis une prolongation. Ces projets retardés représentaient un total de 12 626 points de recharge pour véhicules électriques.

¹ **Maladie à coronavirus (COVID-19)** – Maladie causée par le coronavirus du syndrome respiratoire aigu sévère 2 (SRAS-CoV-2).

Ces prolongations dépassaient en moyenne de 7 mois la période initiale précisée dans les accords de contribution, dont la période d'achèvement variait de 18 à 30 mois. Les causes de retards incluaient notamment des problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement qui limitaient la disponibilité de l'équipement, un manque de personnel qualifié, comme les électriciennes et électriciens, et les phénomènes météorologiques extrêmes.

Ressources naturelles Canada avait une approche stratégique limitée et ne disposait pas de cibles spécifiques, notamment pour les régions mal desservies et pour sa partie de l'objectif de 50 000 points de recharge

Importance de cette constatation

8.22 Cette constatation est importante parce que ce sont tous les automobilistes du Canada qui seront touchés par le mandat du gouvernement du Canada selon lequel les véhicules à émission zéro devront représenter la totalité des ventes de véhicules légers neufs d'ici 2035. Ce changement pourrait créer des difficultés pour les Canadiennes et Canadiens à faible revenu, pour les personnes habitant dans des immeubles à logements multiples plus anciens qui pourraient nécessiter des rénovations coûteuses pour installer des bornes de recharge et pour les personnes vivant dans des régions où l'infrastructure de recharge actuelle est limitée.

La majorité du financement accordé à des projets en Ontario, en Colombie-Britannique et au Québec

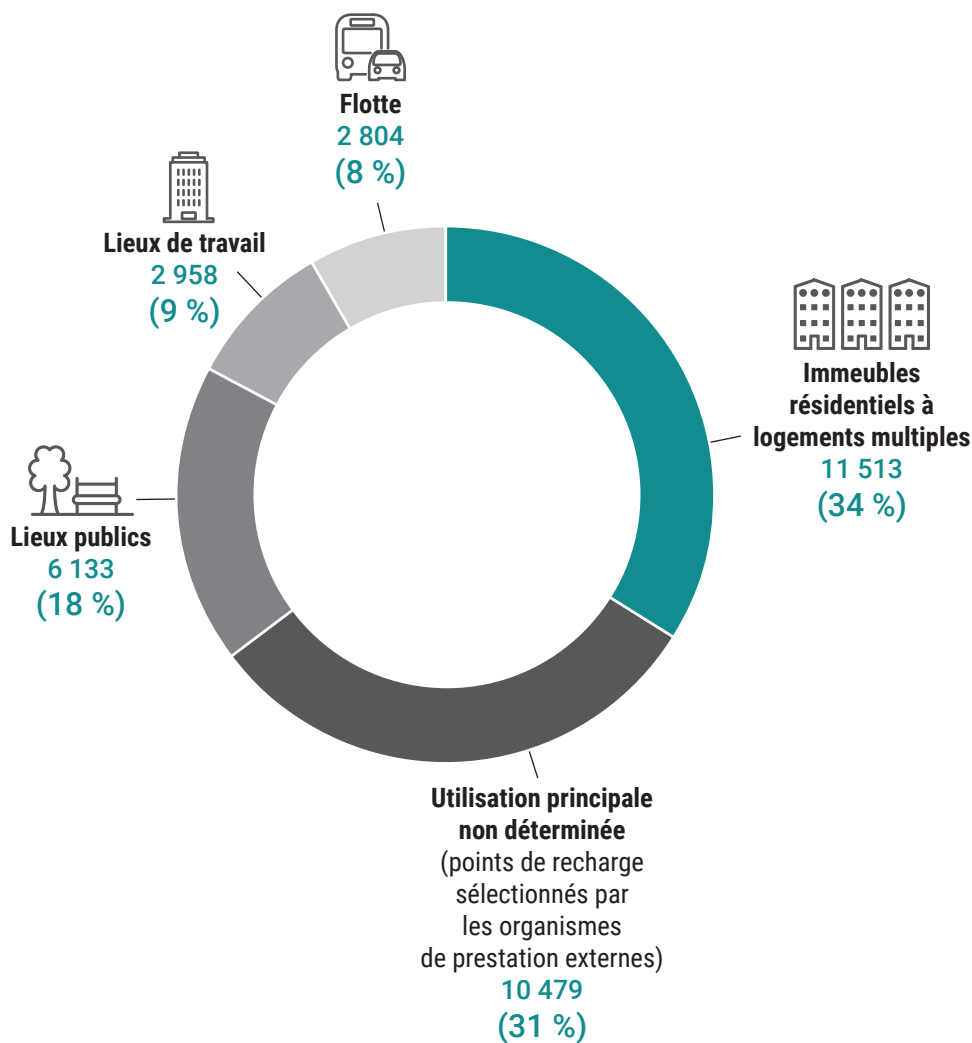
Constatations

8.23 Nous avons constaté que Ressources naturelles Canada avait fourni un financement de 265,9 millions de dollars pour 353 projets d'infrastructure de recharge entre juin 2019 et juillet 2023. Selon les accords de contribution signés, 29 407 (87 %) des points de recharge financés étaient situés en Ontario, en Colombie-Britannique et au Québec, et 4 480 (13 %) étaient situés dans les autres provinces, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon. Le financement des projets dans les 3 provinces totalisait environ 228,4 millions de dollars (86 % du financement total), tandis que le financement des projets dans les autres provinces et dans les territoires (Nunavut exclu) était d'environ 37,5 millions de dollars (14 % du financement total). Aucune demande de financement n'avait été reçue du Nunavut. Les collectivités du Nunavut, ainsi que de nombreuses collectivités hors réseau du Nord canadien,

dépendent fortement de génératrices diesel pour répondre à leurs besoins en électricité. Or, les émissions produites par la consommation de diesel annulent les avantages de l'utilisation de véhicules à émission zéro. Le gouvernement fédéral s'est engagé à soutenir des solutions énergétiques propres pour les collectivités qui dépendent actuellement du diesel.

8.24 Nous avons constaté qu'en date de juillet 2023, les points de recharge pour immeubles résidentiels à logements multiples représentaient la plus grande part des points de recharge financés par le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro (voir la pièce 8.5).

Pièce 8.5 – La plus grande part des points de recharge sélectionnés pour recevoir du financement dans le cadre du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro (en service et en cours d'installation) desservait des immeubles résidentiels à logements multiples en date de juillet 2023



Remarque : Les lieux publics comprennent le stationnement sur rue de même que les aires de stationnement de stations-service, de commerces, de restaurants, d'arénas, de bibliothèques ou de cabinets de médecin.

Source : D'après des données de Ressources naturelles Canada

Une approche stratégique limitée et l'absence d'une définition de « région mal desservie »

8.25 Même si le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro a pour objectif de fournir une infrastructure de recharge à l'ensemble des membres de la population canadienne dans les endroits où ils vivent, travaillent et se divertissent, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas pris suffisamment de mesures pour veiller à ce que toutes les régions géographiques profitent du financement du Programme.

8.26 Nous avons constaté que Ressources naturelles Canada avait établi une cible nationale pour l'infrastructure de recharge dans le cadre du Programme, mais n'avait pas défini de cibles spécifiques, pour les régions mal desservies, par exemple, afin d'assurer une répartition équitable des infrastructures de recharge partout au pays. Nous avons également constaté que le Ministère n'avait pas défini ce qui constitue une « région mal desservie » dans le cadre du Programme. La documentation du Programme ne définissait pas ce terme, et elle n'indiquait pas non plus les régions devant être priorisées en raison du manque d'infrastructures de recharge pour véhicules électriques. Par ailleurs, le processus d'évaluation des projets ne comportait pas de critères pondérés pour favoriser les projets dans les régions éloignées, rurales et du Nord ou autres régions prioritaires, comme les régions où vivent des collectivités à faible revenu, où il peut y avoir des écarts importants en matière d'accès à l'infrastructure de recharge.

8.27 Le Programme peut financer des projets dans une région seulement si une demande de financement est reçue pour cette région. Nous avons constaté qu'il y avait un risque que certaines régions dont l'infrastructure de recharge est limitée ou inexistante (comme le Nunavut) ne profitent pas du Programme, soit par manque de promoteurs de projet ayant la volonté ou la capacité de présenter une demande dans le cadre du Programme, soit parce que ces régions se heurtent à des obstacles techniques en raison de la source de leur électricité. Nous avons constaté que Ressources naturelles Canada avait communiqué avec les provinces et les territoires et s'était coordonné avec eux dans le cadre de demandes de propositions allouant du financement à des organismes de prestation externes. Sur les 27 organismes de prestation ayant reçu du financement, 13 étaient des gouvernements provinciaux et territoriaux et des entreprises de services publics d'un peu partout au Canada. Toutefois, outre ces efforts, d'autres mesures auraient pu être prises pour améliorer la coordination avec les provinces et les territoires, cibler plus précisément les régions où d'autres parties prenantes étaient peu susceptibles d'investir dans les infrastructures de recharge et ainsi mieux utiliser les fonds fédéraux. Il sera nécessaire d'assurer une collaboration continue avec les parties prenantes.

8.28 Depuis le lancement du Programme en 2019, le Ministère a cependant pris des mesures pour mieux desservir certaines régions. Par exemple, les deux premières demandes de propositions ont donné la priorité aux lieux publics, aux lieux de travail, aux stationnements des flottes de véhicules routiers et aux immeubles résidentiels à logements multiples. Autre exemple, en avril 2023, le Ministère a lancé un processus de réception continue de demandes de propositions pour des projets d'infrastructure de recharge dans les collectivités autochtones. La limite de financement du Programme pour les projets dirigés par des organisations autochtones avait également été augmentée, passant de 50 % à 75 % des coûts de projet admissibles. Le résultat visé par le Ministère est d'accroître de 5 % par année le nombre de projets dirigés par des Autochtones. Depuis 2019, 6 projets dirigés par des Autochtones (1 en 2020 et 5 en 2022) ont été sélectionnés pour recevoir du financement, pour un total de 138 points de recharge pour véhicules électriques dans des collectivités autochtones. Depuis janvier 2023, il y a également un organisme de prestation externe dirigé par des Autochtones qui fournit un financement à des collectivités autochtones dans le cadre du Programme. L'instauration du mécanisme de prestation externe en 2020 a permis de financer des projets d'infrastructure de recharge dans diverses collectivités, car ce modèle aide les organisations locales à obtenir du financement pour de petits projets.

8.29 En mars 2023, Ressources naturelles Canada a commandé une étude pour cerner les besoins régionaux en matière d'infrastructure de recharge au fil du temps partout au Canada. L'étude devrait être achevée d'ici la fin de 2023. Cette étude pourrait aider le Ministère à recenser les régions mal desservies et à établir des régions prioritaires.

Recommandation

8.30 Ressources naturelles Canada devrait définir clairement les « régions mal desservies », établir des cibles spécifiques et adopter une approche plus stratégique assortie de critères qui accordent la priorité aux projets de bornes de recharge pour véhicules électriques partout au Canada dans les régions où d'autres parties prenantes sont peu susceptibles d'investir dans des infrastructures de recharge ou ayant d'importants écarts en matière de couverture. Cette approche ferait en sorte que toutes les régions du Canada puissent bénéficier du financement du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro.

Réponse de Ressources naturelles Canada – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Une ambiguïté entourant le partage de l'objectif de 50 000 points de recharge entre Ressources naturelles Canada et la Banque de l'infrastructure du Canada

Constatations

8.31 Le budget fédéral de 2022 a annoncé l'objectif de déployer 50 000 nouveaux points de recharge pour véhicules à émission zéro et stations de ravitaillement en hydrogène d'ici le 31 mars 2029. Le déploiement est partagé entre Ressources naturelles Canada, par l'intermédiaire du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro, et la Banque de l'infrastructure du Canada. Nous avons constaté que Ressources naturelles Canada n'avait pas déterminé la proportion de l'objectif de 50 000 points de recharge qu'elle serait responsable de financer. Le Ministère et la Banque de l'infrastructure du Canada avaient établi un cadre de collaboration pour assurer le déploiement. Les deux entités avaient convenu de collaborer à l'évaluation des projets, à l'échange d'information et à la coordination des communications. Toutefois, il y avait peu de détails sur la façon de diviser l'objectif entre Ressources naturelles Canada et la Banque de l'infrastructure du Canada. Sans définition claire de la proportion des 50 000 nouveaux points de recharge qui relèvera du Ministère, ce dernier ne peut pas faire preuve de transparence à l'égard des résultats attendus.

Recommandation

8.32 Afin d'améliorer la transparence et la responsabilité à l'égard des résultats, Ressources naturelles Canada devrait déterminer la proportion assumée par le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro des 50 000 points de recharge pour véhicules à émission zéro dans le cadre de l'objectif partagé entre le Ministère et la Banque de l'infrastructure du Canada.

Réponse du Ministère – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Les données recueillies et les rapports établis par Ressources naturelles Canada sur les résultats du Programme n'informaient pas les parties prenantes des effets du Programme

Importance de cette constatation

8.33 Cette constatation est importante parce que des données sont nécessaires pour soutenir stratégiquement le financement et l'installation d'infrastructures de recharge pour véhicules électriques afin de répondre le mieux possible aux besoins des collectivités et ainsi appuyer ces dernières dans la transition vers les véhicules à émission zéro.

Insuffisance de la collecte de données et des rapports sur les résultats du Programme

Constatations

8.34 Un des principaux objectifs du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro est d'inciter les investisseurs privés à participer au déploiement du réseau d'infrastructure de recharge électrique dont le Canada a besoin. À cette fin, le Programme réduit le risque financier assumé par le secteur privé lié aux dépenses en capital initiales. Pour suivre les progrès par rapport à cet objectif, le Ministère a établi un indicateur de rendement relatif aux fonds investis par le secteur privé. Cependant, au moment de calculer le ratio du financement du secteur privé par rapport à chaque dollar du Programme investi, nous avons constaté que Ressources naturelles Canada a également inclus le financement du secteur public dans le calcul du financement du secteur privé. Les sources de financement comprenaient les gouvernements provinciaux et territoriaux, les municipalités et de grandes entreprises de services publics appartenant complètement ou partiellement à un gouvernement. L'approche du Ministère a pour conséquence de surévaluer les investissements du secteur privé et la mesure dans laquelle le Programme a influé sur les investissements du secteur privé dans l'infrastructure de recharge. Nous avons constaté que le financement de 265,9 millions de dollars du Programme entre juin 2019 et juillet 2023 a permis d'obtenir des investissements additionnels dans l'infrastructure de recharge de 461,1 millions de dollars au cours de la même période. Ces investissements étaient une combinaison de financement du secteur privé et d'entités du secteur public autres que le gouvernement fédéral.

8.35 Même si le Ministère calculait un ratio du financement du Programme par rapport aux autres investissements, nous avons constaté que le Ministère n'avait pas établi de cible ou de méthode claire pour déterminer l'atteinte de l'objectif du Programme d'inciter un niveau suffisant d'investissements de la part d'autres investisseurs – un point de référence à partir duquel il pourrait commencer à réduire le financement fédéral.

8.36 Un des résultats finaux du Programme est d'accroître l'utilisation des bornes de recharge au Canada. Toutefois, nous avons constaté que ce résultat n'avait pas été complètement mesuré. Pour tous les projets, le Ministère avait exigé des données sur l'utilisation des bornes de recharge pour véhicules électriques pour la première semaine seulement suivant la mise en service afin de vérifier l'achèvement du projet. Pour les bénéficiaires de financement qui pouvaient être obligés de rembourser la contribution du Programme, le Ministère avait également demandé de l'information sur l'utilisation des bornes pour appuyer les rapports sur les remboursements. Ressources naturelles Canada avait également commandé une étude, *Aperçu du réseau de recharge électrique et des stations de ravitaillement en hydrogène du Canada pour les véhicules légers*, terminée en 2022, qui présentait de l'information sur les tendances liées à l'utilisation des bornes de recharge. Toutefois, l'étude ne visait pas expressément les bornes de recharge financées dans le cadre du Programme. Ainsi, le Ministère n'avait pas tous les renseignements nécessaires pour déterminer si les bornes de recharge financées par le Programme étaient utilisées et contribuaient à favoriser l'utilisation des bornes de recharge partout au Canada. Le Ministère prévoit commander des études tous les deux ans et obtenir davantage d'information au moyen d'études annuelles sur l'industrie afin de recueillir des données sur l'utilisation des bornes. Des renseignements plus exhaustifs pourraient aider le Ministère à comprendre la façon dont le Programme accroît l'utilisation des bornes de recharge, à relever les écarts et à répondre aux besoins en matière d'infrastructure de recharge partout au Canada.

8.37 Un autre résultat final attendu du Programme est une hausse des ventes de véhicules à émission zéro en réponse à la disponibilité accrue des bornes de recharge dans l'ensemble du Canada. Toutefois, nous avons constaté qu'il était peu réaliste d'attribuer une augmentation des ventes au Programme étant donné qu'en plus des incitatifs fédéraux à l'achat d'un véhicule à émission zéro, la moitié des provinces et des territoires du pays avaient mis en place d'autres programmes de remise en vue d'accroître les ventes de véhicules à émission zéro. En outre, le Ministère n'avait pas clairement défini de point de référence ou de cible pour mesurer l'atteinte de ce résultat. Le Ministère n'avait pas non plus recueilli de renseignements ni effectué d'analyse pour essayer de déterminer la proportion de l'augmentation annuelle des ventes de véhicules à émission zéro qui découlait directement du Programme.

8.38 Nous avons également constaté que Ressources naturelles Canada n'avait pas recueilli d'information sur le Programme ni produit de rapport public de manière à mieux informer le public et les parties prenantes de l'incidence du Programme. De telles données permettraient de démontrer dans quelle mesure le Programme a amélioré l'accès aux bornes de recharge là où les Canadiennes et les Canadiens vivent, travaillent et se divertissent. Cette information pourrait être utilisée par le Ministère pour relever les écarts et répondre aux besoins en matière d'infrastructure de recharge pour véhicules électriques dans ces collectivités.

Recommandation

8.39 Ressources naturelles Canada devrait établir et utiliser des indicateurs de rendement appropriés ainsi que :

- des données pertinentes et fiables sur les progrès et les résultats du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro pour éclairer la prise de décisions et de mesures et fournir des rapports transparents sur les résultats des contributions financières du Programme et le rendement des projets financés;
- une approche de collaboration avec les parties prenantes, axée notamment sur l'échange de renseignements et de données, afin de mieux orienter les efforts pour corriger l'écart en matière d'infrastructure de recharge pour véhicules électriques d'ici 2030.

Réponse du Ministère – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

La conception et les processus du Programme n'avaient pas garanti à la population canadienne l'accès à un réseau fiable et commode d'infrastructure de recharge

Importance de cette constatation

8.40 Cette constatation est importante parce que le financement et l'installation d'infrastructures de recharge pour véhicules électriques, ainsi que sa fiabilité continue, sa visibilité et sa commodité partout au Canada, sont nécessaires pour assurer l'accès à l'infrastructure de recharge, créer une expérience positive pour les utilisatrices et utilisateurs et susciter la motivation et l'acceptation du public pour l'achat de véhicules électriques.

Contexte

8.41 Des expériences de recharge mauvaises ou ratées peuvent découler de nombreux types de défaillances, comme un manque de connectivité à Internet, l'échec d'une autorisation de paiement ou un bris d'équipement. Autres facteurs possibles : un point de recharge qui fournit de l'électricité à un niveau moins élevé que prévu ou l'accès à un point de recharge bloqué par des travaux de construction ou de la neige.

8.42 D'autres pays, comme les États-Unis, ont élaboré des normes de rendement ou des règlements sur la fiabilité attendue ou le temps utilisable des points de recharge publics. Ces normes et ces règlements visent à faciliter la recharge des véhicules électriques et à assurer la prévisibilité et la fiabilité de la recharge.

Peu de poids donné à la fiabilité continue ou à la commodité des bornes de recharge publiques pour les utilisatrices et les utilisateurs dans les critères de sélection des projets

Constatations

8.43 Nous avons constaté que la conception du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro était axée sur une augmentation du nombre des points de recharge. Par conséquent, les objectifs, les cibles, les rapports et les accords de contribution avaient été élaborés en fonction de cet objectif. En tant que programme de financement, le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro a pour objectif de promouvoir les investissements, mais étant donné qu'il se concentre sur les dépenses en capital initiales, il n'avait pas été conçu de sorte à exiger la fiabilité des points de recharge au-delà de la première semaine de mise en service. Or, la question de la fiabilité des points de recharge est de plus en plus préoccupante. En matière de fiabilité des bornes de recharge pour véhicules électriques, le

processus de diligence raisonnable du Ministère pour assurer le succès des projets financés était principalement fondé sur deux exigences obligatoires :

- l'équipement devait être homologué pour être utilisé au Canada;
- les travaux d'installation devaient être conformes aux codes du bâtiment et de l'électricité applicables.

Le Ministère avait accordé quelques points aux projets dont les propositions comprenaient des plans d'exploitation et d'entretien. L'étude commandée par le Ministère en 2022 (*Aperçu du réseau de recharge électrique et des stations de ravitaillement en hydrogène du Canada pour les véhicules légers*) avait permis de recueillir de l'information sur les estimations de la fiabilité, mais aucun renseignement portant précisément sur les points de recharge financés par le Programme.

8.44 Nous avons également constaté que le Ministère n'avait pas suffisamment différencié ses critères en fonction des différents groupes visés par les projets évalués. Les bornes de recharge à l'usage du public ne répondent pas aux mêmes besoins que les bornes pour les immeubles résidentiels à logements multiples, les lieux de travail ou les flottes. Définir certains critères en fonction des particularités de chaque volet aurait pu inciter les promoteurs de projets à faire en sorte que les projets répondent mieux aux besoins uniques des groupes visés. De plus, concernant l'évaluation des demandes, nous avons relevé des possibilités pour Ressources naturelles Canada de mieux prendre en compte l'expérience des groupes d'utilisatrices et d'utilisateurs. Le programme du gouvernement du Québec visant à soutenir l'installation de bornes de recharge publiques, par exemple, contient des exigences et des considérations visant à améliorer l'expérience des utilisatrices et des utilisateurs. Le Ministère devrait voir à intégrer de telles exigences et considérations dans son Programme, dans la mesure du possible (voir la pièce 8.6). La recommandation relative à cette constatation se trouve au paragraphe 8.49.

Pièce 8.6 – Les exigences et les considérations en matière de bornes de recharge publiques utilisées au Québec qui pourraient être intégrées dans le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro pour les infrastructures de recharge publiques

Exigences au Québec ne faisant pas partie du Programme	Autres considérations favorables que le Programme pourrait inclure	Raison de l'importance
<ul style="list-style-type: none"> • Offrir un mode de paiement facile et permettre une coordination des réseaux de recharge • Afficher clairement les prix de recharge et de monopolisation du site ou du point de recharge 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'accessibilité à chaque point de recharge en tout temps • Offrir un site de recharge situé à proximité de services (services de restauration, commerces ou centre commercial, aires d'hébergement, aires de loisir) • Offrir un site de recharge donnant accès à des toilettes et à un espace intérieur chauffé 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la transparence des prix et éviter les frais inattendus • Fournir des services utiles pendant la recharge
<ul style="list-style-type: none"> • Permettre la recharge même si la connectivité à Internet est perdue 	<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir au moins deux points de recharge par site de recharge 	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre la recharge pendant une panne des télécommunications ou en l'absence de connexion au réseau • Accroître la probabilité de pouvoir recharger lorsqu'un point de recharge ne fonctionne pas
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer un éclairage suffisant du site de recharge 	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir un site de recharge déneigé et équipé d'un connecteur protégé de la neige • Fournir un espace de stationnement pour la recharge accessible aux personnes à mobilité réduite • Fournir un espace de stationnement qui permet la recharge d'un véhicule tirant une remorque ou une caravane 	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir une sûreté et une sécurité accrues et permettre la recharge l'hiver ou la nuit • Tenir compte des utilisatrices et des utilisateurs ayant des besoins en matière d'accessibilité • Pouvoir recharger comme prévu à une borne de recharge fonctionnelle adaptée au véhicule de l'automobiliste

Source : D'après des renseignements tirés du *Programme de soutien au secteur privé pour le déploiement de bornes de recharge rapide publiques : Guide du demandeur*

Des occasions d'intégrer des pratiques internationales dans la conception du Programme

Constatations

8.45 Nous avons constaté que Ressources naturelles Canada avait intégré des suggestions de la rétroaction reçue à la conception du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro. La conception du Programme était fondée sur les commentaires reçus sur le programme antérieur du Ministère, l'Initiative pour le déploiement d'infrastructures pour les véhicules électriques et les carburants de remplacement. La conception du Programme avait également tenu compte des résultats d'ateliers avec des parties prenantes du gouvernement, des entreprises de services publics et de l'industrie réalisés en 2019. Le Ministère avait incorporé plusieurs des principales suggestions reçues lors des ateliers de 2019, comme le recours à des demandes de propositions récurrentes, le ciblage des demandes possédant une solide analyse de rentabilisation et l'inclusion de critères de mérite pour les demandes de projets qui démontrent un bon niveau de préparation.

8.46 Le Ministère a commandé un examen à mi-parcours du Programme en 2021. Nous avons constaté que le Ministère avait intégré certaines leçons tirées de l'examen dans la conception du Programme. Par exemple, le Ministère avait pris en compte l'évolution de la technologie des infrastructures de recharge et modifié les exigences minimales des projets afin de préciser que 2 points de recharge rapide (niveau 3) seraient l'équivalent de l'exigence minimale préexistante de 20 points de recharge de niveau 2. Nous avons également constaté que plusieurs recommandations du rapport d'examen n'avaient pas été mises en œuvre ou étaient toujours en cours de réalisation. À titre d'exemple, l'examen recommandait d'augmenter la transparence du processus d'évaluation des propositions de projet en précisant la pondération de chaque critère d'évaluation, mais aucune suite n'avait été donnée à cette recommandation. Une telle mesure ainsi que la clarification de l'interprétation de chaque critère pourraient aider les personnes présentant une demande à mieux harmoniser leur projet avec les objectifs du Programme.

8.47 Nous avons constaté que Ressources naturelles Canada avait intégré certaines pratiques générales dans la conception du Programme, comme la communication d'information au public et l'établissement d'un objectif national pour les points de recharge, des pratiques qui avaient cours dans d'autres pays, comme la Norvège, le Royaume-Uni et les États-Unis. Toutefois, le Ministère aurait pu également intégrer d'autres pratiques, plus stratégiques, d'autres pays afin de mieux soutenir les électromobilistes actuels et futurs (voir la pièce 8.7).

Pièce 8.7 – Pratiques exemplaires d'autres pays en matière d'infrastructure de recharge publique qui pourraient être intégrées au Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro

Pratique en matière d'infrastructure de recharge pour véhicules électriques	Endroits où cette pratique a cours
Programmes consacrés à l'infrastructure de recharge	<p>La Californie dispose de programmes ciblés pour aider les collectivités à faible revenu ou désavantagées (comme les collectivités accablées de manière disproportionnée par de nombreuses sources de pollution) à avoir accès à des bornes de recharge.</p> <p>La ville d'Oslo, en Norvège, a des investissements réservés aux immeubles résidentiels à logements multiples. Elle a dépensé environ 200 \$ par espace de stationnement pour créer de 50 000 à 60 000 espaces de stationnement adaptés aux véhicules électriques à proximité d'immeubles d'habitation. Cette approche a réduit le besoin d'investir dans l'infrastructure de recharge publique et a permis au gouvernement d'économiser des fonds.</p> <p>Au Royaume-Uni, les autorités locales présentent des demandes de fonds afin de s'assurer que toutes les régions ont une chance équitable de construire l'infrastructure de recharge.</p>
Fiabilité	<p>Le Royaume-Uni et les États-Unis ont des exigences (respectivement des règlements et des normes) de fiabilité minimales pour les bornes de recharge (en fonction 99 % et 96 % du temps, respectivement).</p> <p>Le Royaume-Uni travaille avec l'industrie afin d'obtenir des données en temps réel sur les bornes de recharge afin de fournir aux automobilistes plus de renseignements, notamment sur la fiabilité.</p>

Sources : Département des transports des États-Unis, National Electric Vehicle Infrastructure Standards and Requirements (en anglais seulement), 2023; California Energy Commission, tableau de statistiques sur le programme de remise de la Californie (California Electric Vehicle Infrastructure Project [CALeVIP]); gouvernement du Royaume-Uni, « £56 Million of Public and Industry Funding Electrifies Chargepoint Plans Across the Country » (en anglais seulement), 2023; gouvernement du Royaume-Uni, *The Public Charge Point Regulations 2023* (en anglais seulement); gouvernement du Royaume-Uni, *Taking Charge : The Electric Vehicle Infrastructure Strategy, 2022* (en anglais seulement); l'Association norvégienne des véhicules électriques

8.48 Étant donné que l'infrastructure de recharge est un investissement à long terme, il importe que Ressources naturelles Canada travaille stratégiquement avec les parties prenantes lors de la sélection des emplacements et des projets qui répondent le mieux aux préoccupations des groupes d'utilisatrices et d'utilisateurs. Nous estimons qu'il est important, pour mieux soutenir la transition continue vers l'électrification des transports, que les bornes de recharge financées par le Programme soient déployées de manière à répondre aux besoins des utilisatrices et utilisateurs et à leur offrir une expérience positive.

Recommandation

8.49 Ressources naturelles Canada devrait revoir les critères d'évaluation des projets du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro ou le Programme lui-même afin de veiller à ce que les futures bornes de recharge publiques pour véhicules électriques soient plus commodes pour les utilisatrices et utilisateurs et renforcent

leur confiance quant à la fiabilité de l'infrastructure financée par le Programme. Cet examen devrait considérer l'adoption de pratiques exemplaires d'autres pays et administrations, comme l'amélioration de la collecte de données et l'adoption de normes de fiabilité minimales pour les bornes de recharge.

Réponse du Ministère – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Des processus inefficaces et des retards dans le financement des demandes

Constations

8.50 Nous avons constaté que Ressources naturelles Canada avait utilisé des processus et des systèmes chronophages et inefficients dans l'exécution quotidienne du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro. Par exemple, le Ministère avait principalement recours à des processus manuels pour :

- transmettre et recevoir les propositions de projets et d'autres communications et en accuser réception;
- documenter l'examen et l'approbation des projets;
- gérer l'exécution du programme, notamment le traitement des demandes de remboursement et la production des rapports sur les remboursements;
- surveiller les projets dans différents systèmes et en rendre compte.

Ces processus manuels supposaient des tâches fastidieuses de saisie et de traitement de données pour le personnel et augmentaient le risque d'erreurs et de retards.

8.51 Nous avons également constaté des retards dans le traitement des demandes dans le cadre du Programme. Ressources naturelles Canada manquait régulièrement à sa norme de service pour le Programme qui consistait à communiquer les décisions en matière de financement aux personnes ayant présenté une demande dans les 100 jours civils suivant la fin de la période de réception. Plus précisément, pour la demande de propositions lancée en mai 2022 et qui s'est terminée en août 2022, le Ministère avait reçu 432 propositions de projets de recharge pour véhicules électriques. Il avait ensuite informé toutes les personnes ayant présenté une demande de ses décisions liées au financement ou à l'état des demandes, comme la mise en attente d'une demande en raison de restrictions budgétaires, à la fin de février 2023. Ces personnes avaient donc dû attendre plus de 180 jours après la fin de la période de réception des demandes pour être avisées de la décision du Ministère. Après la période de 180 jours

d'attente, 146 propositions de projet, soit environ 34 % des propositions reçues, s'étaient retrouvées mises de côté, et les personnes concernées ne savaient donc pas si le Ministère financerait leur projet au bout du compte ni quand il le financerait, le cas échéant.

8.52 Nous avons constaté qu'en réponse à ces défis liés aux processus manuels et aux retards, le Ministère avait pris des mesures en 2022 pour adopter un système informatique avec des fonctions automatisées pour la gestion du Programme. Un système automatisé pourrait aider le personnel à gérer le Programme de manière plus efficiente, ce qui profiterait aux promoteurs de projets. Au moment de l'audit, la mise en œuvre d'un tel système était toujours en cours.

Recommandation

8.53 Pour réduire les retards dans la prise des décisions liées au financement et, par voie de conséquence, les retards dans l'installation et l'exploitation de l'infrastructure de recharge pour véhicules électriques, Ressources naturelles Canada devrait :

- terminer la mise en œuvre de son système informatique automatisé pour soutenir la gestion du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro;
- simplifier le processus de demande pour réduire les retards dans la prise des décisions liées au financement.

Réponse du Ministère – *Recommandation acceptée.*

Les réponses détaillées se trouvent dans les **Recommandations et réponses** à la fin du présent rapport.

Conclusion

8.54 Nous avons conclu que le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro de Ressources naturelles Canada avait soutenu le financement et l'installation d'une infrastructure de recharge pour véhicules légers électriques dans de nombreuses régions au Canada. Toutefois, il aurait été possible de mieux utiliser les fonds fédéraux en ciblant les lieux où l'accès à l'infrastructure de recharge était limité et où les investisseurs privés pouvaient difficilement investir en raison d'une utilisation plus faible des véhicules électriques dans ces régions.

8.55 L'approche du Ministère pour la mise en œuvre du Programme n'incluait pas de cibles spécifiques pour le financement de l'infrastructure de recharge, comme des cibles pour les régions mal desservies. En outre, le Programme n'avait pas été conçu de manière à mettre l'accent sur la fiabilité continue et la commodité des bornes de recharge.

À propos de l'audit

Le présent rapport de certification indépendant sur le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro a été préparé par le Bureau du vérificateur général du Canada. Notre responsabilité était de donner de l'information, une assurance et des avis objectifs au Parlement en vue de l'aider à examiner soigneusement la gestion que fait le gouvernement des ressources et des programmes et d'exprimer une conclusion quant à la conformité de Ressources naturelles Canada, dans tous ses aspects importants, aux critères applicables.

Tous les travaux effectués dans le cadre du présent audit ont été réalisés à un niveau d'assurance raisonnable conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NCCM) 3001 – Missions d'appréciation directe de Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada), qui est présentée dans le Manuel de CPA Canada – Certification.

Le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) applique la Norme canadienne de gestion de la qualité (NCGQ) 1, *Gestion de la qualité par les cabinets qui réalisent des audits ou des examens d'états financiers, ou d'autres missions de certification ou de services connexes*. Cette norme exige que le BVG conçoive, mette en place et fasse fonctionner un système de gestion de la qualité qui comprend des politiques ou des procédures conformes aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Lors de la réalisation de nos travaux d'audit, nous nous sommes conformés aux règles sur l'indépendance et aux autres règles de déontologie définies dans les codes de déontologie pertinents applicables à l'exercice de l'expertise comptable au Canada, qui reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Conformément à notre processus d'audit habituel, nous avons obtenu ce qui suit de la direction de l'entité :

- la confirmation de sa responsabilité à l'égard de l'objet considéré;
- la confirmation que les critères étaient valables pour la mission;
- la confirmation qu'elle nous a fourni toutes les informations dont elle a connaissance et qui lui ont été demandées ou qui pourraient avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion contenues dans le présent rapport.

Objectif de l'audit

L'objectif de l'audit consistait à déterminer si Ressources naturelles Canada avait conçu et mis en œuvre le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro afin de soutenir le déploiement d'une infrastructure de recharge des véhicules légers électriques qui soit fiable et accessible partout au Canada.

Étendue et méthode

Nous avons examiné :

- si le Ministère avait conçu le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro afin d'offrir aux Canadiennes et aux Canadiens vivant dans des collectivités urbaines, rurales, éloignées ou autochtones un accès à des bornes de recharge fiables;
- si le Ministère était en voie d'atteindre les objectifs du Programme et de réaliser les résultats prévus en appuyant le déploiement de points de recharge fiables et accessibles pour véhicules légers électriques partout au Canada.

Nous n'avons pas examiné les éléments suivants :

- les stations de ravitaillement en hydrogène;
- l'Initiative d'infrastructures de recharge et de ravitaillement en hydrogène de la Banque de l'infrastructure du Canada;
- l'infrastructure de recharge pour véhicules moyens et lourds à émission zéro.

La méthode d'audit a comporté des entretiens avec les responsables de Ressources naturelles Canada et les parties prenantes. L'équipe d'audit a également analysé les processus, les documents et les données du Ministère ainsi que d'autres sources d'information.

Le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro cadre avec l'objectif 9 des Objectifs de développement durable des Nations Unies (Industrie, innovation et infrastructure), soit « bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation », ainsi qu'avec l'objectif 13 (Lutter contre les changements climatiques), soit « prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions ». Le Programme cadre aussi avec l'objectif 9 de la Stratégie fédérale de développement durable 2022-2026, c'est-à-dire « favoriser l'innovation et les infrastructures vertes au Canada », et l'objectif 13, à savoir « à prendre des mesures relatives aux changements climatiques et leurs impacts ».

Critères

Pour tirer une conclusion par rapport à l'objectif de notre audit, nous avons utilisé les critères suivants :

Critères	Sources
<p>Ressources naturelles Canada a conçu le Programme d'infrastructure pour véhicules à émission zéro afin de permettre aux Canadiennes et aux Canadiens vivant dans des collectivités urbaines, rurales, éloignées ou autochtones d'avoir accès à des bornes de recharge fiables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conseil du Trésor, Directive sur les résultats • Conseil du Trésor, Directive sur les paiements de transfert • Conseil du Trésor, Politique sur les paiements de transfert • Lettre de mandat du ministre des Ressources naturelles, 2021 • Lettre de mandat du ministre des Ressources naturelles, 2019 • Budget de 2022, Un plan pour faire croître notre économie et rendre la vie plus abordable • Budget de 2019, Investir dans la classe moyenne • Soutenir les Canadiens et lutter contre la COVID-19 : Énoncé économique de l'automne 2020 • Quatrième rapport de synthèse annuel sur l'état de la mise en œuvre du Cadre pancanadien sur la croissance propre et les changements climatiques, 2021 • Ressources naturelles Canada, Plan ministériel 2022-2023 • Réaliser un avenir durable : Stratégie fédérale de développement durable, 2022 à 2026 • Ressources naturelles Canada, Stratégie ministérielle de développement durable de 2020 à 2023
<p>Ressources naturelles Canada est en voie d'atteindre les cibles et les résultats escomptés du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro en appuyant le déploiement de points de recharge accessibles et fiables pour tous les nouveaux véhicules légers électriques partout au Canada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conseil du Trésor, Directive sur les résultats • Conseil du Trésor, Directive sur les paiements de transfert • Conseil du Trésor, Politique sur les paiements de transfert • Ressources naturelles Canada, Plan ministériel 2022-2023 • Réaliser un avenir durable : Stratégie fédérale de développement durable, 2022 à 2026 • Ressources naturelles Canada, Stratégie ministérielle de développement durable de 2020 à 2023

Période visée par l'audit

L'audit a porté sur la période allant du 1^{er} janvier 2019 au 1^{er} juin 2023, à l'exception des analyses sur l'état du financement des projets, dont la période s'étend jusqu'au 28 juillet 2023. Il s'agit de la période à laquelle s'applique la conclusion de l'audit.

Date du rapport

Nous avons fini de rassembler les éléments probants suffisants et appropriés à partir desquels nous avons fondé notre conclusion le 18 septembre 2023, à Ottawa, au Canada.

Équipe d'audit

L'audit a été réalisé par une équipe multidisciplinaire du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) dirigée par James McKenzie, directeur principal. Le directeur principal est responsable de la qualité de l'audit dans son ensemble; il doit s'assurer notamment que les travaux d'audit sont exécutés conformément aux normes professionnelles, aux exigences des textes légaux et réglementaires applicables ainsi qu'aux politiques et au système de gestion de la qualité du BVG.

Recommandations et réponses

Dans ce tableau, le numéro du paragraphe qui précède la recommandation indique l'emplacement de la recommandation dans le rapport.

Recommandation	Réponse
<p>8.30 Ressources naturelles Canada devrait définir clairement les « régions mal desservies », établir des cibles spécifiques et adopter une approche plus stratégique assortie de critères qui accordent la priorité aux projets de bornes de recharge pour véhicules électriques partout au Canada dans les régions où d'autres parties prenantes sont peu susceptibles d'investir dans des infrastructures de recharge ou ayant d'importants écarts en matière de couverture. Cette approche ferait en sorte que toutes les régions du Canada puissent bénéficier du financement du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro.</p>	<p>Réponse de Ressources naturelles Canada – Recommandation acceptée. Ressources naturelles Canada examine continuellement les recherches afin de mieux comprendre les zones mal desservies ou les lacunes de l'infrastructure de recharge du Canada. Sur la base de ces recherches, le Programme d'infrastructure pour les véhicules à zéro émission est actuellement axé sur la recharge de niveau 2 dans les immeubles résidentiels à logements multiples, les lieux de travail et les parcs de véhicules.</p> <p>L'approche de Ressources naturelles Canada s'adapte pour refléter l'évolution des besoins en matière d'infrastructures dans l'ensemble du Canada. Par exemple, le Ministère entreprend une analyse des besoins régionaux, provinciaux, territoriaux et municipaux concernant la quantité et le type d'infrastructures de recharge nécessaires au fil du temps. L'approche du Ministère continuera d'être éclairée par la recherche, la mobilisation (p. ex. le Conseil sur les véhicules zéro émission) et l'élaboration d'une carte des lacunes (c.-à-d. un outil visuel interactif conçu pour aider à cerner les lacunes de l'infrastructure de recharge du Canada). Sur la base de ces données, une approche actualisée visant à combler les lacunes de l'infrastructure de recharge et à définir des objectifs axés sur les types d'utilisation des bornes de recharge sera mise en place d'ici le milieu ou la fin de l'année 2024, afin d'éclairer les décisions de financement du Programme d'infrastructure pour les véhicules à zéro émission pour la prochaine demande des propositions.</p>
<p>8.32 Afin d'améliorer la transparence et la responsabilité à l'égard des résultats, Ressources naturelles Canada devrait déterminer la proportion assumée par le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro des 50 000 points de recharge pour véhicules à émission zéro dans le cadre de l'objectif partagé entre le Ministère et la Banque de l'infrastructure du Canada</p>	<p>Réponse de Ressources naturelles Canada – Recommandation acceptée. Ressources naturelles Canada a collaboré avec la Banque de l'infrastructure du Canada pour confirmer la proportion des 50 000 bornes de recharge et stations de ravitaillement en hydrogène qui devraient être soutenues par le Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro de Ressources naturelles Canada et l'Initiative d'infrastructures de recharge et de ravitaillement en hydrogène de la Banque. À ce jour, la Banque a annoncé le financement de 2 000 bornes de recharge rapide publiques. Elle annoncera ses contributions définitives d'ici l'hiver 2024.</p>

Recommandation	Réponse
<p>8.39 Ressources naturelles Canada devrait établir et utiliser des indicateurs de rendement appropriés ainsi que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des données pertinentes et fiables sur les progrès et les résultats du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro pour éclairer la prise de décisions et de mesures et fournir des rapports transparents sur les résultats des contributions financières du Programme et le rendement des projets financés; • une approche de collaboration avec les parties prenantes, axée notamment sur l'échange de renseignements et de données, afin de mieux orienter les efforts pour corriger l'écart en matière d'infrastructure de recharge pour véhicules électriques d'ici 2030. 	<p>Réponse de Ressources naturelles Canada – Recommandation acceptée. Ressources naturelles Canada s'efforcera de mettre à jour les indicateurs de rendement et de collecter des données pertinentes et fiables afin d'éclairer un suivi et un établissement de rapports efficaces du Programme. Les indicateurs mis à jour seront déterminés d'ici la fin de 2024.</p> <p>Ressources naturelles Canada met en œuvre un système de gestion des relations avec les clients, qui simplifiera la collecte de renseignements sur les Programmes et améliorera l'efficacité de l'établissement des rapports. La transition vers ce système est en cours et la mise en œuvre complète devrait être achevée à la fin de l'hiver 2024.</p> <p>Ressources naturelles Canada s'appuiera sur les méthodes existantes pour communiquer les résultats du Programme (p. ex. le site Web du Programme, le localisateur de bornes de recharge et de stations de ravitaillement en carburants de remplacement, le visualisateur de cartes ouvertes, la divulgation proactive du gouvernement du Canada et le portail Web des véhicules à zéro émission). Ressources naturelles Canada rendra les ressources existantes plus accessibles afin de mieux faire connaître les progrès du Programme et les lacunes existantes en fournissant des liens vers les ressources et en ajoutant des mesures pertinentes sur le site Web du Programme.</p> <p>Par l'intermédiaire du Conseil sur les véhicules zéro émission et de la mobilisation des parties prenantes et d'autres représentants du gouvernement, Ressources naturelles Canada continuera à travailler en collaboration avec les parties prenantes afin de cerner et d'améliorer les mesures de communication des réalisations du Programme.</p>

Recommandation	Réponse
<p>8.49 Ressources naturelles Canada devrait revoir les critères d'évaluation des projets du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro ou le Programme lui-même afin de veiller à ce que les futures bornes de recharge publiques pour véhicules électriques soient plus commodes pour les utilisatrices et utilisateurs et renforcent leur confiance quant à la fiabilité de l'infrastructure financée par le Programme. Cet examen devrait considérer l'adoption de pratiques exemplaires d'autres pays et administrations, comme l'amélioration de la collecte de données et l'adoption de normes de fiabilité minimales pour les bornes de recharge.</p>	<p>Réponse de Ressources naturelles Canada – Recommandation acceptée. Ressources naturelles Canada évalue actuellement les méthodes permettant d'améliorer la fiabilité des bornes de recharge et l'expérience des utilisateurs à l'égard de la recharge rapide publique. À ce jour, la recharge rapide publique ne représente que 20 % des projets soutenus par le Programme, la majeure partie des fonds restants étant consacrée à la recharge privée de niveau 2 dans les immeubles résidentiels à logements multiples, sur les lieux de travail et dans les parcs de véhicules.</p> <p>Les efforts visant à améliorer la fiabilité et l'expérience des utilisateurs des bornes de recharge publiques financées par le Programme comprennent l'élaboration d'indicateurs de fiabilité avec le Conseil sur les véhicules zéro émission, ainsi que la collecte et le suivi des données de fiabilité disponibles. En outre, Ressources naturelles Canada évalue actuellement les modifications qui pourraient être apportées au Programme afin de résoudre les problèmes relatifs à la fiabilité à long terme et l'expérience des utilisateurs pour la recharge rapide publique, tels que la surveillance et la production de rapports, les dépenses d'entretien et les exigences de performance. La mise en œuvre de ces changements devrait intervenir entre le milieu et la fin de l'année 2024, avant la prochaine demande de proposition.</p>
<p>8.53 Pour réduire les retards dans la prise des décisions liées au financement et, par voie de conséquence, les retards dans l'installation et l'exploitation de l'infrastructure de recharge pour véhicules électriques, Ressources naturelles Canada devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> • terminer la mise en œuvre de son système informatique automatisé pour soutenir la gestion du Programme d'infrastructure pour les véhicules à émission zéro; • simplifier le processus de demande pour réduire les retards dans la prise des décisions liées au financement. 	<p>Réponse de Ressources naturelles Canada – Recommandation acceptée. Ressources naturelles Canada met actuellement en œuvre un système de gestion des relations avec les clients afin d'accroître l'efficacité du Programme et de simplifier les processus de demande et la gestion des données. Le système devrait être pleinement opérationnel d'ici la fin de l'hiver 2024.</p> <p>Ressources naturelles Canada évaluera ses procédures de demande afin de trouver d'autres moyens de gagner en efficacité avant le lancement du prochain appel de propositions du Programme.</p>

