



recherche + relation client

Hydro-Québec

Mars 2024

Plan d'action 2035 – Vers un Québec décarboné et prospère

Rapport de recherche

Collecte population générale

Contexte, objectifs et méthodologie	3
Principaux constats	6
Résultats détaillés	
Section A : Améliorer la qualité du service	12
Section B : Aider la clientèle à faire une meilleure consommation de l'énergie	24
Section C : Augmenter la production d'électricité	34
Annexe : Profil des répondants	40



Contexte, objectifs et méthodologie

Contexte et objectif










Contexte d'affaires

- La transition énergétique amorcée dans les dernières années présente de nombreux défis et nécessite la contribution de l'ensemble de la population. Pour mieux servir sa clientèle et saisir l'occasion de la transition énergétique pour décarboner le Québec tout en créant de la richesse, Hydro-Québec a récemment lancé le Plan d'action 2035 – Vers un Québec décarboné et prospère. Ce plan décrit les grandes priorités de l'entreprise à venir, qui s'articulent autour de cinq priorités.
- Dans ce contexte, Hydro-Québec souhaite connaître l'opinion des Québécois et Québécoises.



Objectifs de recherche

- L'objectif du sondage est de connaître l'opinion de la population à l'égard des priorités identifiées dans le plan d'action.
- Les résultats permettront de définir les moyens à privilégier pour mettre en œuvre celui-ci.

Paramètres du sondage		
	Type d'étude	Sondage en ligne réalisé à partir d'un panel commercial.
	Cible	Population québécoise âgée de 18 ans et plus.
	Questionnaire	Questionnaire rédigé par Hydro-Québec.
	Durée moyenne	13 minutes.
	Période de collecte	25 janvier au 5 février 2024.
	Échantillon	<p>Au total, 2000 répondants ont complété le questionnaire.</p> <p>Quotas :</p> <ul style="list-style-type: none">• Par région afin d'assurer une bonne répartition.
	Pondération des données	Afin de s'assurer de la représentativité des résultats, l'ensemble des données ont été pondérées selon la région , le sexe , l' âge , la scolarité et la langue .

NOTES AUX LECTEURS

ARRONDISSEMENT

Les données présentées ont été arrondies. Par conséquent, il est possible que les totaux diffèrent légèrement de 100 %.

EMPLOI DU MASCULIN

La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle est utilisée à la seule fin d'alléger le texte et d'en faciliter la compréhension.

DIFFÉRENCES SIGNIFICATIVES

Les différences significatives sont indiquées dans les tableaux présentant les résultats détaillés.

Une flèche **verte ▲** signale une proportion **significativement supérieure** à celle des autres répondants et une flèche **rouge ▼** signale une proportion **significativement inférieure**.



Principaux constats

Principaux constats

Section A : Améliorer la qualité du service



Info-pannes est l'outil de prédilection.

- 83 % des clients affirment avoir subi au moins une panne de courant au cours des 12 derniers mois.
- Les clients utilisent ou utiliseraient en majorité l'outil Info-pannes (73 % : site Web d'Hydro-Québec 42 % ou l'application mobile 40 %). La version application mobile semble plaire à une variété de clients, peu importe la région de provenance, l'âge ou le niveau de scolarité, ce qui démontre son utilisation polyvalente.
 - Ces utilisateurs souhaitent avant tout obtenir une estimation du délai de rétablissement en cas de pannes majeures et être tenus au courant si un changement de l'heure prévue survient, ou encore obtenir des explications détaillées sur la cause de cette panne.
- 86 % des clients souhaitent qu'Hydro-Québec transmette proactivement de l'information lors d'une panne de courant. Le message texte (SMS) s'avère le moyen qui convient le mieux (44 %).
- 76 % aimeraient recevoir des avertissements les prévenant d'éventuelles pannes de courant liées à des phénomènes météorologiques importants.

La population est généralement en faveur des travaux de maîtrise de la végétation. Le niveau d'accord baisse lorsque les travaux sont à la charge ou imposés au propriétaire.

- L'opinion publique est généralement en faveur (71 % à 89 %) des travaux de maîtrise de la végétation visant à prévenir les pannes. Cela dit, les travaux dont la nécessité est évidente (élagage et abattage d'arbres à risque) obtiennent davantage la faveur (89 % et 87 % respectivement) que le débroussaillage et le déboisement sélectif (74 % et 71 %).
- Les moyens présentés afin de responsabiliser les propriétaires qui refusent l'élagage ou l'abattage de tout arbre à risque obtiennent des taux d'acceptabilité qui varient de 56 % à 69 %. Les travaux proposés à la charge d'Hydro-Québec sont mieux perçus.
- 72 % des clients sont en faveur de l'usage de drones à basse altitude par Hydro-Québec afin d'effectuer des inspections en vue d'améliorer la fiabilité du service d'électricité et de prévenir les pannes de courant.



Principaux constats

Section B : Aider la clientèle à faire une meilleure consommation de l'énergie



Environ les trois quarts estiment surveiller leur consommation. Parmi ce lot, un peu plus du tiers (35 %) affirment la surveiller de près ET avoir mis des stratégies pour la limiter, notamment via l'adoption d'habitudes écoresponsables.

- En effet, lorsqu'interrogés au sujet de leur consommation d'électricité :
 - 35 % surveillent de près leur consommation ET ont mis en œuvre des stratégies pour la limiter;
 - 43 % gardent un œil sur leur consommation mais affirment pouvoir la limiter davantage;
 - 13 % n'y prêtent pas vraiment attention mais estiment qu'ils devraient commencer à le faire;
 - 8 % n'y prêtent pas attention et ne sont pas intéressés à limiter leur consommation d'électricité.
- Les clients qui surveillent et limitent leur consommation d'électricité le font en majorité en adoptant des habitudes écoresponsables (82 %).

L'impact sur le confort demeure le principal frein à limiter sa consommation d'électricité.

- Parmi les clients qui ne limitent pas leur consommation d'électricité mais qui s'y intéressent :
 - Le **principal frein** concerne l'impact sur le confort à la maison (48 %) et ce, peu importe le profil du client.
 - 82 % souhaitent obtenir davantage d'information qui les aiderait à mieux consommer, notamment via un site Web détaillé (39 %) ainsi que des conseils ou un suivi de leur consommation via une application ou site Web (37 %).



Principaux constats

Section B : Aider la clientèle à faire une meilleure consommation de l'énergie



Les incitatifs financiers et offres proposés sont attrayants et perçus comme un moyen de réduire la facture d'électricité.

- Environ sept clients sur dix démontrent un intérêt à connaître davantage les incitatifs financiers pour l'achat d'équipements écoénergétiques ou encore les offres qui encouragent les comportements souhaités (récompenses, crédits ou économies sur la facture d'électricité comme Hilo ou la tarification dynamique, etc.).
- Qu'ils soient intéressés ou non envers ces offres/incitatifs, leur **principale motivation** est/serait de profiter des avantages monétaires. En effet, les personnes intéressées mentionnent que le fait de réduire leur facture d'électricité les motive alors que les non-intéressées indiquent que connaître les économies potentielles pourrait les amener à s'y intéresser.
- Les clients intéressés par les incitatifs financiers estiment que le site Web d'Hydro-Québec serait la principale façon d'obtenir de l'information qui les aideraient dans leur choix d'équipements et avec les incitatifs offerts (65 %).

● Principaux constats

Section C : Augmenter la production d'électricité



La population est avide d'informations concernant des changements à venir dans leur milieu de vie.

- La forte majorité des répondants souhaitent obtenir de l'information avant la tenue de travaux visant la construction d'infrastructures ou de lignes de transport d'électricité dans leur municipalité (91 %).
- Les gens sont avides d'informations et veulent connaître les détails, notamment :
 - Les impacts potentiels sur l'environnement (45 %);
 - Les impacts potentiels pour les collectivités touchées (39 %);
 - La raison d'être du projet (en quoi il est nécessaire) (36 %).

La majorité (86 %) souhaite être consultée et avoir leur mot à dire sur les changements que vont engendrer ces nouveaux projets dans leur environnement immédiat.

- La grande majorité des répondants souhaitent être consultés sur les travaux de construction d'infrastructures dans leur municipalité (86 %).
- Dans le cas où un projet visant la construction d'un parc éolien, d'une centrale hydroélectrique ou d'une ligne de transport d'électricité était annoncé dans leur municipalité, ils souhaiteraient notamment être consultés sur :
 - Le tracé de la ligne ou l'emplacement des pylônes, du parc éolien ou de la centrale (49 %);
 - Les impacts potentiels sur l'environnement (43 %).
- Parmi les mesures proposées, l'enfouissement de certains tronçons de lignes* est la plus populaire afin de favoriser l'intégration harmonieuse des nouvelles lignes de transport d'électricité sur pylônes dans le milieu (52 %).

* Enfouir certains tronçons de ligne situés dans des secteurs où l'espace est densément occupé (centre-ville, par exemple) ou des zones très sensibles sur le plan environnemental ou patrimonial (comme une réserve de biodiversité ou un lieu historique national), sachant que l'enfouissement pourrait entraîner une hausse des tarifs d'électricité.

● Principaux constats

Section C : Augmenter la production d'électricité (suite)



Préférence pour l'énergie hydraulique (hydroélectricité), l'énergie solaire ou encore l'énergie éolienne.

- À l'heure actuelle, l'opinion publique veut que la production supplémentaire d'électricité soit assurée par l'énergie hydraulique (39 %), solaire (31 %) et éolienne (16 %) en priorité.
- En regroupant les réponses, nous constatons que le « top 3 » affichent des résultats très similaires et est composé de ces trois filières énergétiques (74 % à 76 %).
- Toujours parmi le « top 3 », d'autres filières affichent des résultats moins élevés : le gaz naturel renouvelable (23 %), l'énergie nucléaire (13 %) et le gaz naturel fossile (10 %).

	Hydro- électricité	Énergie solaire	Énergie éolienne	Gaz naturel renouvelable	Énergie nucléaire	Gaz naturel fossile
1 ^{er} choix	39 %	31 %	16 %	3 %	3 %	1 %
Top 3	74 %	77 %	76 %	23 %	13 %	10 %



Résultats détaillés

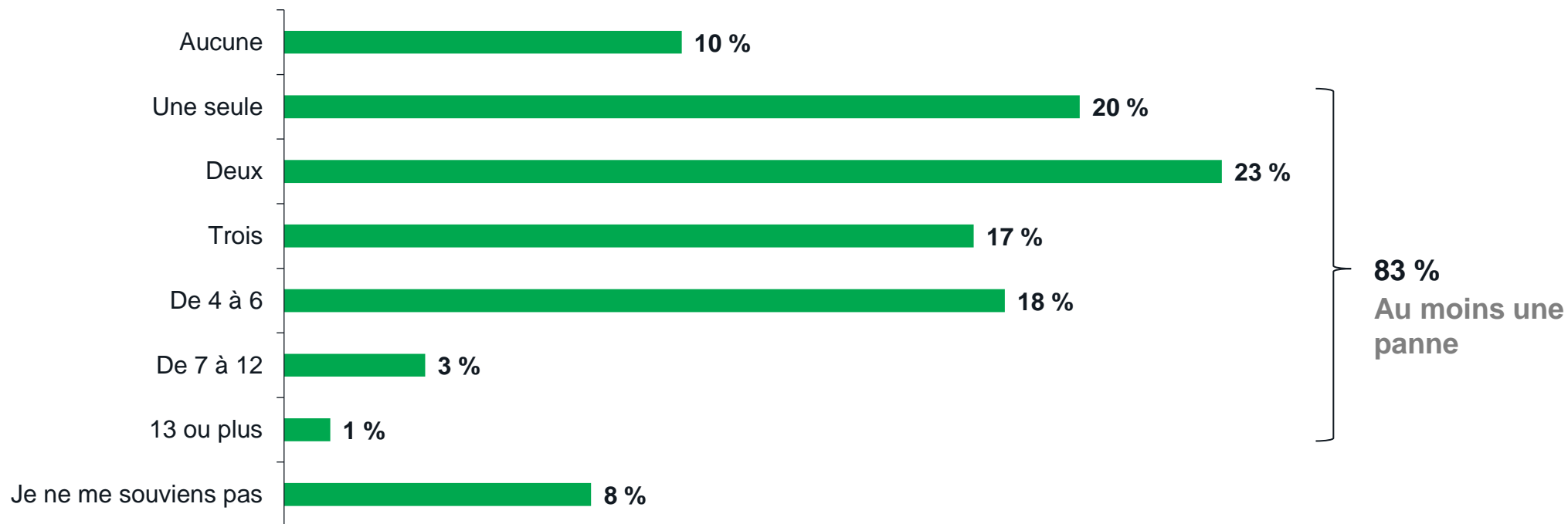
Section A : Améliorer la qualité du service

● Nombre de pannes de courant subies au cours des 12 derniers mois

Une majorité de Québécois ont vécu des pannes au cours des 12 derniers mois

Au global, 83 % des clients affirment avoir subi au moins une panne de courant au cours des 12 derniers mois.

Les résidents de l'Outaouais sont plus nombreux en proportion à avoir subi une telle panne (91 %). Parmi les résidents de l'Estrie, 41 % affirment avoir subi entre 4 et 6 pannes et 9 % dénombrent pour leur part entre 7 et 12 pannes durant cette même période.



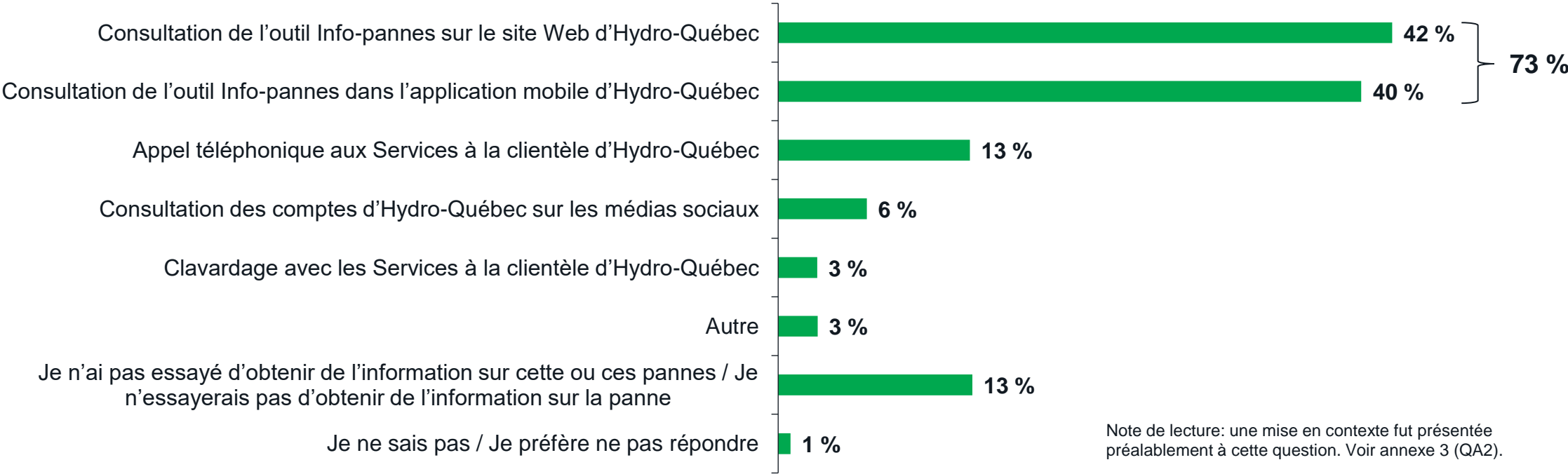
Base : n = 1 938 (clients d'Hydro-Québec)

QA1. Combien de pannes de courant avez-vous subies au cours des 12 derniers mois à votre résidence?

Façons d'obtenir de l'information lors d'une panne de courant

Info-pannes est l'outil de prédilection

La majorité des clients essayent ou essaieraient d'obtenir de l'information sur les pannes de courant (86 %) et utilisent ou utiliseraient l'outil Info-pannes (73 %), que ce soit sur le site Web d'Hydro-Québec (42 %) ou encore l'application mobile (40 %). Notons que le site Web est plus utilisé par les 18-54 ans, alors que les 55 ans et plus ont davantage tendance à téléphoner.



Note : Le total peut excéder 100 % en raison des mentions multiples.

Base : n = 1 938 (clients d'Hydro-Québec)

Si a vécu une panne au cours des 12 derniers mois : QA2. Lorsque vous avez subi cette ou ces pannes de courant, comment avez-vous essayé d'obtenir de l'information?

Si n'a pas vécu une panne au cours des 12 derniers mois : QA2. Si vous subissiez une panne de courant, comment essayeriez-vous d'obtenir de l'information?

Mise en contexte (QA2)

L'outil Info-pannes sur le site Web et dans l'application mobile d'Hydro-Québec présente l'information de la façon suivante :

The screenshot displays the 'Info-pannes' (Outage Information) page on the Hydro-Québec website. At the top, the Hydro-Québec logo and the title 'Info-pannes' are visible, along with a search bar labeled 'Rechercher'. Below the header, a navigation menu includes links for 'Pannes en cours', 'Interruptions à venir', 'Bilan par région', 'En cas de panne', and 'Comprendre et prévenir'. The main content area is divided into two parts. On the left, a sidebar titled 'Panne en cours' (Current Outage) provides details: 'Clients touchés : 924' (Clients affected: 924), 'Cause : Bris d'équipement' (Cause: Equipment failure), and a progress list with five steps. Steps 1 through 3 are completed, and step 4, 'Travaux en cours sur le réseau électrique' (Work in progress on the electrical network), is the current status. Step 5, 'Rétablissement prévu vers 17 h 15' (Restoration expected around 17:15), is also listed. A note at the bottom of the sidebar states 'Mise à jour automatique (approximativement aux 30 secondes)' (Automatic update (approximately every 30 seconds)). A blue button labeled 'Suivre l'état du service' (Follow service status) is located at the bottom of the sidebar. On the right, a map shows the affected area in orange, with a blue location pin. A search bar above the map prompts the user to 'Rechercher une adresse ou une ville' (Search for an address or a city).

Hydro Québec Info-pannes

Rechercher

Pannes en cours Interruptions à venir Bilan par région En cas de panne Comprendre et prévenir

Panne en cours

Clients touchés : 924

Cause : Bris d'équipement

- ✓ Début de la panne à 10 h 29
- ✓ Évaluation des travaux requis
- ✓ Équipe désignée
- 4 Travaux en cours sur le réseau électrique**
- 5 Rétablissement prévu vers 17 h 15

Mise à jour automatique (approximativement aux 30 secondes)

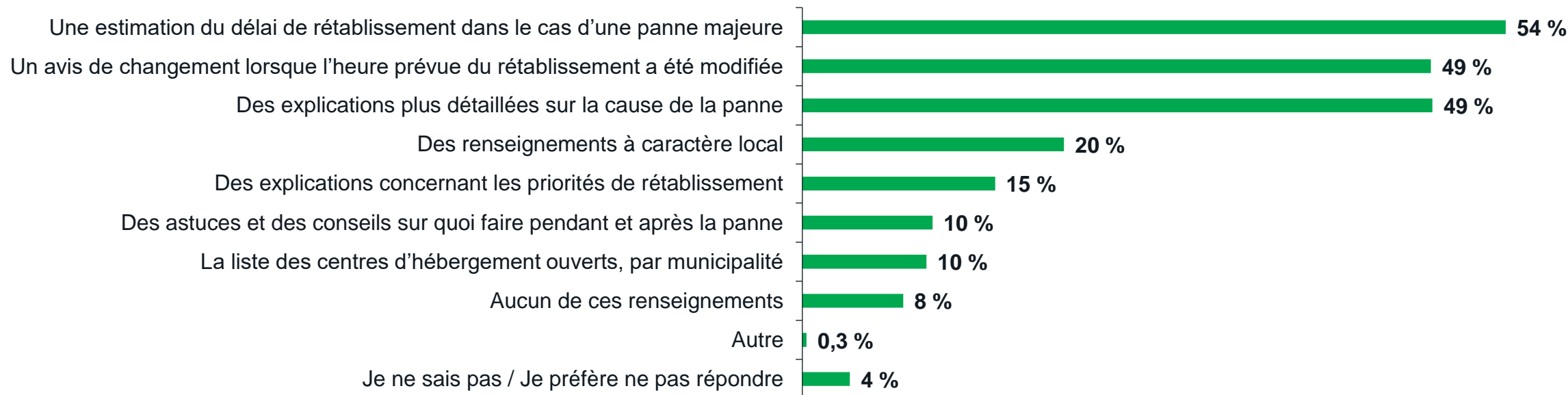
Suivre l'état du service

Rechercher une adresse ou une ville

● Renseignements additionnels souhaités dans l'outil Info-pannes

Les utilisateurs souhaitent notamment connaître l'heure de rétablissement, les raisons de la panne et être tenus au courant des changements

Les clients qui utilisent l'outil Info-pannes ou qui l'utiliseraient advenant une panne de courant (73 %), souhaitent avant tout obtenir une **estimation du délai** de rétablissement, et être tenus au courant si un **changement de l'heure prévue** survient ou encore, obtenir des **explications détaillées sur la cause** de cette panne. Les propriétaires ainsi que les gens détenant une formation universitaire sont plus enclins à souhaiter de l'information sur le délai de rétablissement et être tenus au courant s'il y a un changement. Par ailleurs, les résidents de la région de Montréal valorisent davantage l'estimation du délai.



Note : Le total peut excéder 100 % en raison des mentions multiples.

Base : n = 1 481 (clients d'Hydro-Québec qui utilisent/utiliseraient Info-pannes)

QA3. Y a-t-il des renseignements additionnels que vous aimeriez trouver dans l'outil Info-pannes? *Jusqu'à 3 réponses maximum.

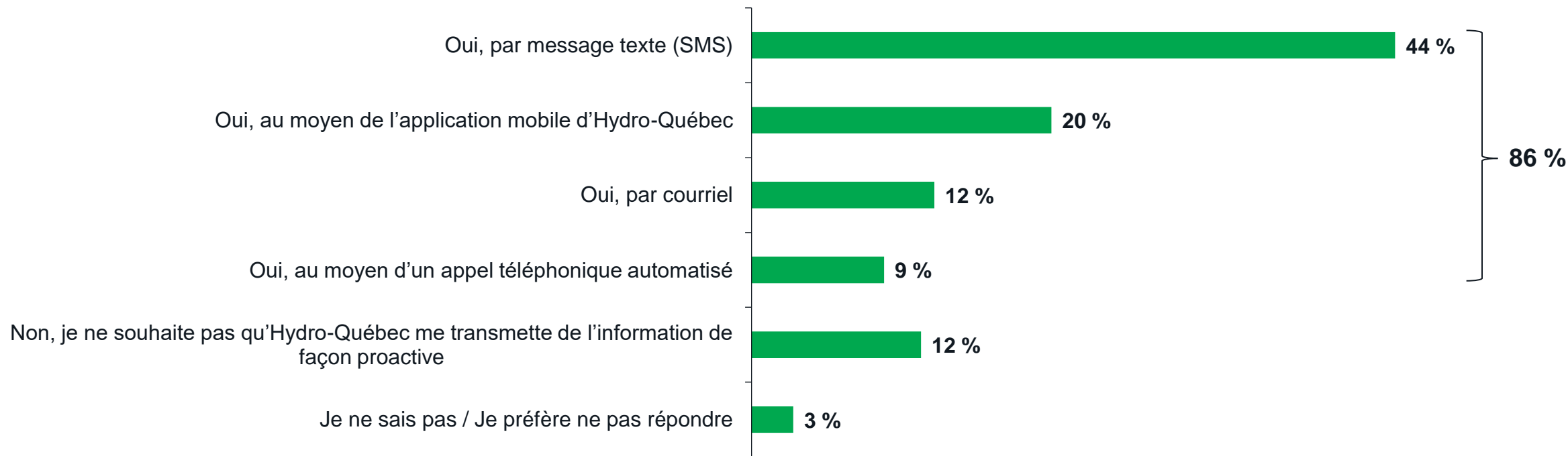
Une mise en contexte, incluant une image, était présentée dans le sondage (voir en annexe 3).

● Désir de recevoir de l'information de façon proactive lors d'une panne de courant

Les clients souhaitent de la proactivité dans les communications liées aux pannes

La majorité des clients (86 %) souhaitent qu'Hydro-Québec transmette proactivement de l'information lors d'une panne de courant, notamment les gens détenant une scolarité universitaire (92 %) ou collégiale (89 %) et les propriétaires (88 %).

Le message texte (SMS) s'avère le moyen qui convient le mieux, surtout auprès de ces profils de clients (scolarité universitaire 52 % /collégiale 49 %, propriétaires 47 %). L'application mobile se situe en 2^e position (20 %) et est davantage populaire parmi les 35-54 ans (24 %).



Base : n = 1 938 (clients d'Hydro-Québec)

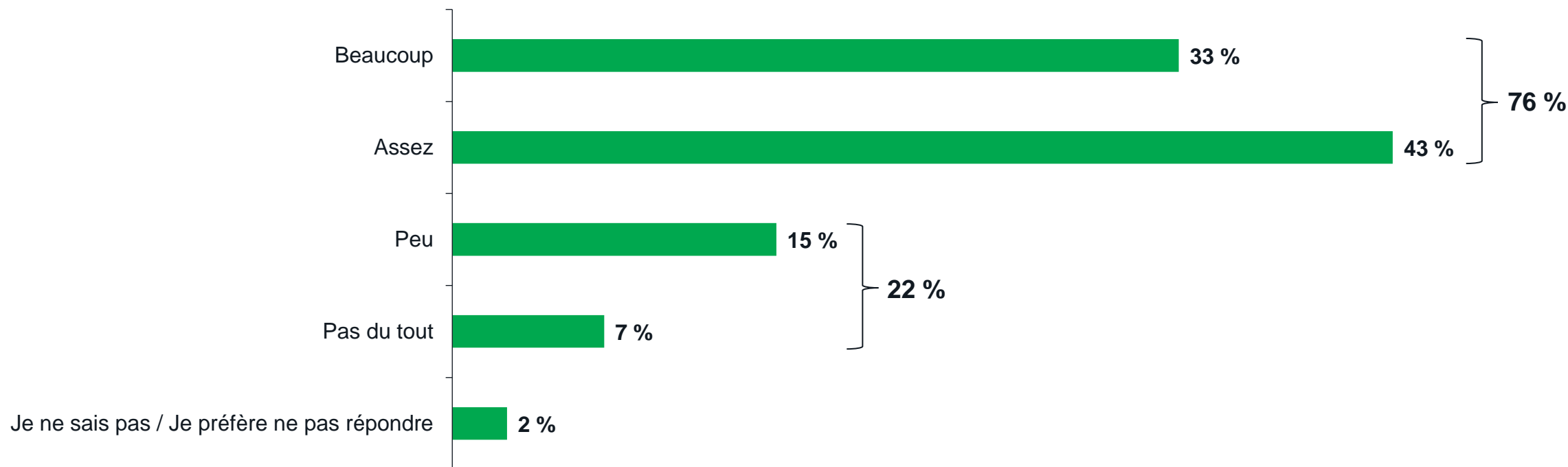
QA4. Aimeriez-vous qu'Hydro-Québec vous transmette proactivement de l'information lors d'une panne de courant ? Si oui, quel moyen vous conviendrait le mieux ?

● Désir de recevoir des avertissements de pannes éventuelles

Niveau d'intérêt élevé envers les avertissements de pannes liées à des phénomènes météorologiques

Un peu plus de trois clients sur quatre aimeraient recevoir des avertissements les prévenant d'éventuelles pannes de courant liées à des phénomènes météorologiques importants (beaucoup + assez : 76 %). Encore une fois, les universitaires sont plus enclins à désirer recevoir ce type d'alertes (80 %).

L'analyse de la proportion de « beaucoup » laisse entrevoir une progression de l'intérêt selon l'âge du répondant (Beaucoup : 18-34 ans 21 %, 35-54 ans 34 % et 55 ans et plus 40 %).



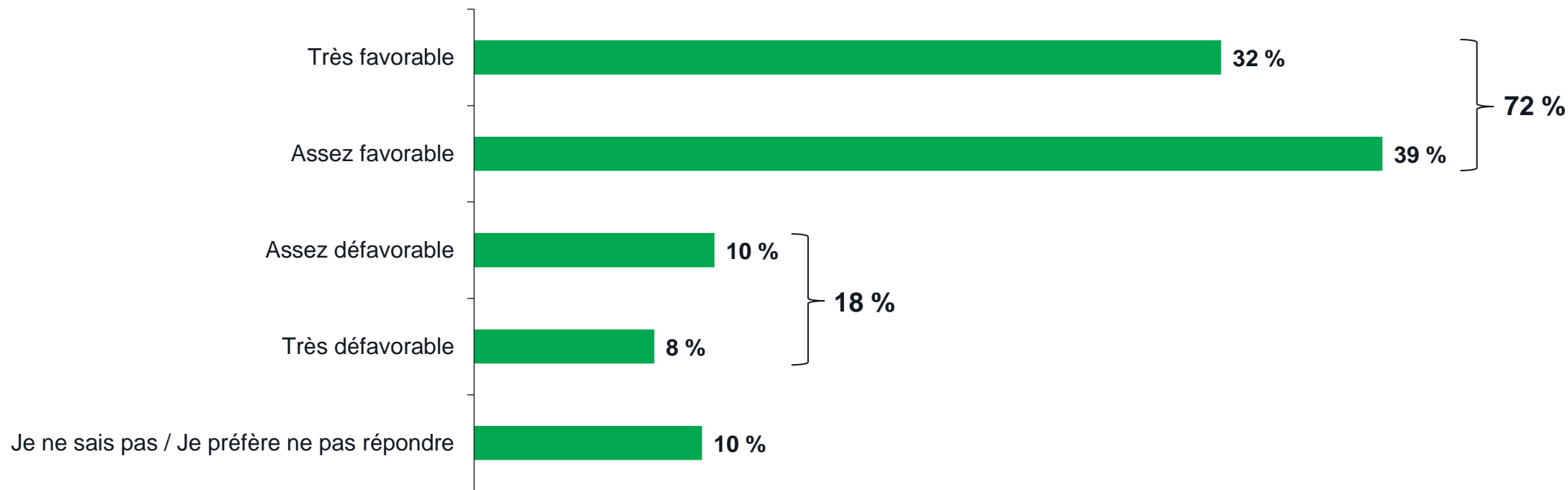
Base : n = 1 938 (clients d'Hydro-Québec)

QA5. Et dans quelle mesure aimeriez-vous recevoir des avertissements vous prévenant d'éventuelles pannes de courant liées à des phénomènes météorologiques importants?

● Opinion sur l'utilisation de drones à basse altitude par Hydro-Québec

Opinion favorable envers l'usage de drones

L'usage de drones à basse altitude par Hydro-Québec afin d'effectuer des inspections en vue d'améliorer la fiabilité du service d'électricité et de prévenir les pannes de courant obtient la faveur de 72 % des clients. Parmi ceux-ci, on remarque une plus forte proportion de propriétaires (75 %) et de gens âgés de 55 ans et plus (77 %).



Base : n = 1 938 (clients d'Hydro-Québec)

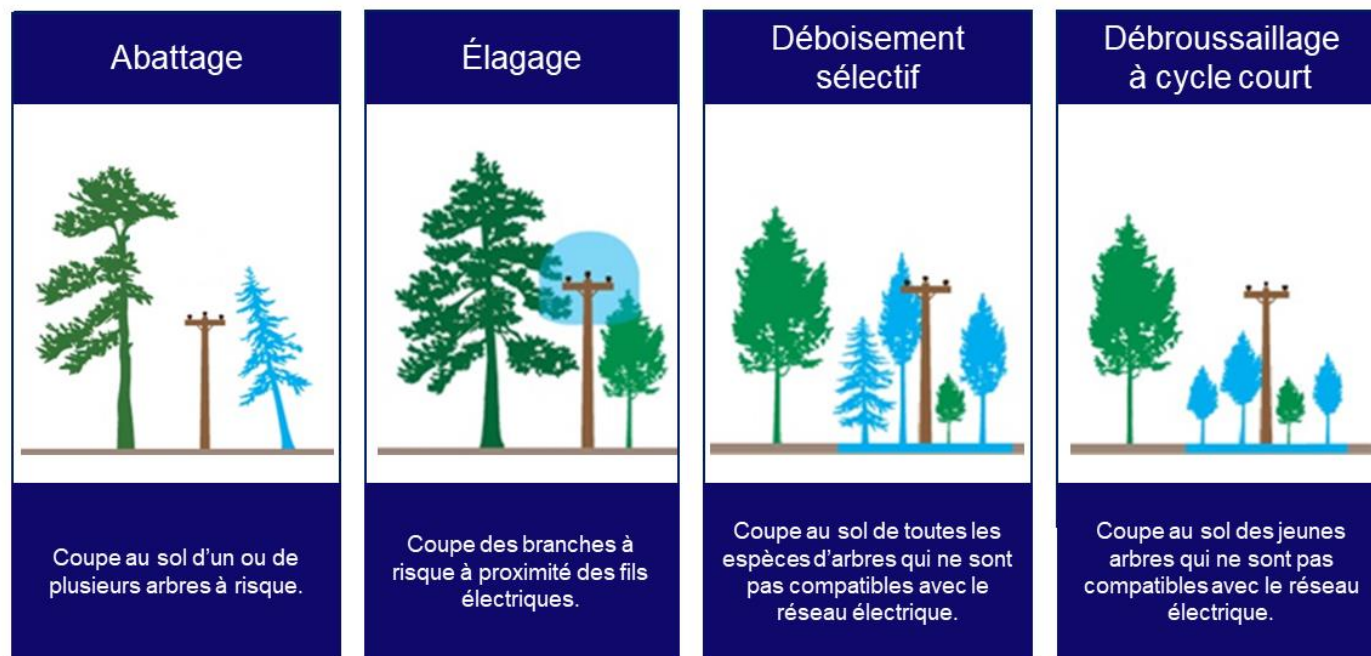
QA6. Dans quelle mesure seriez-vous favorable à l'idée qu'Hydro-Québec utilise des drones qui survoleraient à basse altitude les lignes électriques à proximité de votre résidence pour effectuer des inspections en vue d'améliorer la fiabilité du service d'électricité et de prévenir les pannes de courant?

Mise en contexte (QA7)

Environ 40 % des pannes de courant qui se produisent sur le réseau de distribution d'électricité sont attribuables à des contacts entre la végétation et nos équipements lors d'événements météorologiques.

Afin de prévenir les pannes associées à la végétation, Hydro-Québec effectue divers types d'interventions à proximité des fils électriques.

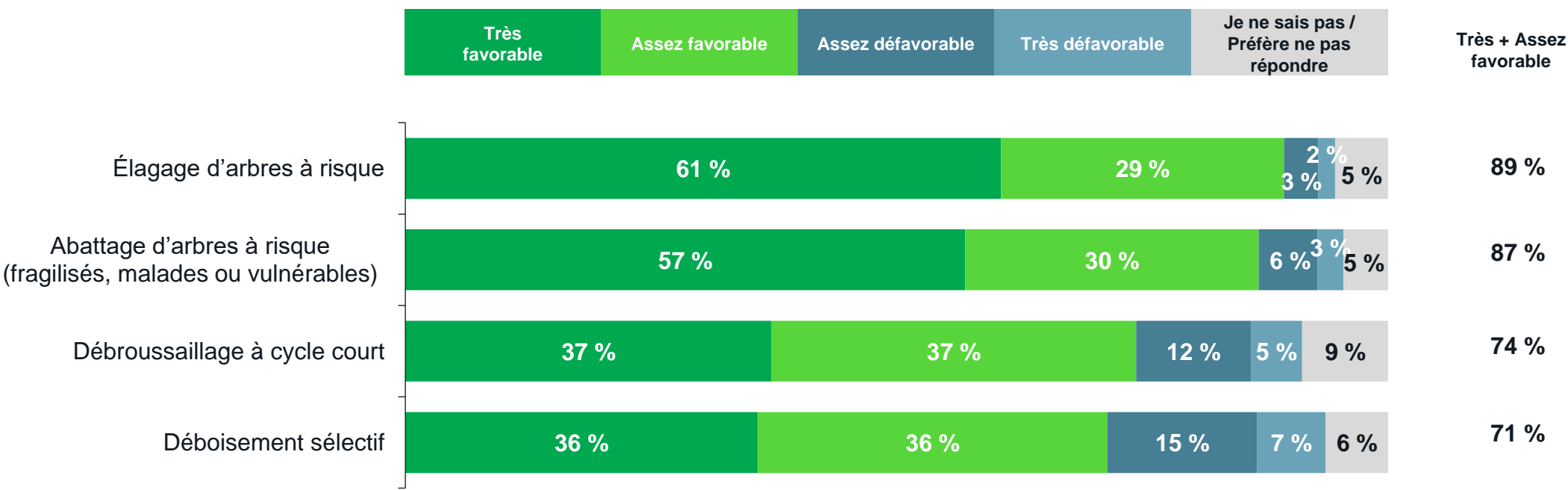
Les images ci-dessous illustrent les différents types d'interventions dans le domaine de la maîtrise de la végétation.



Opinion à l'égard des travaux visant à prévenir les pannes associées à la végétation

La population se montre plus favorable à l'égard des travaux visant les « arbres à risque »

On dénote une **opinion généralement favorable** envers les quatre types de travaux présentés. Cela dit, les travaux dont la nécessité est évidente (élagage et abattage d'arbres à risque) obtiennent davantage la faveur des Québécois, avec près de six sur dix y étant très favorables. Les propriétaires et les gens âgés de 55 ans et plus sont généralement davantage en faveur de toutes ces interventions tandis que les locataires et les 18 à 34 ans le sont moins. Il est à noter qu'aucun écart statistique entre les propriétaires qui ont des arbres à proximité des fils électriques sur leur terrain n'est observé.



Base : n = 2 000 (L'ensemble des répondants)
QA7. Pour prévenir les pannes de courant associées à la végétation, dans quelle mesure seriez-vous favorable à ce qu'Hydro-Québec intensifie ses travaux liés aux interventions suivantes?
Une mise en contexte, incluant une image, était présentée dans le sondage (voir en annexe 3).



Mise en contexte (QA8)

Bien que les propriétaires d'arbres soient responsables de l'entretien de ceux-ci, Hydro-Québec procède à l'élagage ou à l'abattage d'arbres qui pourraient accidentellement entrer en contact avec le réseau électrique. Hydro-Québec n'est pas tenue d'obtenir le consentement des propriétaires pour réaliser ces travaux.

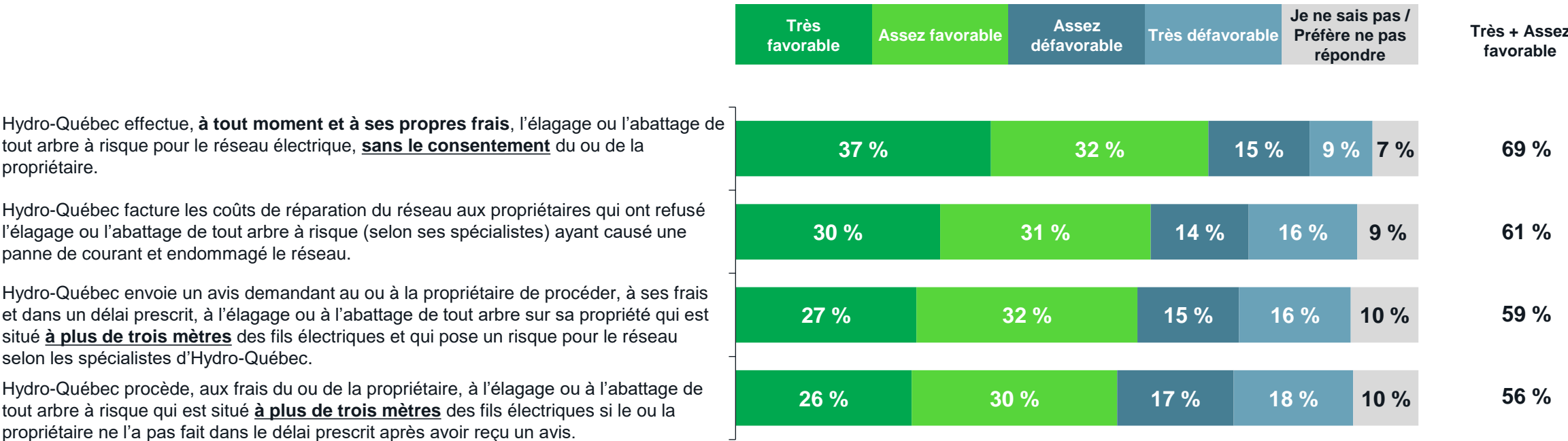
Malgré cela, certains propriétaires refusent qu'Hydro-Québec intervienne sur les arbres qui posent un risque pour le réseau.

Note importante : Seule Hydro-Québec, ou un arboriculteur professionnel autorisé par Hydro-Québec, a le droit d'effectuer des travaux d'élagage ou d'abattage si, à tout moment pendant les travaux, une personne, une partie de l'arbre ou un outil risque de se trouver à moins de trois mètres d'un fil moyenne tension.

Opinion à l'égard des moyens utilisés pour responsabiliser les propriétaires

Taux d'acceptabilité variant de 56 % à 69 %

Globalement, les moyens proposés obtiennent un accueil mitigé. Néanmoins, les travaux à la charge d'Hydro-Québec sont un peu mieux perçus (69 %). Les 55 ans et plus se montrent plus favorables à l'égard de toutes les propositions. À quelques exceptions près, les opinions semblent assez homogènes entre les différentes régions de provenance. Les propriétaires n'ayant aucun arbre à proximité des fils électriques sur leur terrain se montrent un peu plus favorables envers les deux premières mesures citées ci-dessous.



Base : n = 2 000 (L'ensemble des répondants)
QA8. Dans quelle mesure seriez-vous favorable à ce qu'Hydro-Québec responsabilise les propriétaires qui refusent l'élagage ou l'abattage de tout arbre à risque pour le réseau en ayant recours à chacun des moyens suivants? Une mise en contexte était présentée dans le sondage (voir en annexe 3).



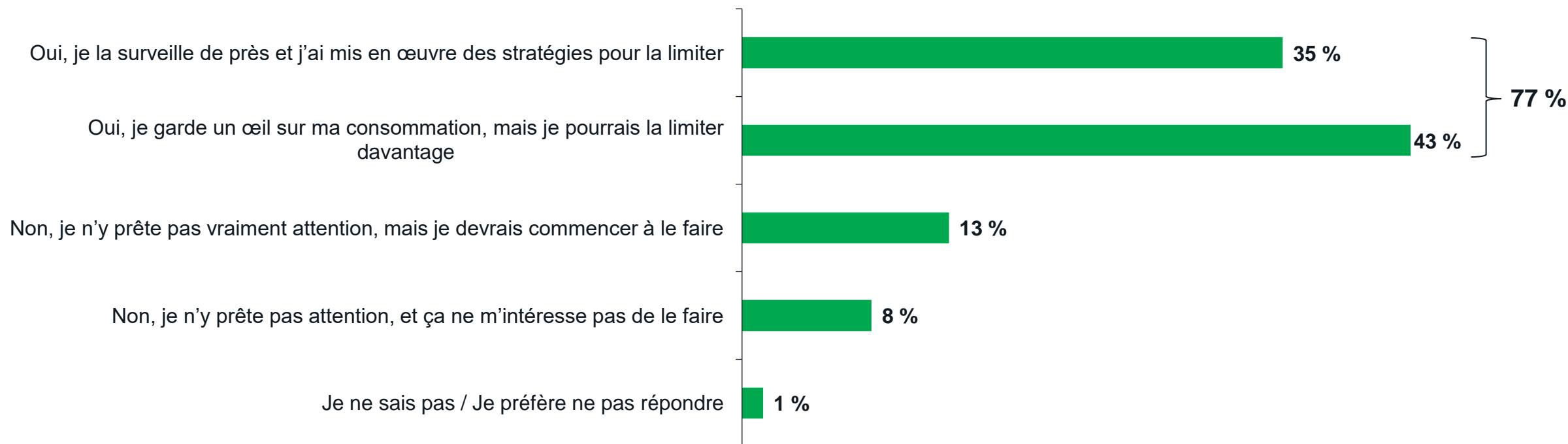
Résultats détaillés

Section B : Aider la clientèle à faire une meilleure consommation de l'énergie

● Habitude de surveillance et de limitation de la consommation d'électricité

Une forte proportion de clients porte attention à sa consommation, mais plusieurs estiment pouvoir en faire plus

Un peu plus du tiers des clients (35 %) affirment surveiller leur consommation de près ET avoir mis des stratégies pour la limiter. Les clients âgés de 55 ans et plus sont plus enclins à le faire. Plus de quatre répondants sur dix disent garder un œil sur leur consommation, mais sont conscients qu'ils pourraient en faire davantage. À l'inverse, moins d'un sur dix indique ne pas y prêter attention. Cette proportion est plus élevée parmi les locataires ainsi que les clients de la région de Montréal.



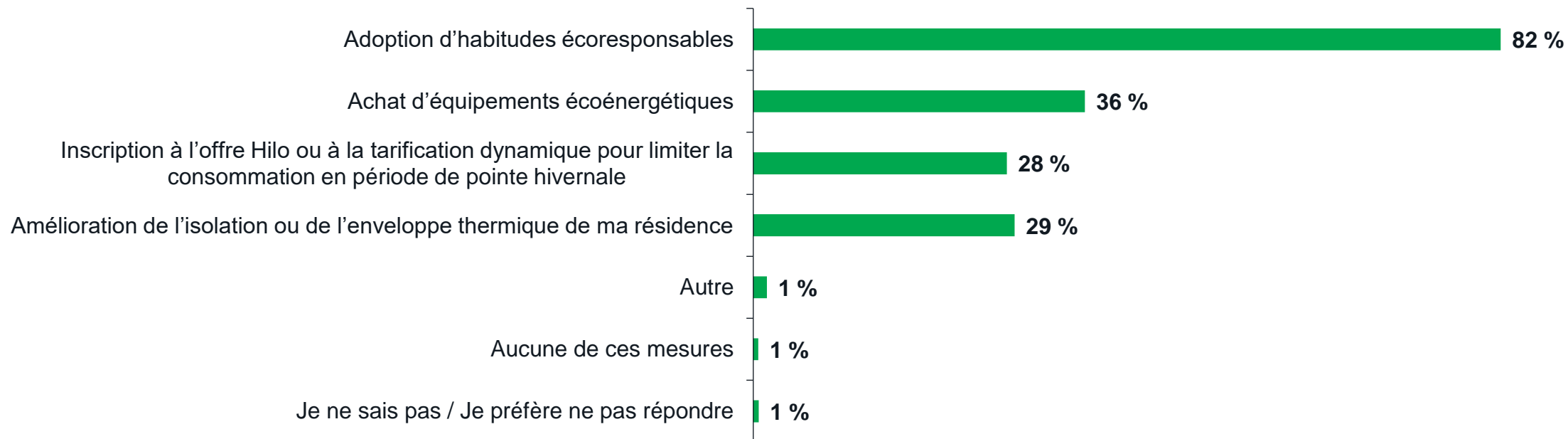
Base : n = 1 938 (clients d'Hydro-Québec)

QB1. Parlons de votre consommation d'électricité. Avez-vous l'habitude de surveiller et de limiter la consommation d'électricité de votre ménage?

Mesures prises pour limiter la consommation d'électricité

Les clients limitant leur consommation d'électricité privilégient les changements de comportements

Les clients qui surveillent et limitent leur consommation d'électricité le font en majorité en adoptant des habitudes écoresponsables (82 %). L'achat d'équipements écoénergétiques occupe le 2e rang (36 %). Les propriétaires ainsi que les clients ayant un diplôme collégial ou universitaire sont plus nombreux à priser l'achat d'équipements écoénergétiques.



Note : Le total peut excéder 100 % en raison des mentions multiples.

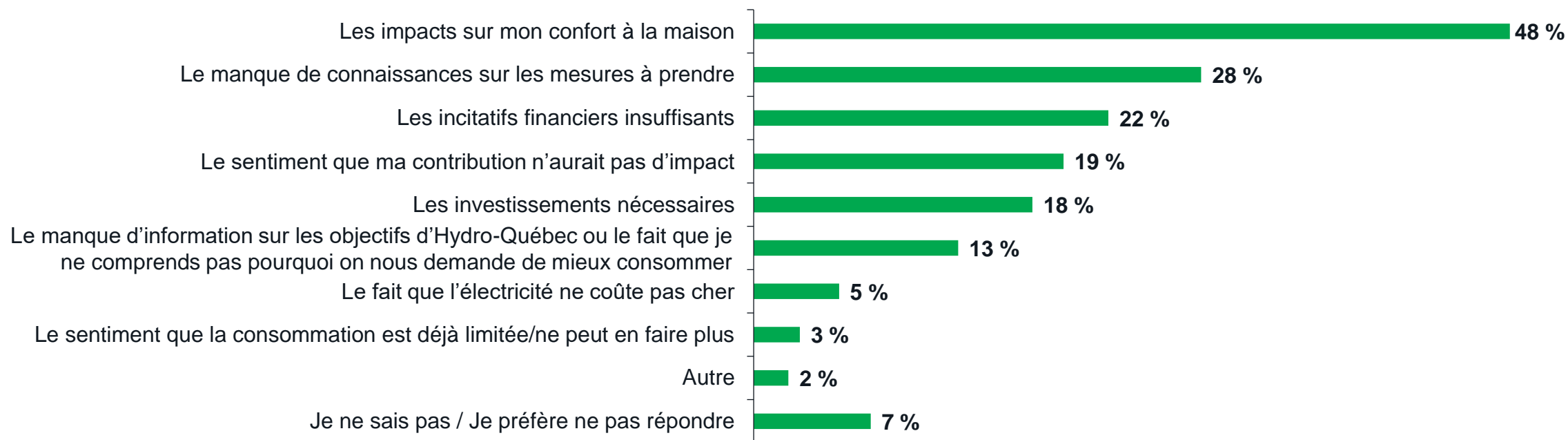
Base : n = 678 (clients d'Hydro-Québec surveillant et limitant leur consommation à l'aide de stratégies)

QB2. Quelles mesures avez-vous prises pour limiter votre consommation d'électricité?

● Freins à la diminution de consommation d'électricité

L'impact sur le confort à la maison est le principal frein

Les clients qui à l'heure actuelle ne limitent pas leur consommation d'électricité mais qui s'y intéressent, expliquent que c'est principalement en raison de l'impact sur le confort à la maison (48 %) et ce, peu importe le profil du client. Le manque de connaissances sur les mesures à prendre est également évoqué comme raison, notamment auprès des clients âgés de 18 à 34 ans.



Note : Le total peut excéder 100 % en raison des mentions multiples.

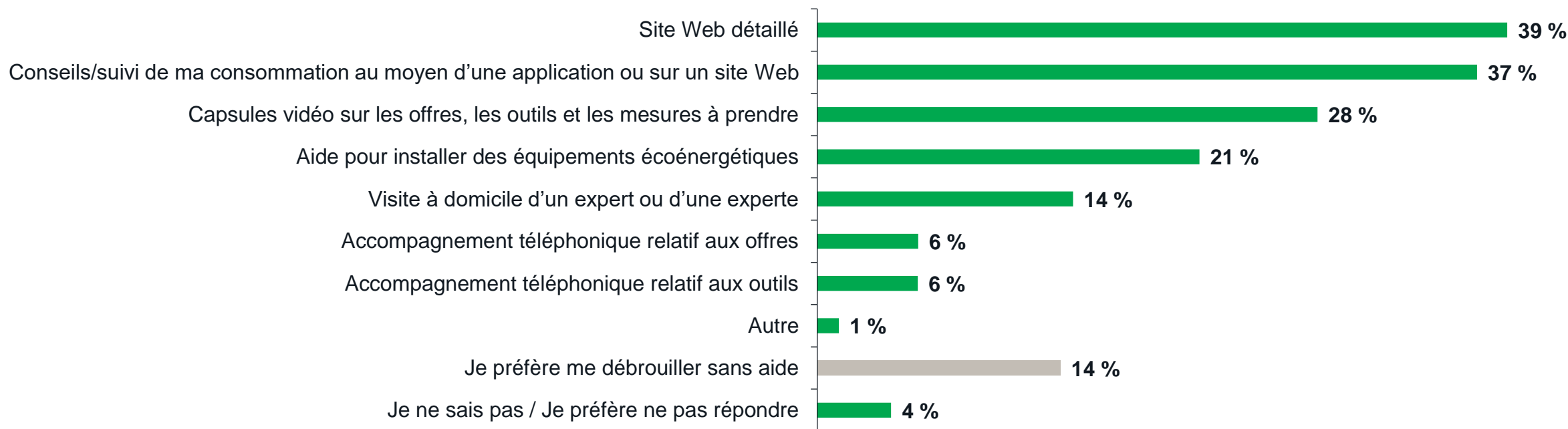
Base : n = 1 093 (clients d'Hydro-Québec ne surveillant et ne limitant pas leur consommation mais s'y intéressant)

QB3. Qu'est-ce qui vous retient dans vos efforts pour mieux consommer l'électricité?

● Façons d'obtenir de l'information pour mieux consommer l'électricité

Ouverture à obtenir davantage d'informations, notamment via le site Web ou des conseils de leur consommation

La majorité des clients qui ne limitent pas leur consommation actuelle d'électricité mais qui s'y intéressent démontrent un intérêt à obtenir davantage d'informations afin de les aider à mieux consommer l'électricité (82 %). Un site Web détaillé (39 %) ainsi que des conseils et/ou un suivi de leur consommation via une application ou site Web (37 %) sont les façons préférées pour recevoir l'information. Ces derniers sont davantage privilégiés par les 18 à 34 ans, ce qui est également le cas des capsules vidéo sur les offres et outils disponibles.



Note : Le total peut excéder 100 % en raison des mentions multiples.

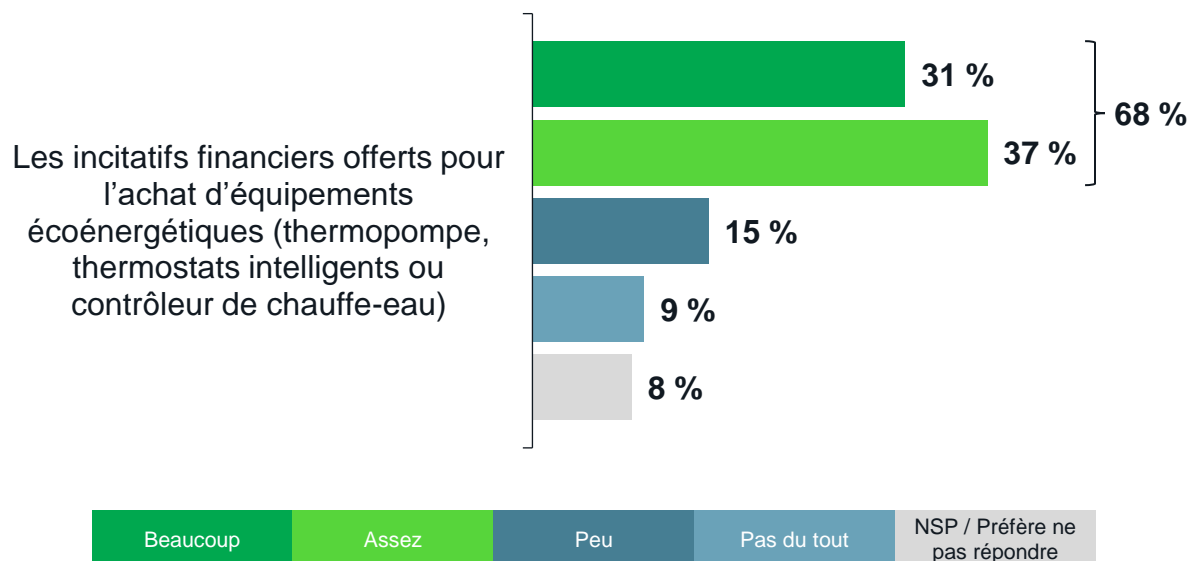
Base : n = 1 093 (clients d'Hydro-Québec ne surveillant et ne limitant pas leur consommation mais s'y intéressant)

QB4. Comment aimeriez-vous obtenir de l'information qui vous aiderait à mieux consommer l'électricité?

Niveau d'intérêt à apprendre davantage sur les incitatifs et les offres

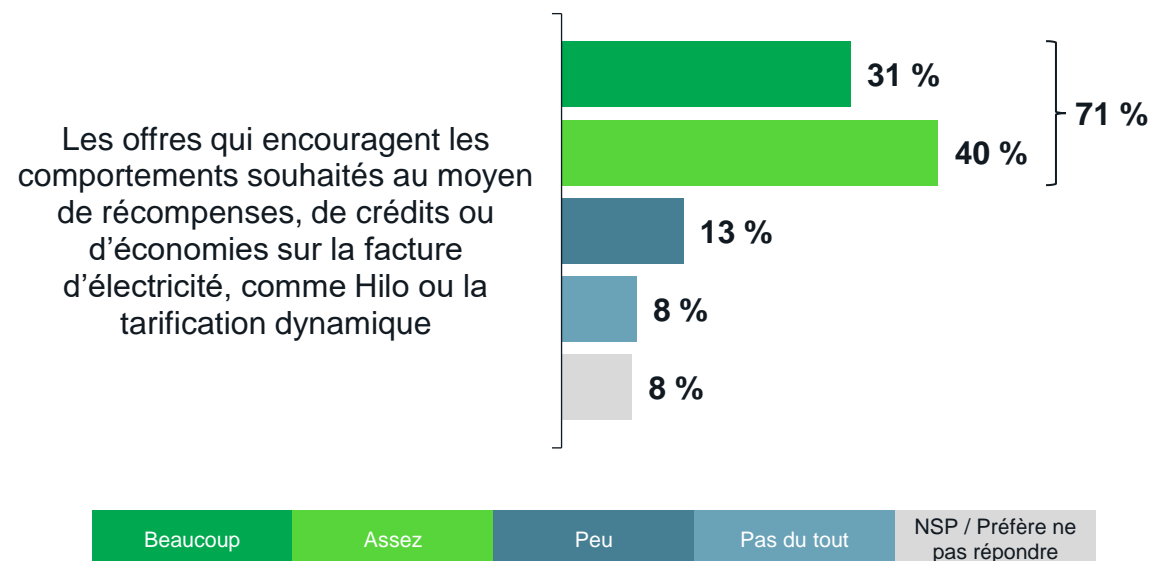
On s'intéresse aux incitatifs financiers pour l'achat d'équipements et aux offres encourageant les bons comportements

Environ sept clients sur dix démontrent un intérêt à en connaître davantage sur les incitatifs financiers pour l'achat d'équipements écoénergétiques ou encore sur les offres qui encouragent les comportements souhaités (récompenses, crédits, etc.) parmi les clients n'y adhérant pas. De façon générale, les propriétaires ainsi que les universitaires démontrent un plus grand intérêt. Notons que les résidents de la région de Montréal sont davantage intéressés par les offres qui encouragent les bons comportements.



Base : n = 1 938 (clients d'Hydro-Québec)

QB5_A. Dans quelle mesure aimeriez-vous en apprendre davantage sur les éléments suivants?



Base : n = 1 727 (clients d'Hydro-Québec non abonnés à Hilo/Tarification dynamique)

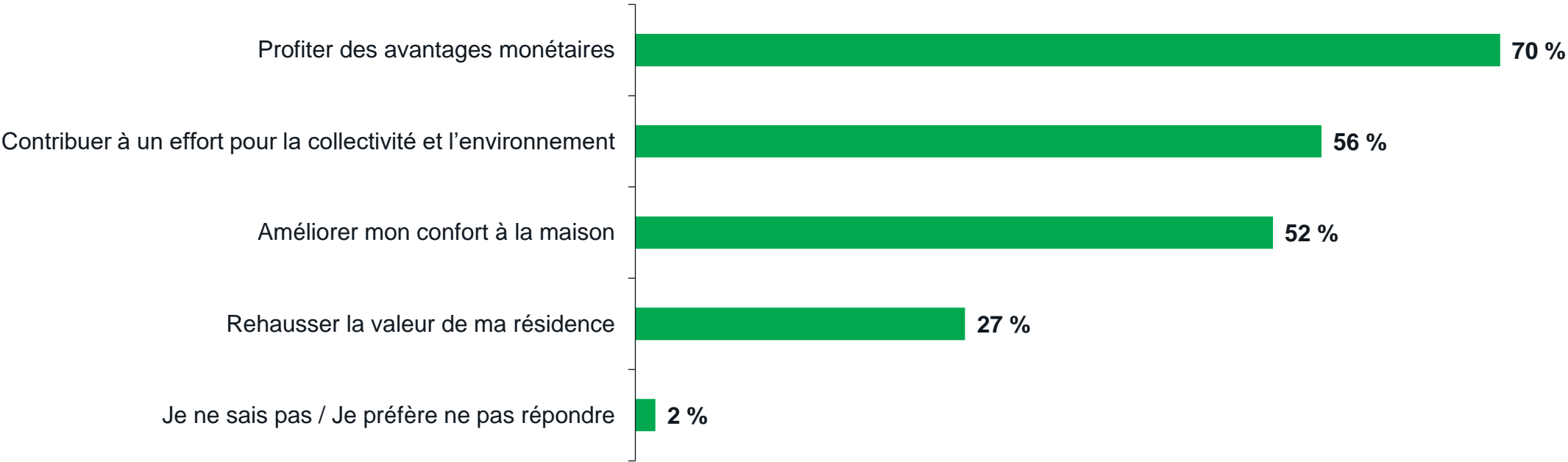
QB5_B. Dans quelle mesure aimeriez-vous en apprendre davantage sur les éléments suivants?



Motivations à en apprendre davantage sur les incitatifs financiers des équipements écoénergétiques – Clients d’Hydro-Québec intéressés par les incitatifs financiers

Motivation principale : les avantages monétaires

Les clients qui s’avèrent intéressés à en apprendre davantage sur les incitatifs financiers offerts pour l’achat d’équipements écoénergétiques expliquent qu’ils désirent d’abord et avant tout profiter des avantages monétaires (70 %). Les propriétaires et les universitaires sont plus nombreux à s’y intéresser pour cette raison. Contribuer à un effort pour la collectivité/environnement (56 %) et le fait de pouvoir améliorer le confort à maison sont également cités (52 %). Ces deux raisons interpellent davantage les 55 ans et plus.



Note : Le total peut excéder 100 % en raison des mentions multiples.

Base : n = 1 360 (clients d’Hydro-Québec intéressés à en connaître davantage sur les incitatifs financiers)

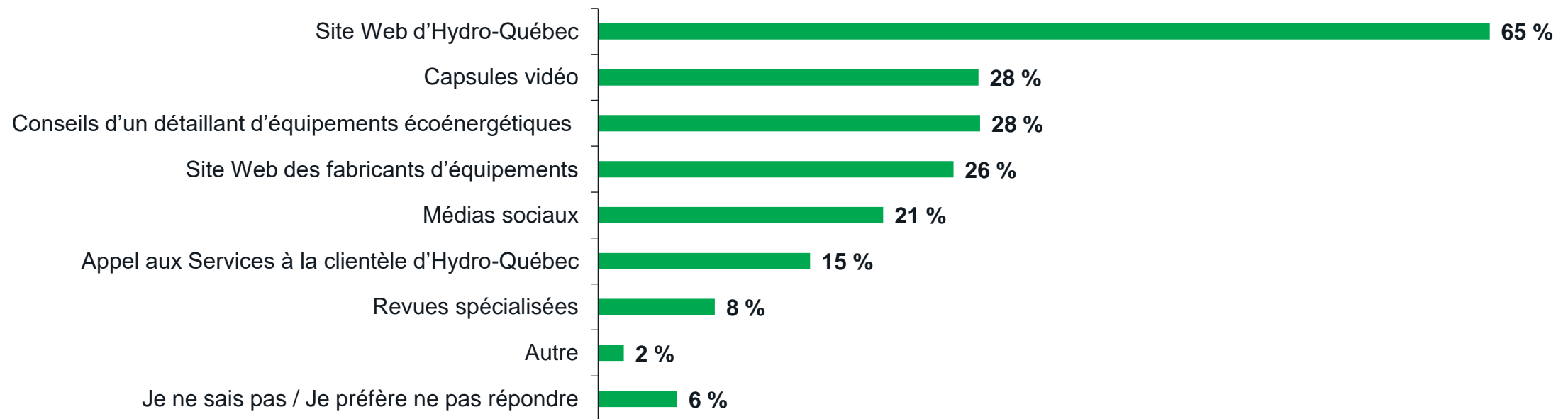
QB6. Qu’est-ce qui vous motive à en apprendre davantage sur les incitatifs financiers offerts pour l’achat d’équipements écoénergétiques?



Façons d'obtenir les informations pour choisir des équipements écoénergétiques – Clients d'Hydro-Québec intéressés par les incitatifs financiers

Principale façon d'obtenir l'information : le site Web d'Hydro-Québec

Les clients qui se disent intéressés à en connaître davantage sur les incitatifs financiers pour l'achat d'équipements écoénergétiques estiment que le site Web d'Hydro-Québec serait la principale façon d'obtenir de l'information qui les aideraient dans leur choix d'équipements et avec les incitatifs offerts (65 %). Ce moyen est davantage prisé par les résidents de la région de Montréal, les propriétaires, les universitaires ainsi que les clients âgés de 55 ans et plus. Notons que les clients plus jeunes (18-34 ans) sont plus nombreux à répondre que les médias sociaux sont un bon moyen d'obtenir ce type d'informations que les autres profils de clients.



Note : Le total peut excéder 100 % en raison des mentions multiples.

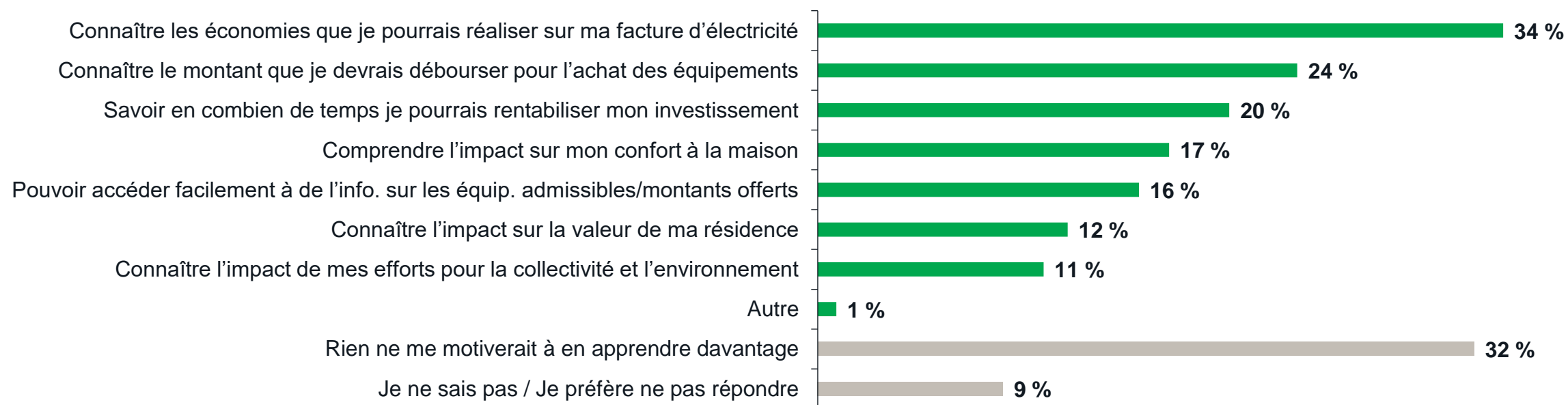
Base : n = 1 360 (clients d'Hydro-Québec intéressés à en connaître davantage sur les incitatifs financiers)

QB7. Avant d'acheter des équipements écoénergétiques, comment aimeriez-vous obtenir de l'information qui vous aiderait à faire votre choix et à connaître les incitatifs financiers offerts?

Motivation à en apprendre plus sur les incitatifs financiers offerts pour l'achat d'équipements écoénergétiques – Clients d'Hydro-Québec non intéressés par les incitatifs financiers

Les économies potentielles sur la facture d'électricité pourraient être une source de motivation

Parmi les clients qui ne démontrent pas d'intérêt envers les incitatifs financiers pour l'achat d'équipements écoénergétiques, plus de quatre sur dix affirment que rien de les motiverait à en apprendre davantage ou ne savent que répondre (41 %). Pour la balance, les principales mentions ont trait à l'aspect financier, que ce soit les économies potentielles pouvant être réalisées sur leur facture (34 %) ou encore le montant à verser pour l'achat de tels équipements (24 %). Les motivations monétaires sont davantage évoquées par les propriétaires. Notons que les universitaires démontrent un intérêt plus élevé à connaître l'impact de leurs efforts pour la collectivité et l'environnement.



Note : Le total peut excéder 100 % en raison des mentions multiples.

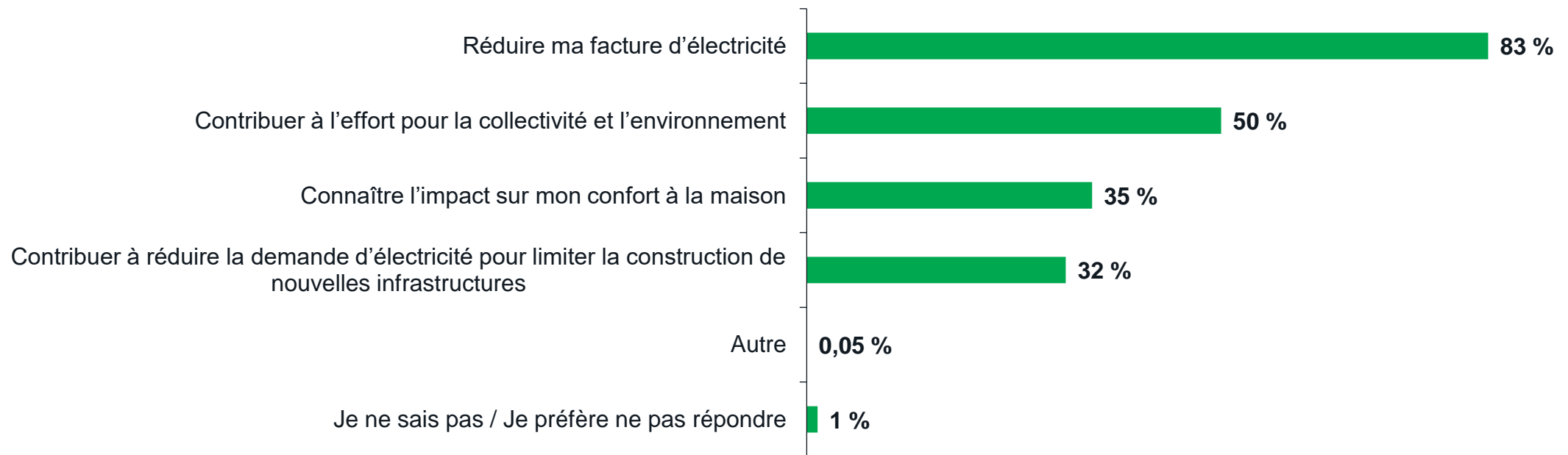
Base : n = 462 (clients d'Hydro-Québec non intéressés à en connaître davantage sur les incitatifs financiers)

QB8. Qu'est-ce qui vous motiverait à en apprendre davantage sur les incitatifs financiers offerts pour l'achat d'équipements écoénergétiques?

Motivation à en apprendre davantage sur les offres qui encouragent les comportements souhaités – Clients d’Hydro-Québec intéressés par les offres

La réduction de la facture d’électricité pour convertir les clients intéressés aux offres encouragent les comportements souhaités

Les clients qui démontrent un intérêt envers les offres qui encouragent les comportements souhaités (comme la tarification dynamique ou Hilo) affirment que leur principale motivation est monétaire, soit celle de réduire leur facture d’électricité (83 %). Les propriétaires s’avèrent plus sensibles envers cet aspect. Contribuer à l’effort pour la collectivité et l’environnement se situe en deuxième place (50 %) et est davantage évoquée par les universitaires.



Note : Le total peut excéder 100 % en raison des mentions multiples.

Base : n = 1 256 (clients d’Hydro-Québec intéressés par les offres)

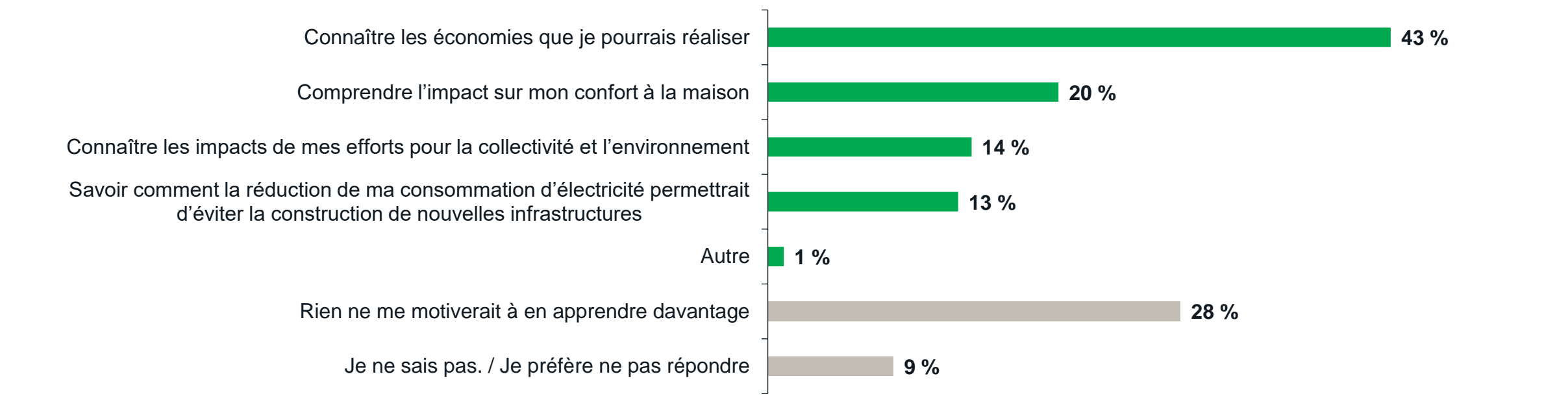
QB9. Qu’est-ce qui vous motive à en apprendre davantage sur les offres qui encouragent les comportements souhaités au moyen de récompenses, de crédits ou d’économies sur la facture d’électricité?



Motivation à en apprendre davantage sur les offres qui encouragent les comportements souhaités – Clients d’Hydro-Québec non intéressés par les offres

Les économies pourraient motiver également les clients non-intéressés

Plus du tiers des clients qui ne démontrent pas d’intérêt envers les offres qui encouragent les comportements souhaités estiment que rien ne les motiverait à en apprendre davantage ou ne savent que répondre (37 %). Pour la balance de ceux-ci, le fait de connaître les économies potentielles pouvant être réalisées pourrait être la principale source de motivation à en apprendre davantage sur le sujet (43 %), notamment au sein des propriétaires.



Note : Le total peut excéder 100 % en raison des mentions multiples.

Base : n = 371 (clients d'Hydro-Québec non intéressés par les offres)

QB10. Qu'est-ce qui vous motiverait à en apprendre davantage sur les offres qui encouragent les comportements souhaités au moyen de récompenses, de crédits ou d'économies sur la facture d'électricité?



Résultats détaillés

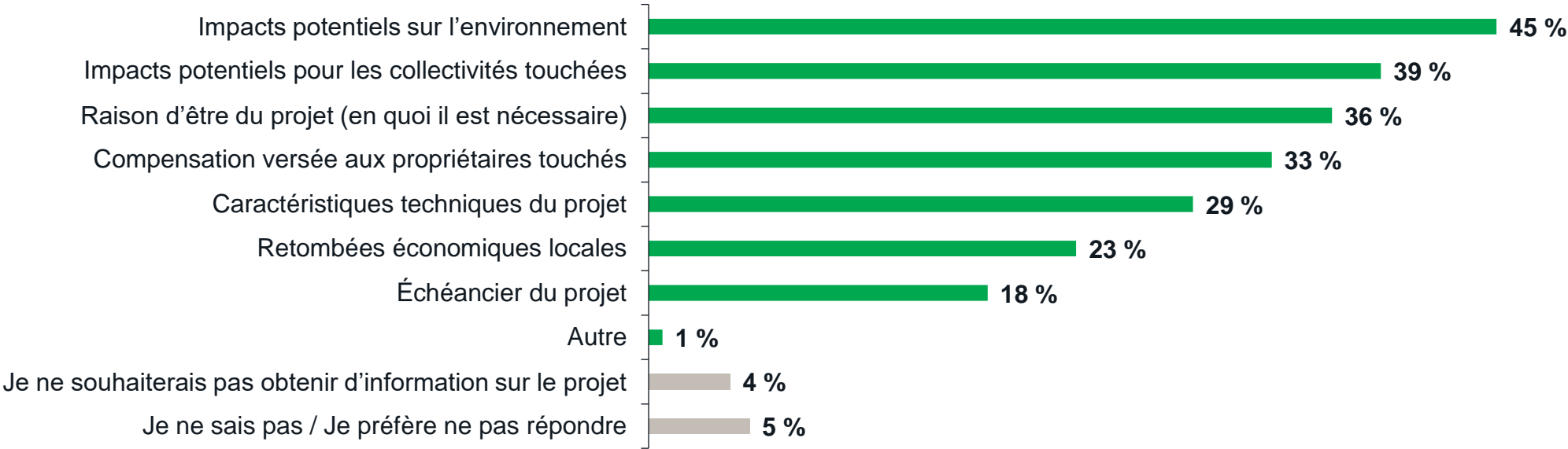
Section C : Augmenter la production d'électricité



Renseignements souhaités avant le début de travaux liés à la construction d'un parc éolien, d'une centrale hydroélectrique ou d'une ligne de transport d'électricité dans la municipalité

On souhaite notamment connaître les impacts environnementaux et sur la collectivité locale

La majorité des répondants souhaitent obtenir de l'information avant la tenue de travaux visant la construction d'infrastructures ou de lignes de transport d'électricité dans leur municipalité (91 %). Plusieurs types de renseignements sont souhaités. Les impacts potentiels sur l'environnement se situent en tête de liste (45 %), notamment évoqués par les résidents de l'Estrie et les universitaires. Une plus forte proportion d'Estriens souhaite d'ailleurs être renseignée sur les compensations versées aux propriétaires touchés. Les résidents des deux régions urbaines les plus peuplées (Capitale-Nationale et Montréal) souhaitent davantage connaître les impacts potentiels pour les collectivités touchées que les autres régions.



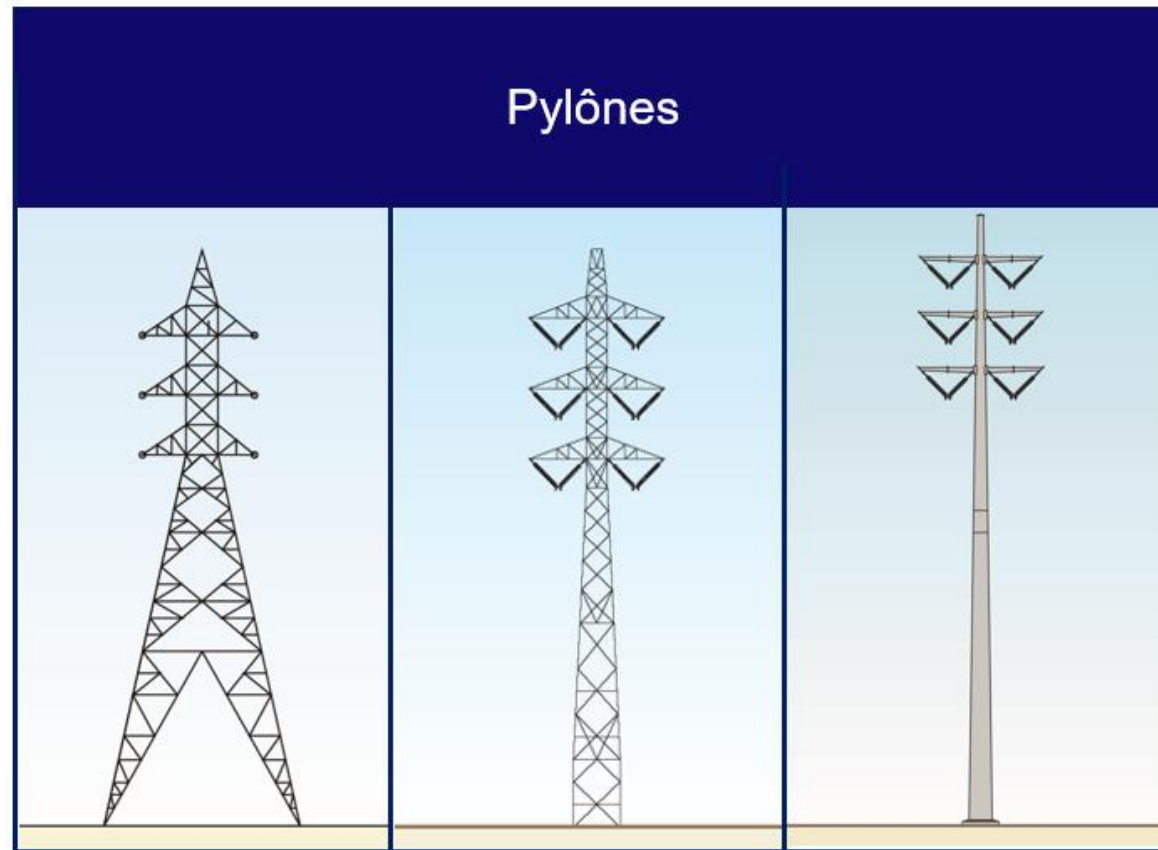
Note : Le total peut excéder 100 % en raison des mentions multiples.

Base : n = 2 000 (L'ensemble des répondants)

QC1. Si un projet visant la construction d'un parc éolien, d'une centrale hydroélectrique ou d'une ligne de transport d'électricité était annoncé dans votre municipalité, quels seraient les renseignements que vous aimeriez obtenir avant le début des travaux? *Jusqu'à 3 réponses maximum.

● Mise en contexte (QC2)

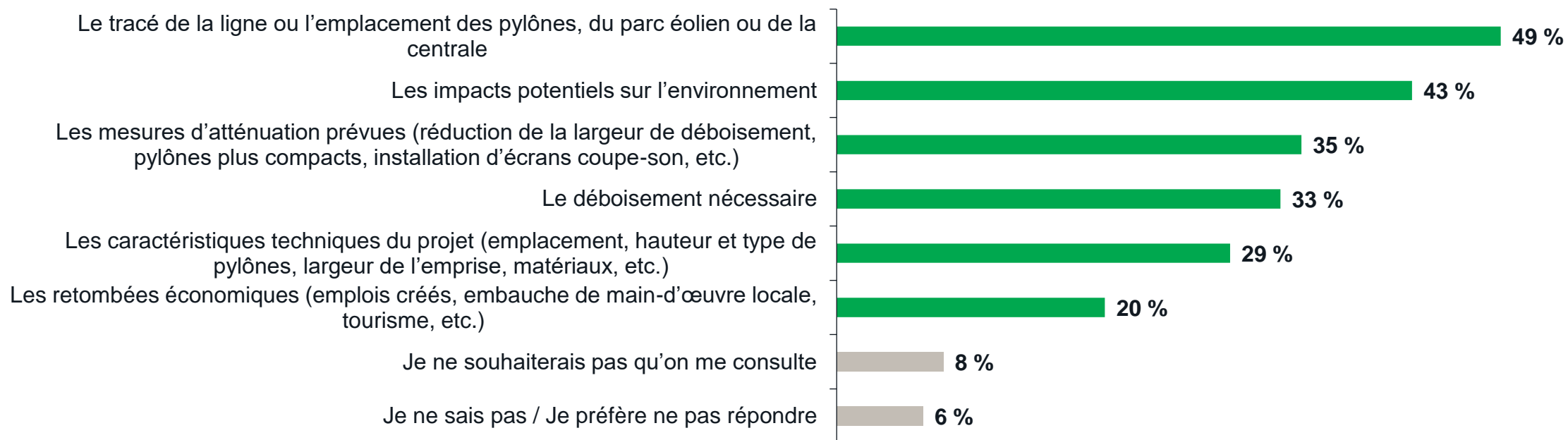
Les images ci-dessous illustrent différents types de pylônes utilisés comme supports d'une ligne de transport d'électricité. Les deux prochaines questions concernent les pylônes.



● Aspects de consultation souhaités pour les travaux liés à la construction d'un parc éolien, d'une centrale hydroélectrique ou d'une ligne de transport d'électricité dans la municipalité

On souhaite notamment être consultés sur le tracé et les impacts sur l'environnement

La grande majorité des répondants souhaitent être consultés sur les travaux de construction d'infrastructures dans leur municipalité (86 %). Le tracé ou l'emplacement des pylônes ou autres (49 %) ainsi que les impacts potentiels sur l'environnement (43 %) se situent en tête de liste. Les opinions divergent d'une région à une autre sur ces sujets. Notons que les universitaires démontrent un intérêt plus élevé envers ces consultations.



Note : Le total peut excéder 100 % en raison des mentions multiples.

Base : n = 2 000 (L'ensemble des répondants)

QC2. Dans le cas où un projet visant la construction d'un parc éolien, d'une centrale hydroélectrique ou d'une ligne de transport d'électricité était annoncé dans votre municipalité, sur quels aspects du projet parmi les suivants aimeriez-vous qu'on vous consulte? *Jusqu'à 3 réponses maximum. Une mise en contexte, incluant une image, était présentée dans le sondage (voir en annexe 3).

Mesures à privilégier pour l'intégration harmonieuse des nouvelles lignes de transport d'électricité

L'enfouissement de certains tronçons est la mesure à privilégier

Parmi les mesures proposées, l'enfouissement de certains tronçons de lignes, bien qu'il puisse entraîner une hausse des tarifs d'électricité, est la plus populaire afin de favoriser l'intégration harmonieuse des nouvelles lignes de transport d'électricité sur pylônes dans le milieu (52 %). Les résidents de la région de Montréal démontrent un intérêt statistiquement plus élevé pour ce type de mesure.

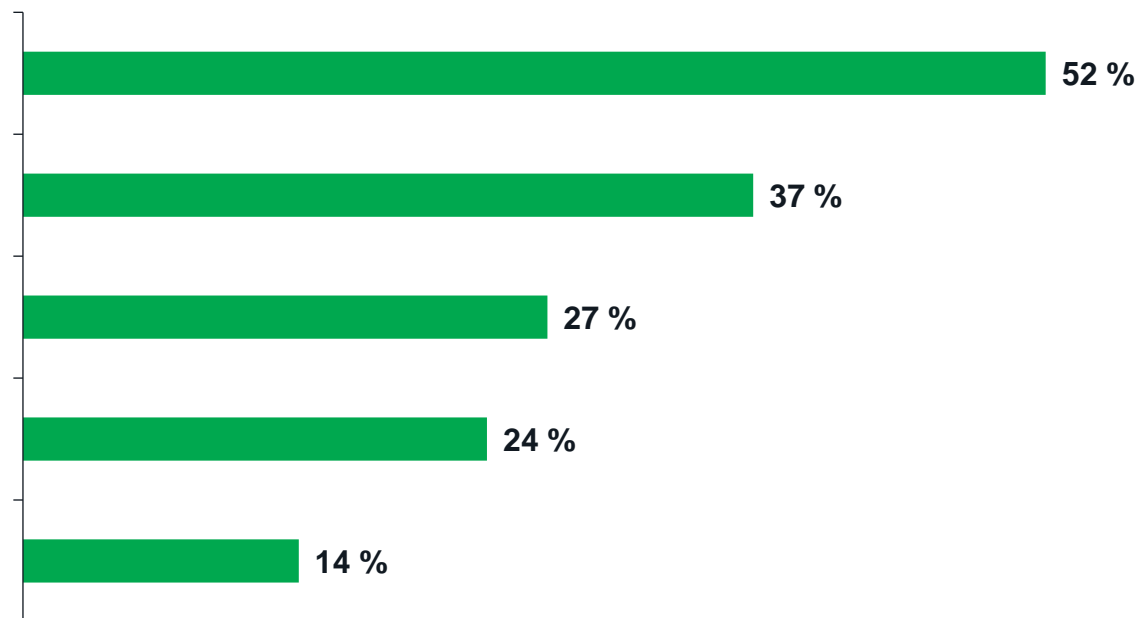
Enfouir certains tronçons de ligne situés dans des secteurs où l'espace est densément occupé (centre-ville, par exemple) ou des zones très sensibles sur le plan environnemental ou patrimonial (comme une réserve de biodiversité ou un lieu historique national), sachant que l'enfouissement pourrait entraîner une hausse des tarifs d'électricité.

Privilégier la construction des nouvelles lignes là où il y a déjà des lignes de transport

Privilégier la construction de lignes à haute tension pour éviter la multiplication de lignes dans les années à venir

Solliciter la participation des collectivités touchées à l'élaboration des tracés de ligne

Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre



Note : Le total peut excéder 100 % en raison des mentions multiples.

Base : n = 2 000 (L'ensemble des répondants)

QC3. À votre avis, quelles seraient les mesures à privilégier pour faciliter l'intégration harmonieuse des nouvelles lignes de transport d'électricité (sur pylônes) dans le milieu?

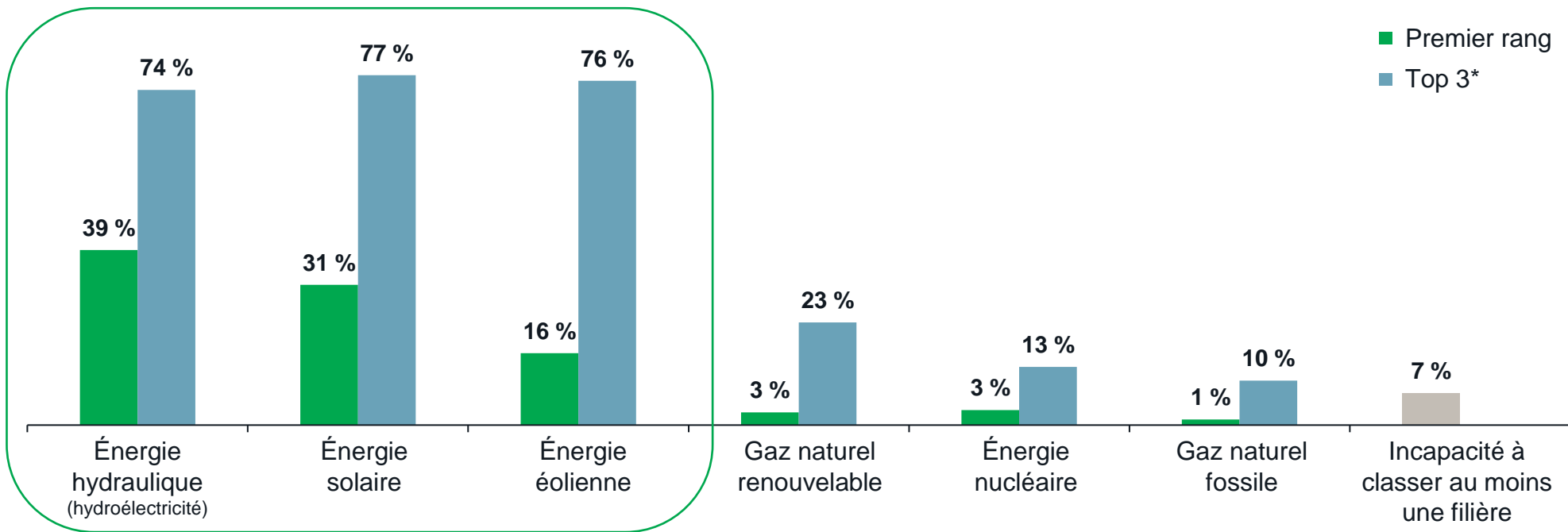
* Jusqu'à 2 réponses maximum.



Ordonnancement des filières énergétiques pour la production supplémentaire d'électricité

L'énergie hydraulique et solaire, combinées au besoin à l'énergie éolienne

À l'heure actuelle, l'opinion publique veut que la production supplémentaire d'électricité soit assurée par l'énergie hydraulique, solaire et l'énergie éolienne en priorité. Les personnes détenant un diplôme universitaire sont plus nombreuses à opter pour ces trois filières énergétiques.



* Note : Le total peut excéder 100 % en raison des mentions multiples.

Base : n = 2 000 (L'ensemble des répondants)

QC4. Au-delà des efforts visant à aider la clientèle à mieux consommer l'électricité, plusieurs filières énergétiques pourraient être utilisées pour produire davantage d'électricité. En vous basant sur vos connaissances, veuillez classer les filières suivantes par ordre de préférence.

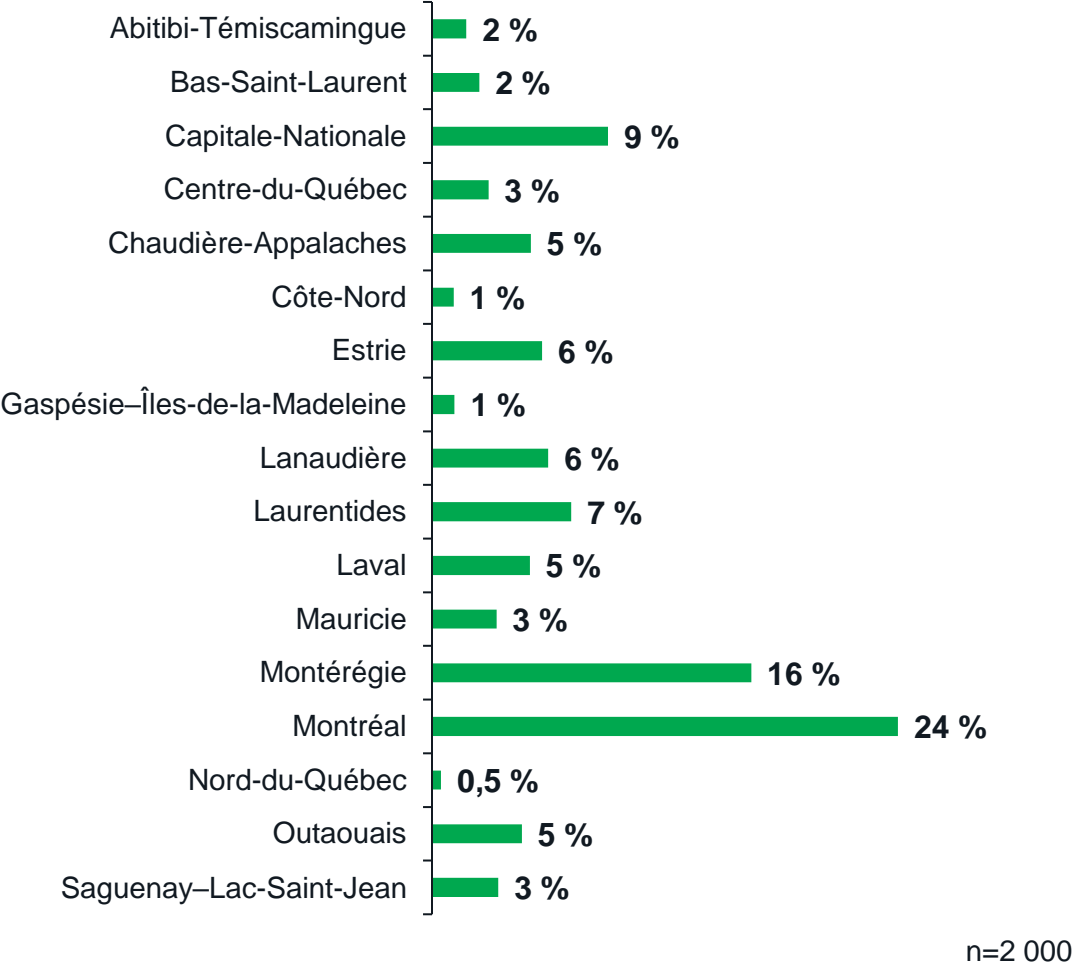


Annexe 1

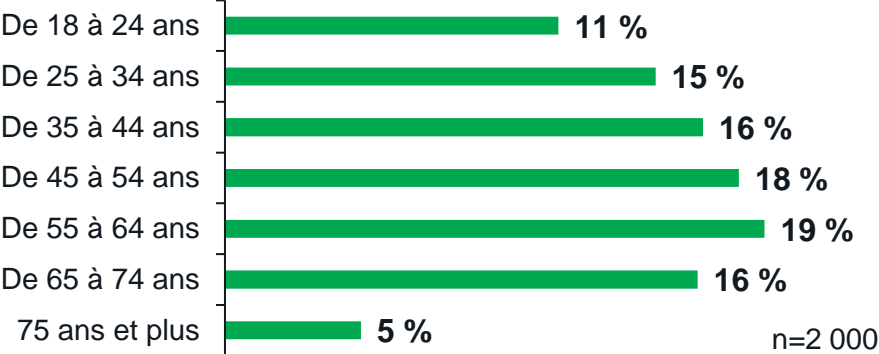
Profil des répondants

Profil sociodémographique

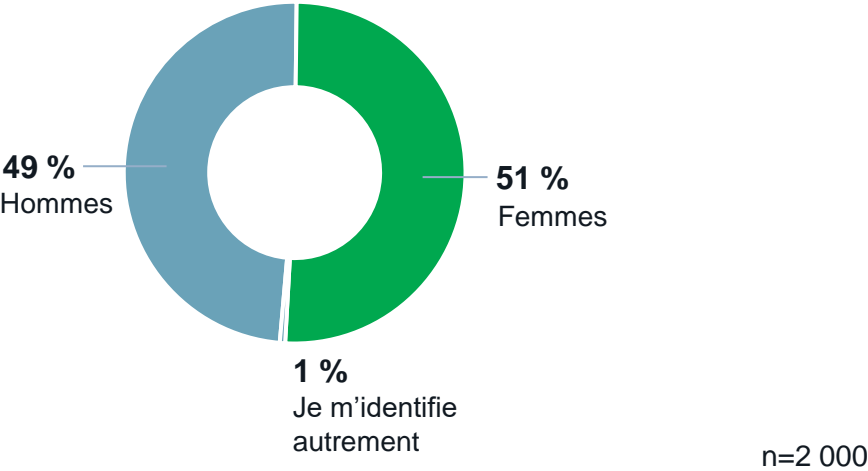
Région



Âge

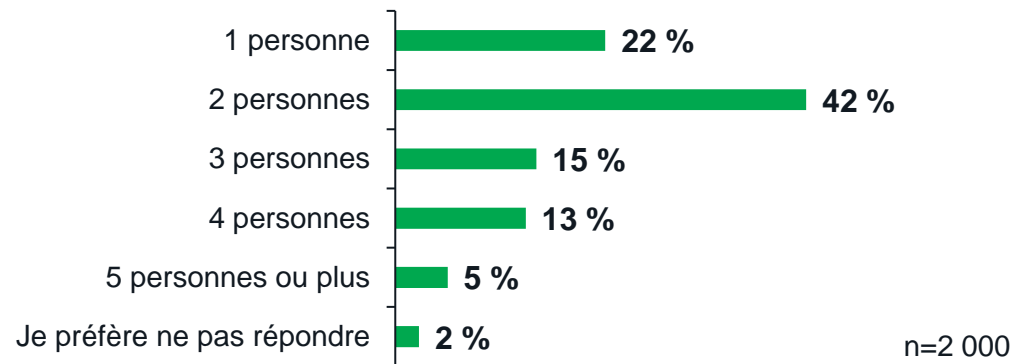


Genre

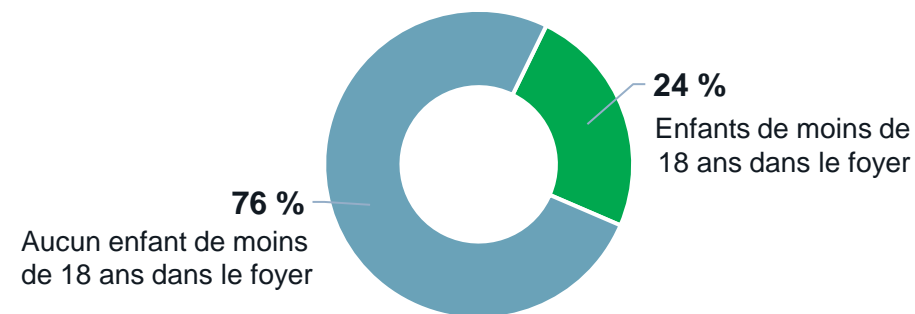


● Profil sociodémographique

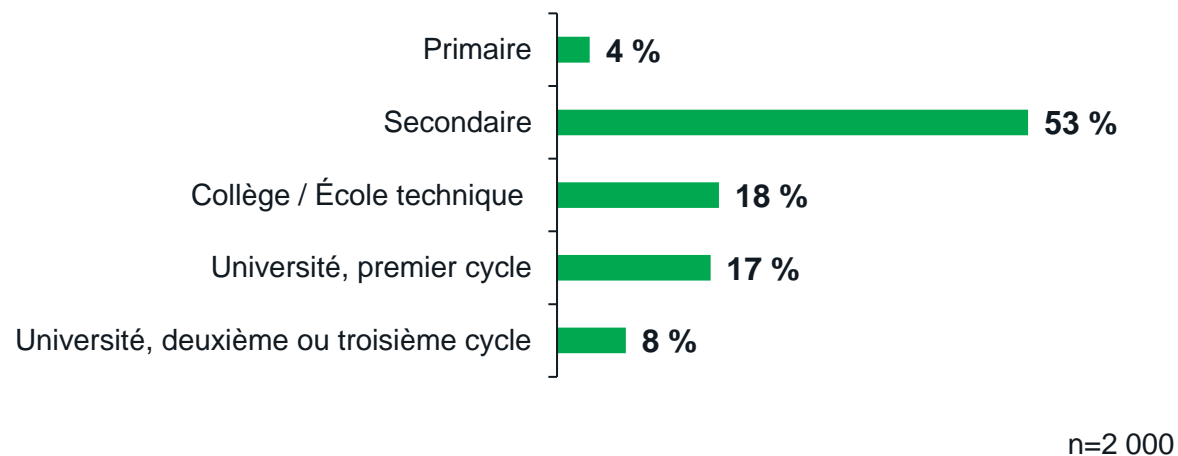
Nombre de personnes dans la résidence



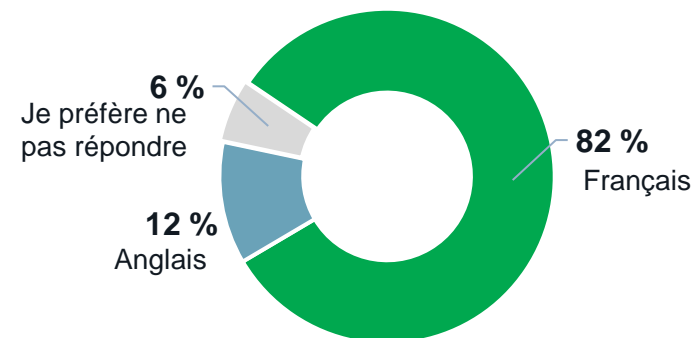
Nombre d'enfants de moins de 18 ans



Scolarité

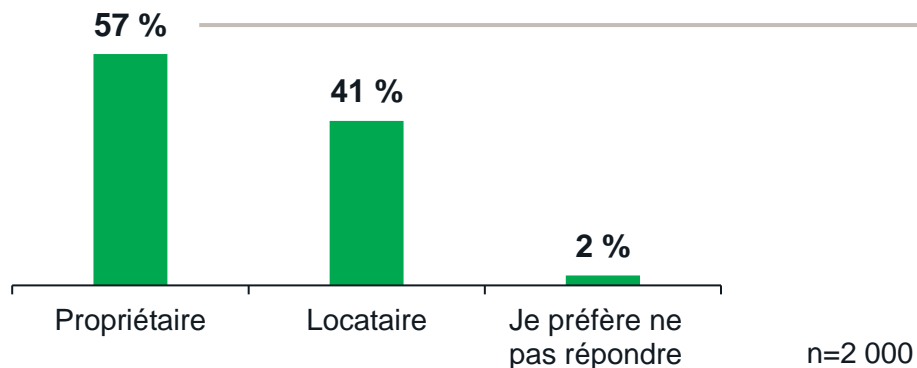


Langue maternelle

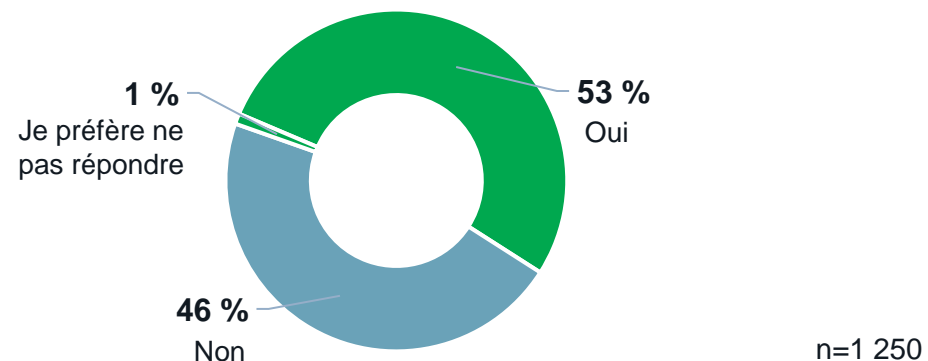


● Profil d'habitation

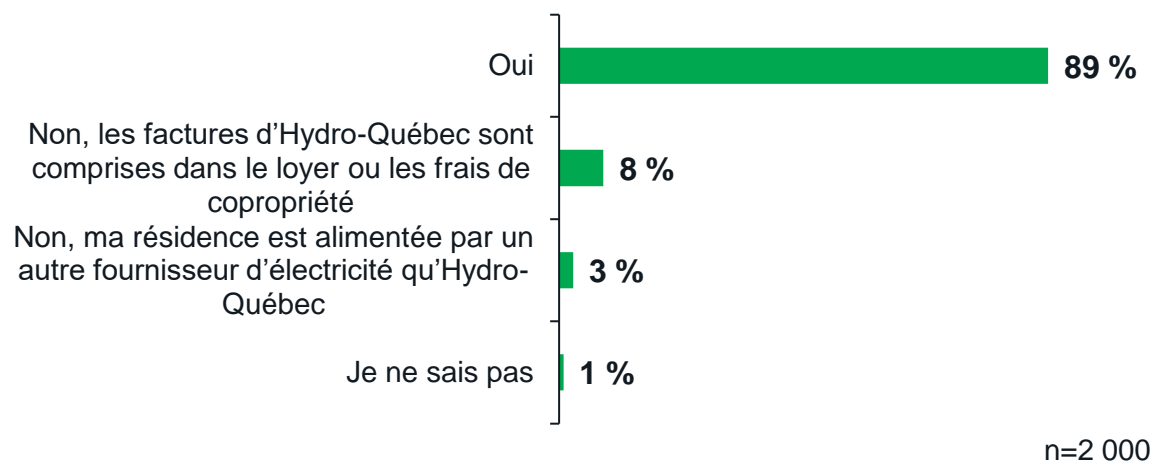
Propriétaire ou locataire



Arbres à proximité de fils électriques



Réception des factures Hydro-Québec



Clients Hilo ou tarification dynamique

