



## Rapport d'analyse

Sondage auprès de la clientèle inscrite au  
tarif de la biénergie

Projet 10245-056  
Novembre 2011



# L'intelligence Marketing



- Léger Marketing est la plus importante firme de recherche marketing et de sondages à propriété canadienne avec plus de 600 professionnels travaillant à ses bureaux au Canada et aux États-Unis.
- Léger Marketing est le partenaire nord-américain du plus important réseau mondial de recherche Worldwide Independent Network (WIN) of Market Research.









## Canada

Montréal

Québec

Toronto

Ottawa

Edmonton

Calgary

## États-Unis

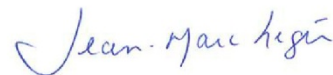
Philadelphie, PA

Denver, CO

Tampa, FL

La plus importante  
firme de recherche  
marketing et de sondages  
à propriété canadienne

Nous sommes fiers de vous présenter ce rapport de recherche qui a été réalisé selon les normes rigoureuses de qualité de notre entreprise et de l'Association canadienne de recherche et d'intelligence marketing (ARIM). Nous sommes persuadés que cela répondra à vos préoccupations et nous espérons avoir le privilège de vous servir de nouveau dans un avenir rapproché.



Jean-Marc Léger  
Président



# TABLE DES MATIÈRES

<b>CONTEXTE ET OBJECTIFS</b>	<b>6</b>
<b>MÉTHODOLOGIE</b>	<b>8</b>
<b>CONCLUSIONS STRATÉGIQUES</b>	<b>10</b>
<b>ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS</b>	<b>13</b>
1. La satisfaction à l'égard du tarif de la biénergie	14
2. La perception à l'égard du tarif de la biénergie	18
3. L'installation du système biénergie	20
4. Le changement envisagé quant aux sources d'énergie utilisées	23
5. La réception et l'utilisation de l'information « La biénergie, un choix avantageux »	28
<b>PROFIL DES RÉPONDANTS</b>	<b>35</b>





## CONTEXTE ET OBJECTIFS







## CONTEXTE ET OBJECTIFS

7

Léger Marketing a été mandatée par Hydro-Québec pour réaliser une étude auprès de sa clientèle inscrite au tarif de la biénergie suite à l'envoi postal de la lettre « La biénergie, un choix avantageux ».

Plus précisément, les principaux objectifs de l'étude étaient de connaître :

- La satisfaction à l'égard du tarif de la biénergie;
- La perception à l'égard du tarif de la biénergie;
- L'installation du système biénergie et la probabilité de changer ou de cesser d'utiliser l'une des sources d'énergie utilisées dans la résidence;
- La réception et la lecture de la lettre envoyée par Hydro-Québec et intitulée « La biénergie, un choix avantageux ».









## MÉTHODOLOGIE

9

Pour répondre aux objectifs de recherche, un sondage téléphonique a été réalisé du 28 octobre au 9 novembre 2011 auprès d'un échantillon représentatif de 1 152 clients inscrits au tarif de la biénergie d'Hydro-Québec à travers le Québec.

Pour être éligibles, les clients devaient être âgé(e)s de 18 ans ou plus et être propriétaires de leur résidence principale actuelle. Les entrevues ont été effectuées en français ou en anglais.

À l'aide des listes clients fournies par Hydro-Québec, les résultats ont été pondérés selon les régions et la langue parlée à la maison, afin de rendre l'échantillon représentatif de l'ensemble de la population à l'étude. Finalement, la marge d'erreur maximale avec un échantillon de 1 152 répondants et une population totale de 106 921 clients est de +/-2,87%, et ce, 19 fois sur 20.

### Notes pour la lecture du rapport :

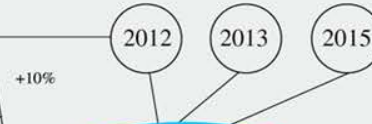
- Les chiffres présentés dans ce rapport étant arrondis, les sommes dans les graphiques et tableaux (basées sur les chiffres réels avant arrondissement) peuvent ne pas correspondre à l'addition manuelle des nombres arrondis.
- Les résultats présentant des différences statistiquement significatives sont indiqués à la suite de la présentation des résultats globaux.







2005	25%
2006	35%
2007	36%
2008	48%
2009	55%
2010	80%
2011	85%



+40%

+10%


+30%

-40%

## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS







# 1. La satisfaction à l'égard du tarif de la biénergie





## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

15

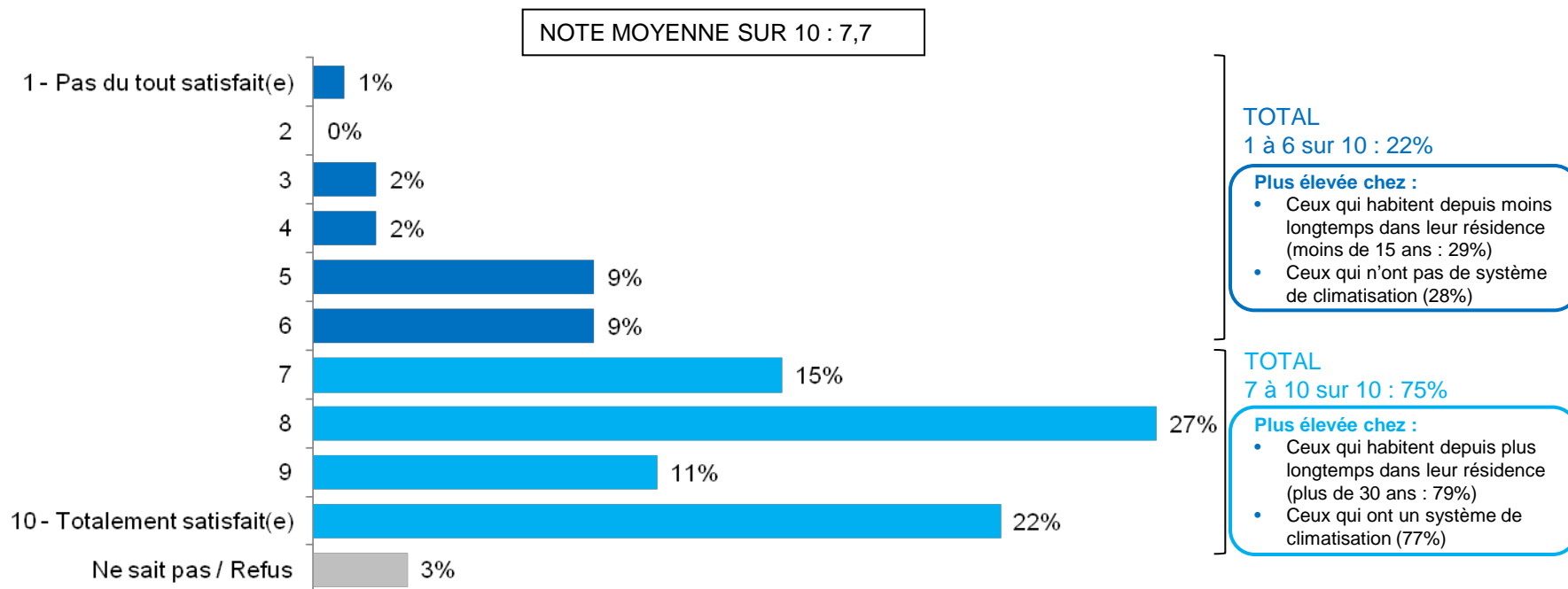
### 1. La satisfaction à l'égard du tarif de la biénergie

#### 1.1. Le niveau de satisfaction

La clientèle inscrite au tarif de la biénergie d'Hydro-Québec est généralement satisfaite à l'égard du tarif d'Hydro-Québec. En effet, 75% accordent une note de satisfaction allant de 7 à 10 sur 10. La note moyenne accordée est de 7,7 sur 10.

**Q8. Comme vous nous l'avez dit, vous êtes actuellement au tarif de la biénergie d'Hydro-Québec. Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard du tarif d'Hydro-Québec, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10 que vous êtes totalement satisfait(e)?**

Base : Tous les répondants (n=1152)







## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

16

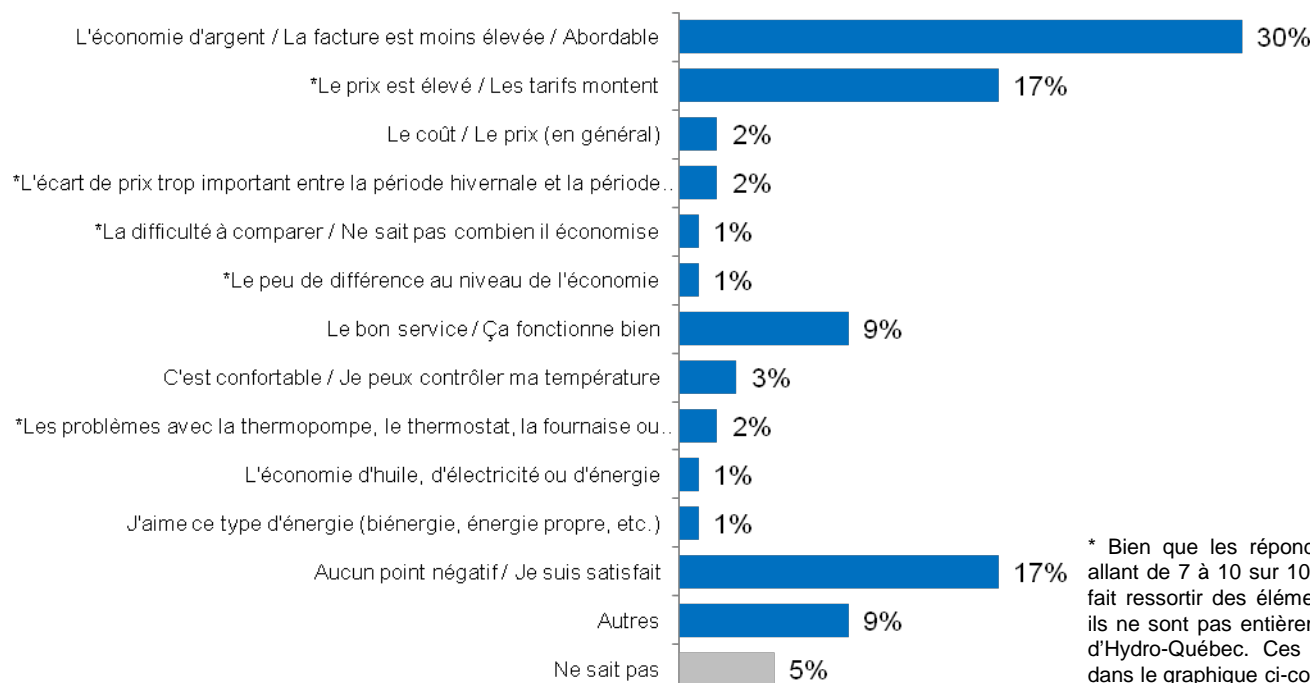
### 1. La satisfaction à l'égard du tarif de la biénergie

#### 1.2. Les motifs de la satisfaction et de l'insatisfaction

Les clients les plus satisfaits, soit ceux ayant accordé une note de 7 à 10 sur 10 au tarif de la biénergie, nous mentionnent que c'est principalement pour des raisons monétaires (53%). Plus spécifiquement, 30% nous font mention de l'économie d'argent et d'une facturation moins élevée. Mais d'autres, bien que satisfaits nous font au contraire la remarque que le prix est élevé ou avoir constaté une hausse des tarifs (17%).

#### Q9. Quel est le principal motif qui explique votre réponse?

Base : Répondants ayant accordé une note de **7 à 10 sur 10** (n=871)



**TOTAL**  
Raisons monétaires : 53%

#### Plus élevée chez :

- Les résidents de la région de Québec (63%) et de l'ouest du Québec (63%)
- Ceux qui habitent depuis moins longtemps dans leur résidence (moins de 15 ans : 60%)

\* Bien que les répondants soient satisfaits (note attribuée allant de 7 à 10 sur 10), certaines personnes ont néanmoins fait ressortir des éléments plus négatifs expliquant pourquoi ils ne sont pas entièrement satisfaits du tarif de la biénergie d'Hydro-Québec. Ces énoncés sont marqués d'une étoile dans le graphique ci-contre.





## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

17

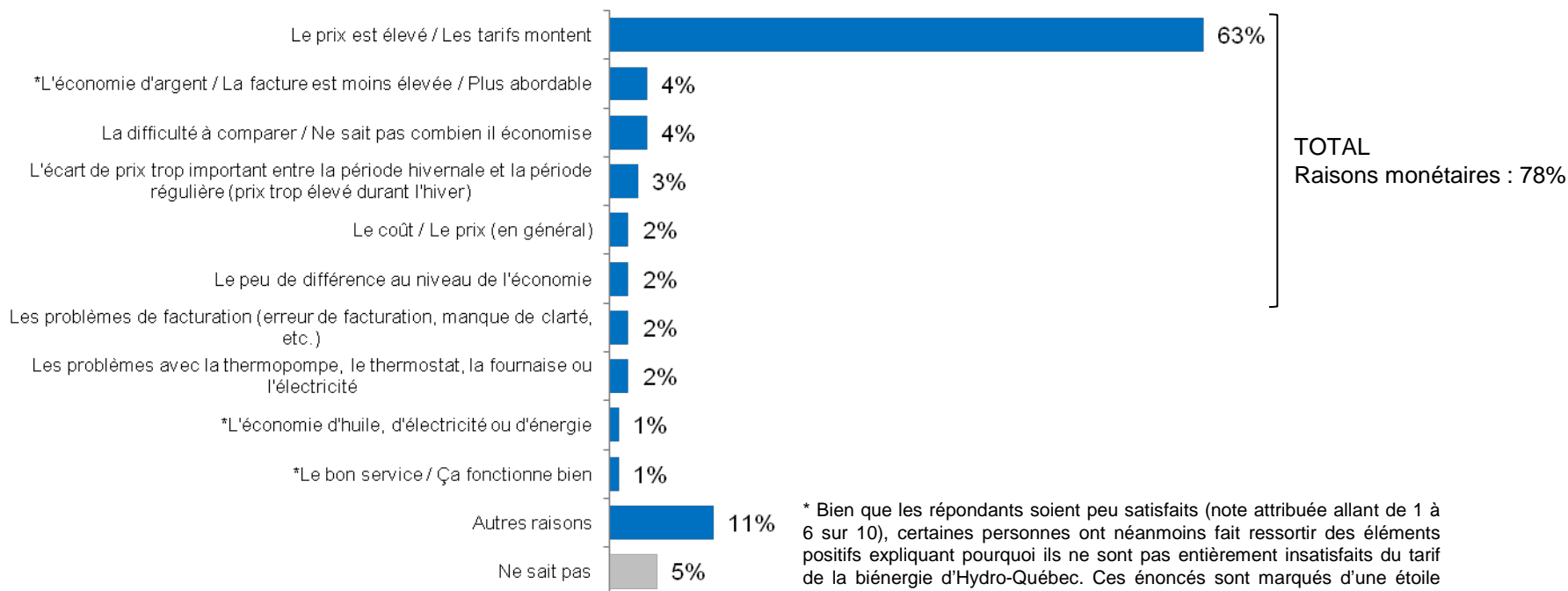
### 1. La satisfaction à l'égard du tarif de la biénergie

#### 1.2. Les motifs de la satisfaction et de l'insatisfaction (suite)

Les clients les plus insatisfaits, soit ceux ayant accordé une note allant de 1 à 6 sur 10, affirment que c'est surtout pour des motifs monétaires (78%), et plus particulièrement en raison du prix qui est élevé ou des tarifs qui montent (63%).

#### Q9. Quel est le principal motif qui explique votre réponse?

Base : Répondants ayant accordé une note de **1 à 6 sur 10** (n=249)



\* Bien que les répondants soient peu satisfaits (note attribuée allant de 1 à 6 sur 10), certaines personnes ont néanmoins fait ressortir des éléments positifs expliquant pourquoi ils ne sont pas entièrement insatisfaits du tarif de la biénergie d'Hydro-Québec. Ces énoncés sont marqués d'une étoile dans le graphique ci-contre.



## 2. La perception à l'égard du tarif de la biénergie





## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

19

### 2. La perception à l'égard du tarif de la biénergie

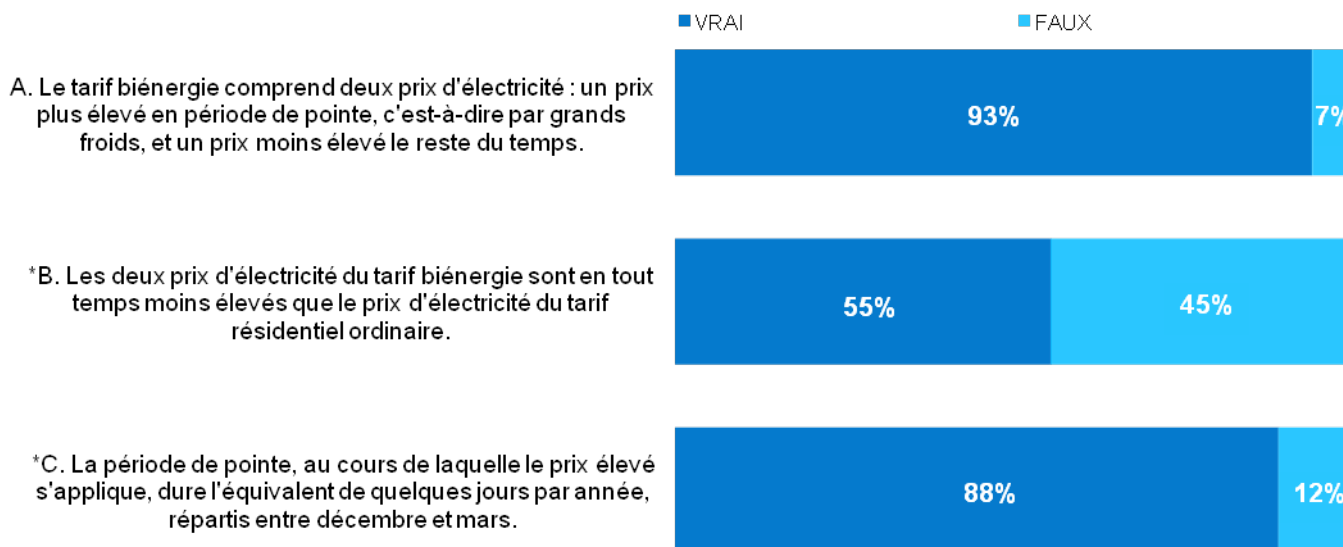
La très grande majorité (93%) des clients sont d'avis que le tarif biénergie comprend deux prix d'électricité, soit un prix plus élevé en période de pointe et un prix moins élevé le reste du temps.

Parmi ceux-ci, la plupart (88%) pensent qu'il est vrai que la période de pointe, au cours de laquelle le prix élevé s'applique, dure l'équivalent de quelques jours par année, répartis entre décembre et mars.

Toutefois, il semble y avoir confusion quant au deuxième énoncé : 55% pensent qu'il est vrai que les deux prix d'électricité du tarif biénergie sont en tout temps moins élevés que les prix d'électricité du tarif résidentiel ordinaire, alors que 45% sont d'avis contraire.

#### Q10A-C. Selon vous, les énoncés suivants sont-ils vrais ou faux?

Base : Tous les répondants (n=1152)



#### % Vrai plus élevée chez :

- Les personnes plus âgées (65 ans et plus : 66%)
- Ceux dont le revenu du ménage est moins élevé (moins de 35K\$ : 71%)
- Ceux qui habitent depuis plus longtemps dans leur résidence (plus de 30 ans : 62%)

\*Base : Répondants ayant répondu « Vrai » à Q10A (n=1080)



### 3. L'installation du système biénergie





## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

21

### 3. L'installation du système biénergie

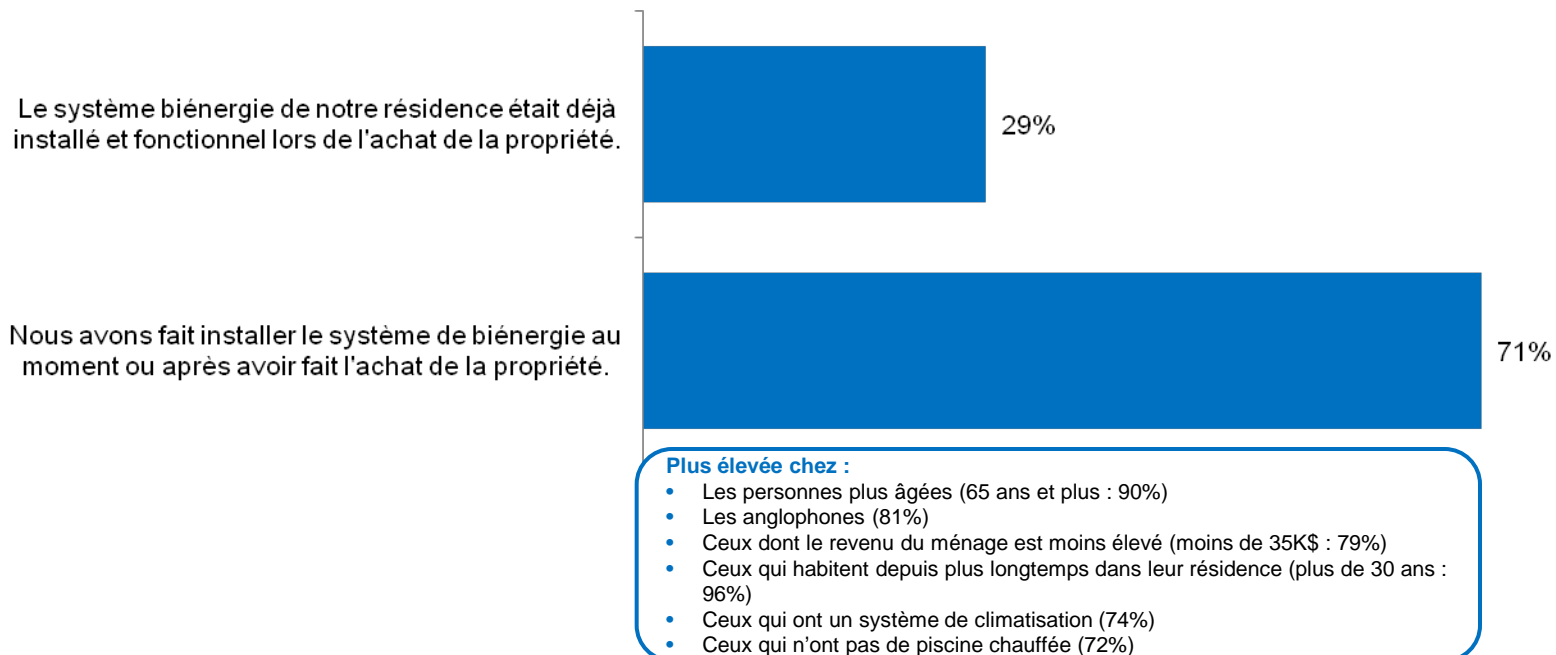
#### 3.1. Situation quant à l'installation

La grande majorité (71%) des clients inscrits au tarif de la biénergie ont fait installer le système biénergie au moment ou après avoir fait l'achat de la propriété.

Pour les autres (29%), le système biénergie était déjà installé et fonctionnel lors de l'achat de la propriété.

**Q11. Lequel des deux énoncés correspond le mieux à votre situation?**

Base : Tous les répondants (n=1152)







## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

22

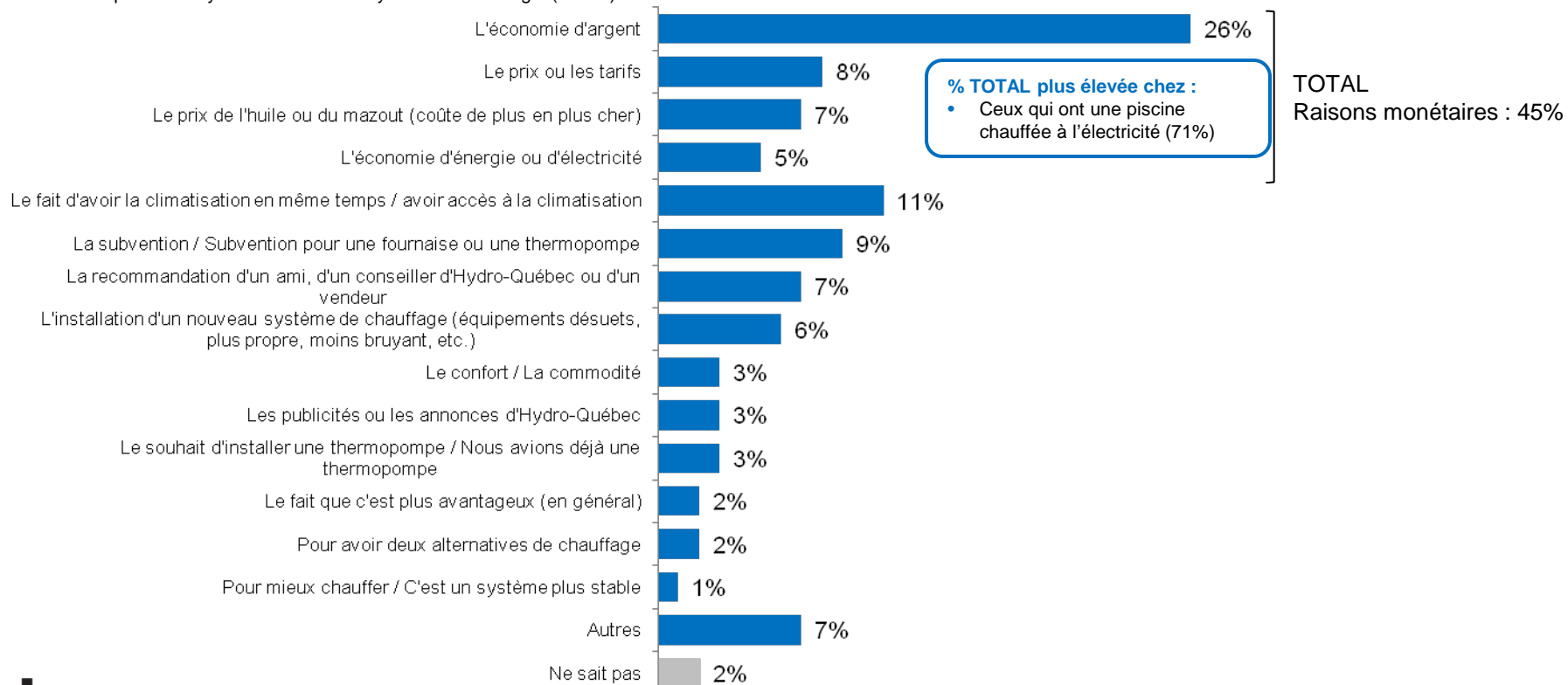
### 3. L'installation du système biénergie

#### 3.2. Les éléments ayant motivé l'installation du système de chauffage biénergie

Les principales motivations à l'installation du système de chauffage biénergie sont monétaires (45%). Plus spécifiquement, les gens l'ont surtout fait pour l'économie d'argent (26%).

**Q12. Qu'est-ce qui vous a motivé(e) à installer le système de chauffage biénergie de votre résidence?**

Base : Répondants ayant fait installer le système de biénergie (n=814)







#### 4. Le changement envisagé quant aux sources d'énergie utilisées





## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

24

### 4. Le changement envisagé quant aux sources d'énergie utilisées

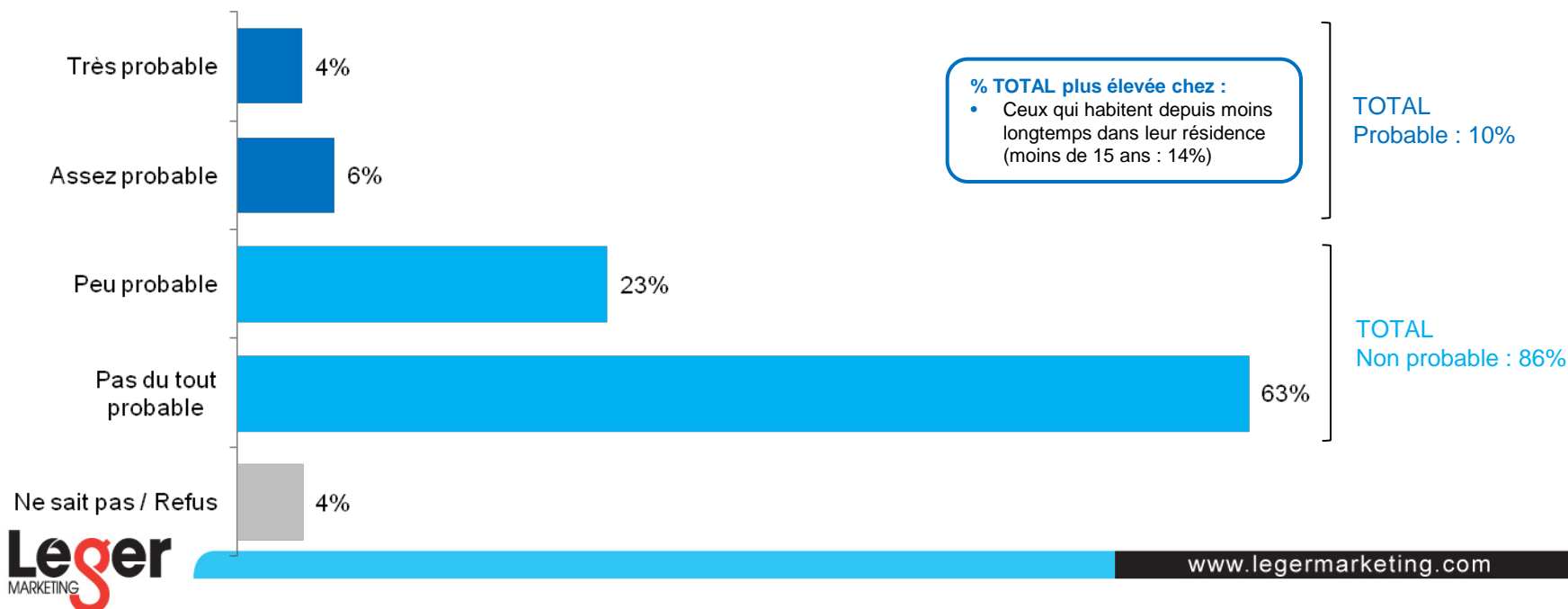
#### 4.1. La probabilité de changer ou de cesser d'utiliser l'une des sources d'énergie

D'ici les quatre prochaines années, à peine 10% des clients inscrits au tarif de la biénergie nous indiquent qu'il est très ou assez probable qu'ils changent ou cessent d'utiliser l'une des sources d'énergie utilisées pour le chauffage de leur résidence.

Notons que près du quart (23%) indiquent que cela est peu probable, alors que la majorité (63%) indiquent que cela n'est pas du tout probable.

**Q13. D'ici les QUATRE PROCHAINES années, est-ce très, assez, peu ou pas du tout probable que vous changiez ou cessiez d'utiliser l'une des sources d'énergie utilisées actuellement pour le chauffage de votre résidence?**

Base : Tous les répondants (n=1152)







## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

25

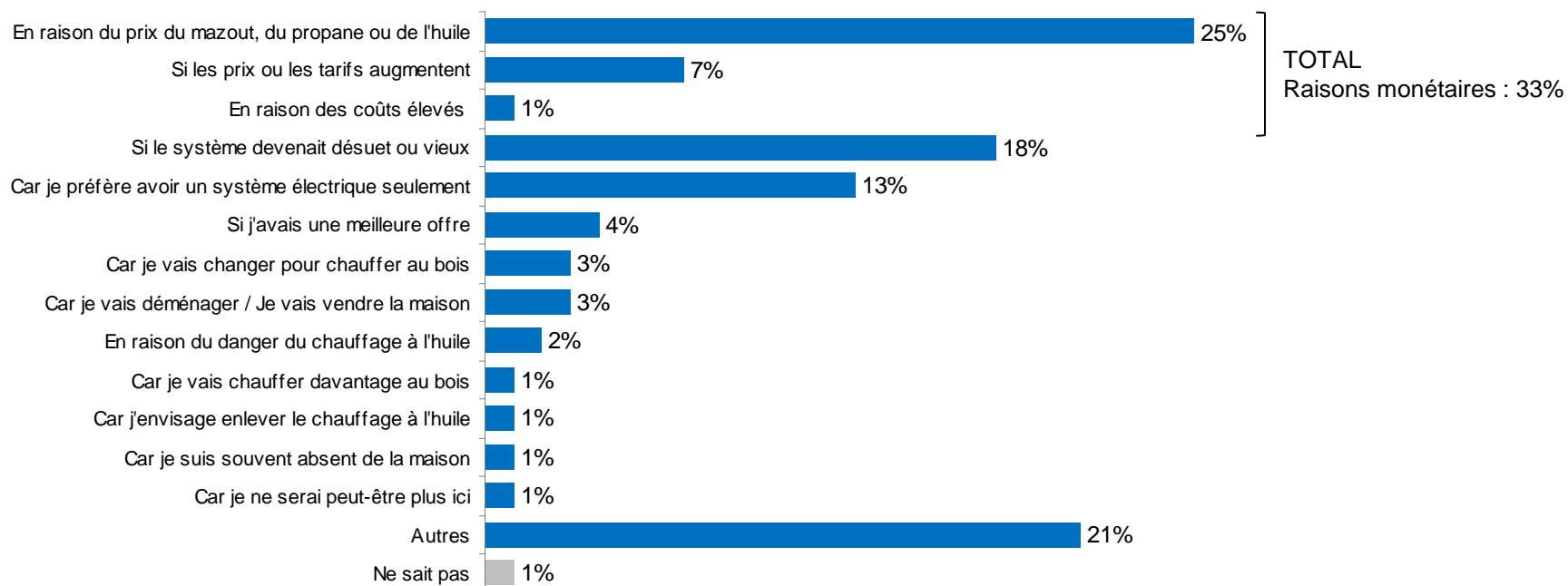
### 4. Le changement envisagé quant aux sources d'énergie utilisées

#### 4.2. Les raisons de changer ou de cesser d'utiliser l'une des sources d'énergie

Les répondants nous ayant indiqué qu'il est très ou assez probable qu'ils changent ou cessent d'utiliser l'une des sources d'énergie actuellement utilisée dans leur résidence indiquent qu'ils le feraient surtout pour des raisons monétaires (33%), soit principalement en raison du prix du mazout, du propane ou de l'huile (25%). Certains apporteront des changements lorsque le système sera désuet (18%) alors que 13% nous disent souhaiter avoir un système électrique seulement.

#### Q14. Pourquoi dites-vous cela?

Base : Répondants ayant indiqué qu'il est **TRÈS OU ASSEZ PROBABLE** qu'ils changent ou cessent d'utiliser l'une des sources d'énergie (n=117)







## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

26

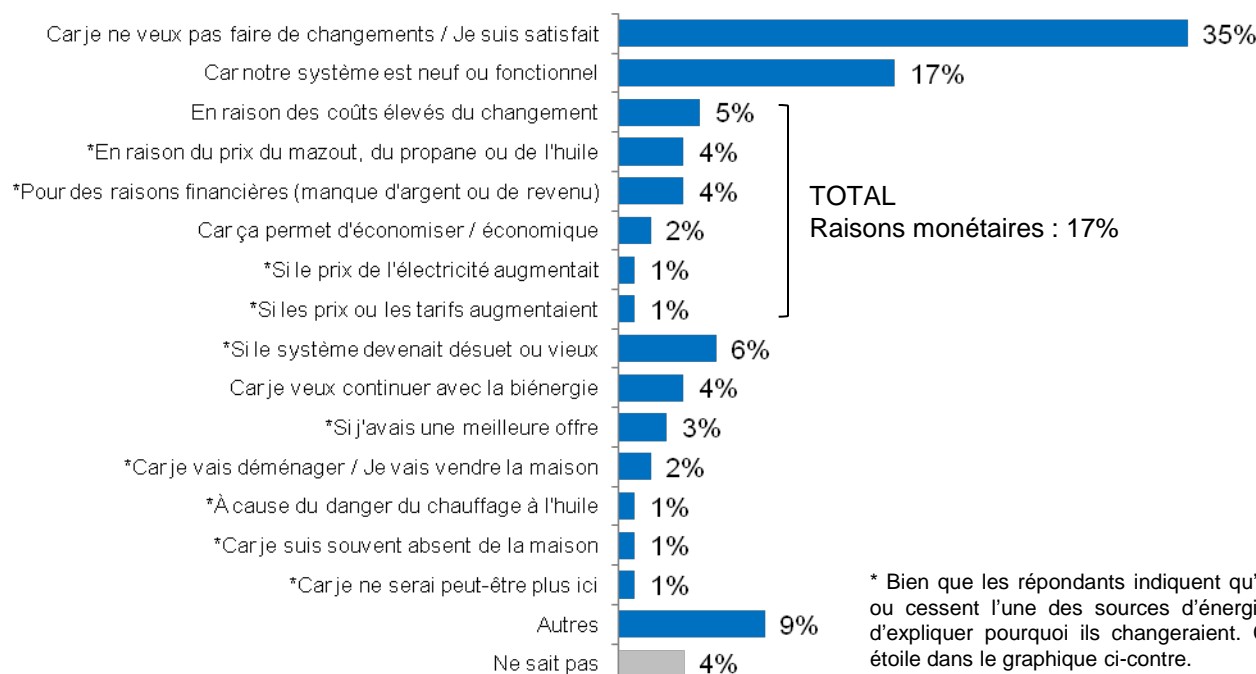
### 4. Le changement envisagé quant aux sources d'énergie utilisées

#### 4.2. Les raisons de changer ou de cesser d'utiliser l'une des sources d'énergie (suite)

Parmi ceux indiquant qu'il est peu probable qu'ils changent ou cessent d'utiliser l'une des sources d'énergie actuellement utilisée dans leur résidence, plus du tiers (35%) indiquent que c'est simplement parce qu'ils ne souhaitent pas faire de changement ou parce que leur système est neuf ou encore fonctionnel (17%).

#### Q14. Pourquoi dites-vous cela?

Base : Répondants ayant indiqué qu'il est **PEU PROBABLE** qu'ils changent ou cessent d'utiliser l'une des sources d'énergie (n=274)



\* Bien que les répondants indiquent qu'il est peu probable qu'ils changent ou cessent l'une des sources d'énergie, certaines personnes ont choisi d'expliquer pourquoi ils changeraient. Ces énoncés sont marqués d'une étoile dans le graphique ci-contre.





## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

27

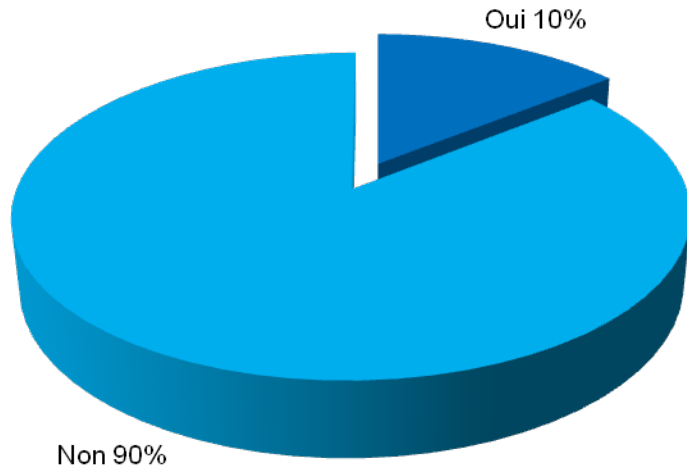
### 4. Le changement envisagé quant aux sources d'énergie utilisées

#### 4.3. L'enclenchement des démarches

Parmi ceux ayant indiqué une probabilité (très, assez ou peu probable) de changer de sources d'énergie pour leurs systèmes de chauffage, seulement 10% ont commencé des démarches pour le faire.

**Q15. Avez-vous commencé des démarches pour changer de source d'énergie pour vos systèmes de chauffage, tels que, par exemple, la recherche d'information sur les prix ou la quête d'un entrepreneur ou d'un installateur?**

Base : Répondants ayant indiqué qu'il est **TRÈS, ASSEZ OU PEU PROBABLE** qu'ils changent ou cessent d'utiliser l'une des sources d'énergie (n=391)





Le 12 octobre 2011

Nom du client  
Nom du client supplémentaire  
A l'attention de  
Adresse  
Ville (Québec) Code postal  
XXXXX

Objet : Que de bonnes raisons de rester au tarif DT de la biénergie !

Madame,  
Monsieur,

Nous vous remercions de contribuer, en tant qu'utilisateur d'un système de chauffage biénergie, à diminuer la consommation d'électricité en période de pointe, c'est-à-dire par grands froids.

C'est avec plaisir que nous vous offrons l'autocollant ci-joint que vous pouvez apposer sur votre système de chauffage afin d'avoir toujours sous la main les coordonnées utiles liées à l'emploi de la biénergie.

La biénergie vous permet d'utiliser une source de chauffage complémentaire, tel un combustible, lorsque la demande d'électricité est très forte. En conservant le tarif DT, applicable aux résidences chauffées par un système biénergie, vous pouvez réduire sensiblement votre facture d'énergie annuelle.

Pour profiter au maximum du tarif DT, n'oubliez pas que votre voyant lumineux est le meilleur signal. Lorsque le voyant rouge s'allume, votre consommation d'électricité est facturée au prix plus élevé. Comme votre système utilise alors votre source de chauffage complémentaire, seule la consommation des autres appareils électriques est facturée par Hydro-Québec. De plus, en déplaçant en dehors de la période de pointe cette consommation, vous augmenterez vos économies, tout en conservant votre confort.

Pour plus d'information sur le tarif DT et la biénergie, visitez notre site Web au [www.hydroquebec.com/tarif-dt](http://www.hydroquebec.com/tarif-dt), ou communiquez avec notre service à la clientèle au 514 385-7252, dans la région de Montréal, ou au 1 888 385-7252, ailleurs au Québec.

Nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

La directrice - Efficacité énergétique,



Michèle Labrecque  
p.j.



## 5. La réception et l'utilisation de l'information « La biénergie, un choix avantageux »

NOUS VOUS  
SUGGERONS  
D'APPOSER CET  
AUTOCOLLANT  
SUR VOTRE  
SYSTÈME DE  
CHAUFFAGE.

Au préalable, vous  
pouvez y inscrire le  
numéro de téléphone  
de votre réparateur  
et celui de votre  
distributeur de  
combustible.

2011 HQ 0018

## LA BIÉNERGIE, UN CHOIX AVANTAGEUX !

Confort, efficacité, quiétude et économies.

### VOUS AVEZ DES QUESTIONS ?

[www.hydroquebec.com/tarif-dt](http://www.hydroquebec.com/tarif-dt)

Service à la clientèle : 514 385-7252 (région de Montréal)  
1 888 385-7252 (ailleurs au Québec)

Installateur/réparateur : \_\_\_\_\_

Distributeur : \_\_\_\_\_







## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

29

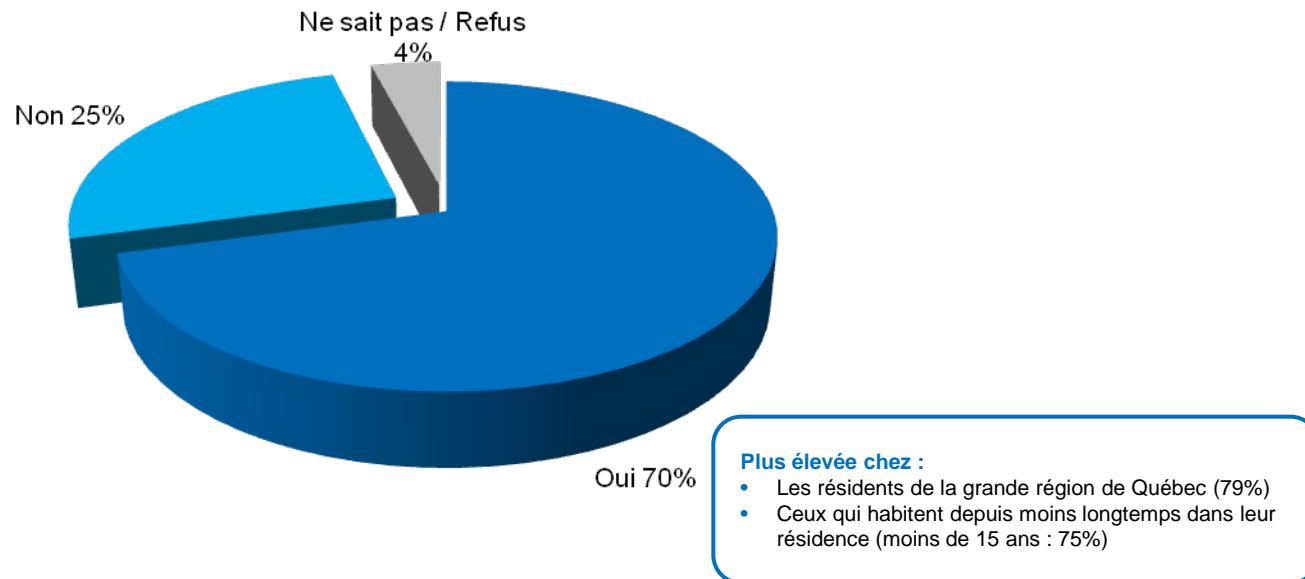
### 5. La réception et l'utilisation de l'information « La biénergie, un choix avantageux »

#### 5.1. La réception de la lettre

La plupart (70%) des répondants se souviennent avoir reçu, de la part d'Hydro-Québec, la lettre intitulée « La biénergie, un choix avantageux », accompagnée d'un autocollant.

**Q16. Vous souvenez-vous avoir reçu récemment par la poste de la part d'Hydro-Québec une lettre intitulée « La biénergie, un choix avantageux », accompagnée d'un autocollant que vous pouvez apposer sur votre système de chauffage?**

Base : Tous les répondants (n=1152)







## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

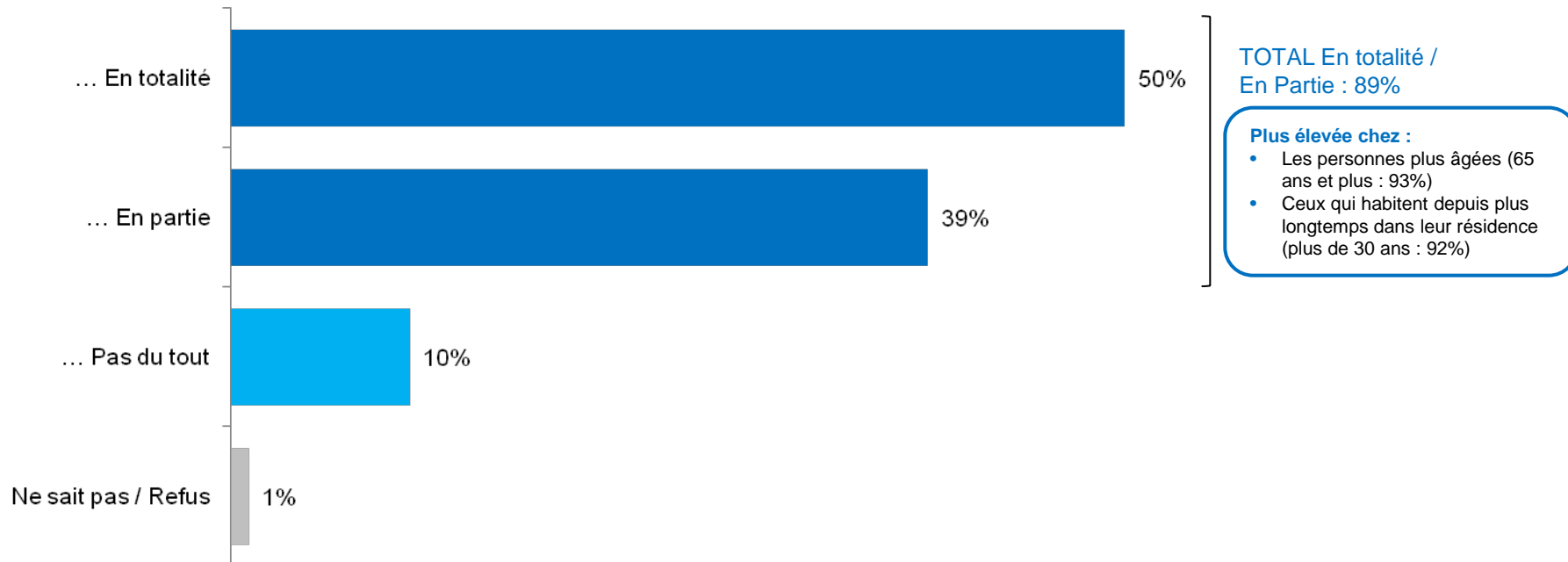
30

### 5. La réception et l'utilisation de l'information « La biénergie, un choix avantageux » 5.2. La lecture de la lettre

Parmi ceux se souvenant avoir reçu la lettre d'Hydro-Québec, la très grande majorité (89%) nous disent avoir lu cette lettre. La moitié (50%) l'ont lu en totalité, alors que 39% l'ont lu en partie.

#### Q17. Avez-vous lu cette lettre...?

Base : Répondants se souvenant avoir reçu la lettre d'Hydro-Québec accompagnée d'un autocollant (n=817)







## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

31

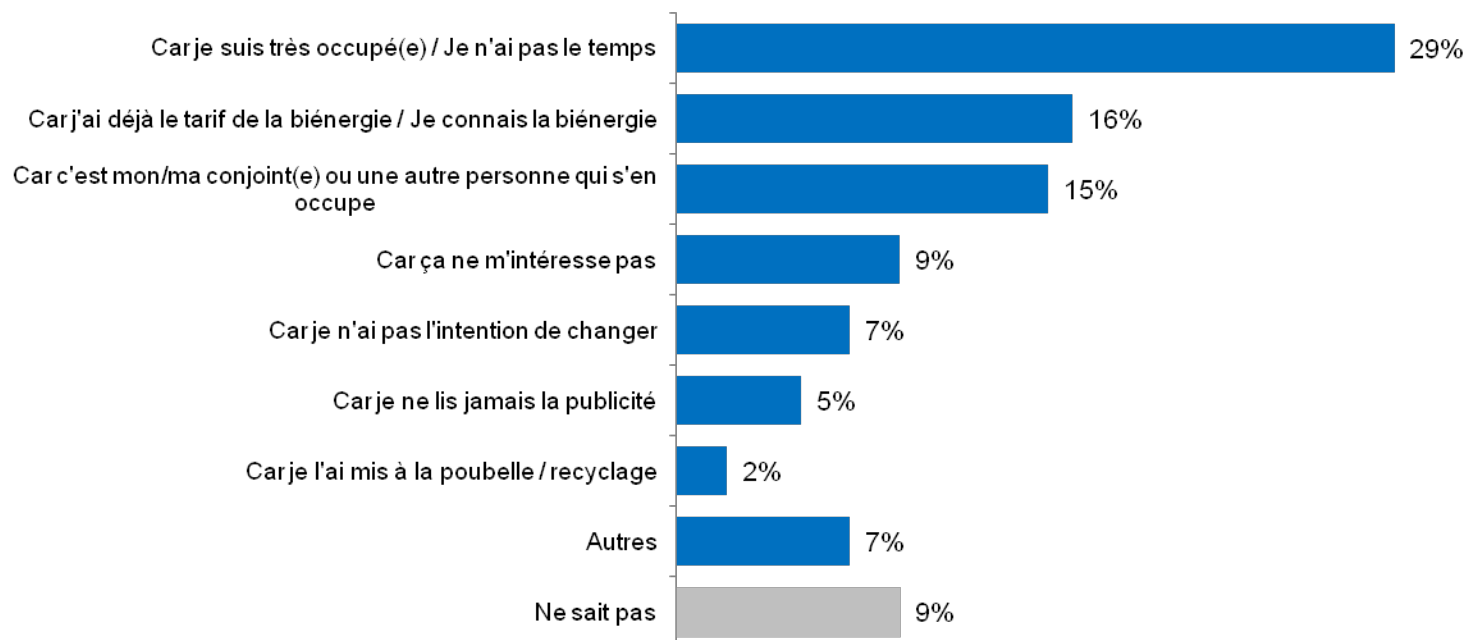
### 5. La réception et l'utilisation de l'information « La biénergie, un choix avantageux »

#### 5.3. Les raisons évoquées pour ne pas avoir lu la lettre

Ceux qui n'ont pas lu la lettre nous disent que c'est surtout par manque de temps (29%), mais aussi parce qu'ils connaissent déjà le tarif de la biénergie (16%) ou encore parce que c'est leur conjoint(e) ou une autre personne qui s'occupe de la facturation (15%).

#### Q18. Pourquoi ne l'avez-vous pas lu?

Base : Répondants n'ayant pas lu la lettre (n=83)







## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

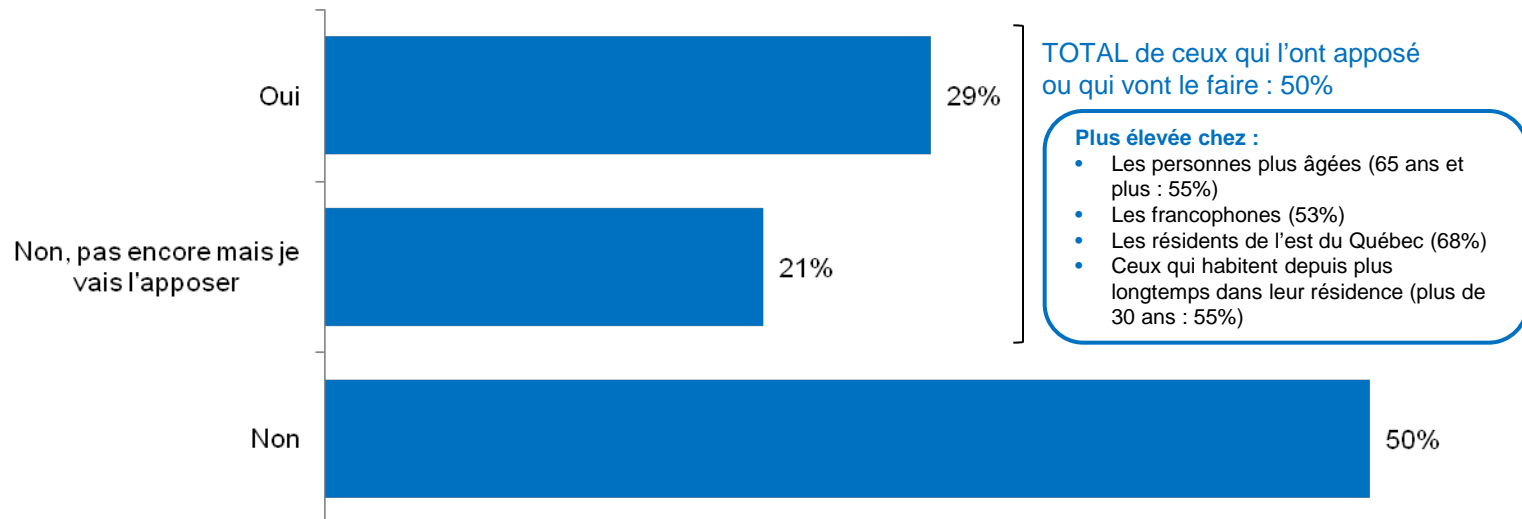
32

### 5. La réception et l'utilisation de l'information « La biénergie, un choix avantageux » 5.4. L'utilisation de l'autocollant

Parmi les personnes qui se souviennent avoir reçu la lettre d'Hydro-Québec accompagnée d'un autocollant, 29% indiquent avoir apposé l'autocollant sur leur système de chauffage, alors que 21% ont l'intention de le faire.

#### Q19. Avez-vous apposé cet autocollant sur votre système de chauffage?

Base : Répondants se souvenant avoir reçu la lettre d'Hydro-Québec accompagnée d'un autocollant (n=817)







## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

33

### 5. La réception et l'utilisation de l'information « La biénergie, un choix avantageux »

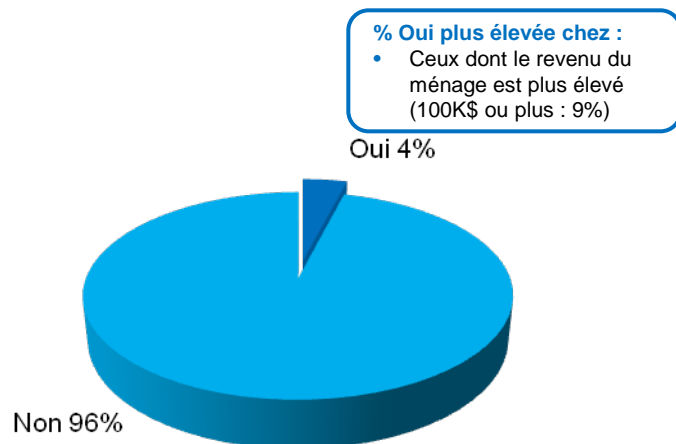
#### 5.5. La visite du site Internet et la communication avec le service à la clientèle

Suite à la lecture de la lettre, 4% des gens indiquent avoir visité le site Internet d'Hydro-Québec dédié au système et au tarif de la biénergie, alors qu'à peine 1% des gens ont communiqué avec le service à la clientèle pour avoir plus d'information sur le tarif de la biénergie.

**Q20. Dans la lettre, Hydro-Québec vous invitait à visiter son site Internet dédié au système et au tarif de la biénergie.**

**Avez-vous visité ce site Internet?**

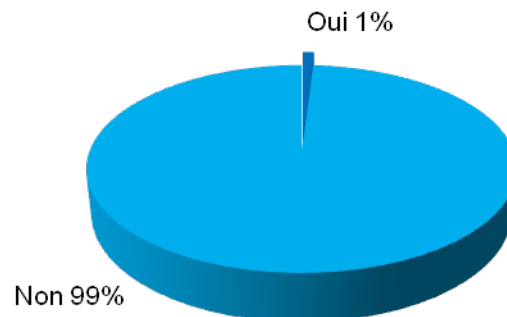
Base : Répondants ayant lu la lettre (n=734)



**Q21. Hydro-Québec vous invitait également à communiquer avec le service à la clientèle en fournissant le numéro de téléphone, pour plus d'information sur le tarif de la biénergie.**

**Avez-vous communiqué avec le service à la clientèle pour avoir plus d'information sur le tarif de la biénergie?**

Base : Répondants ayant lu la lettre (n=734)







## ANALYSE DÉTAILLÉE DES RÉSULTATS

34

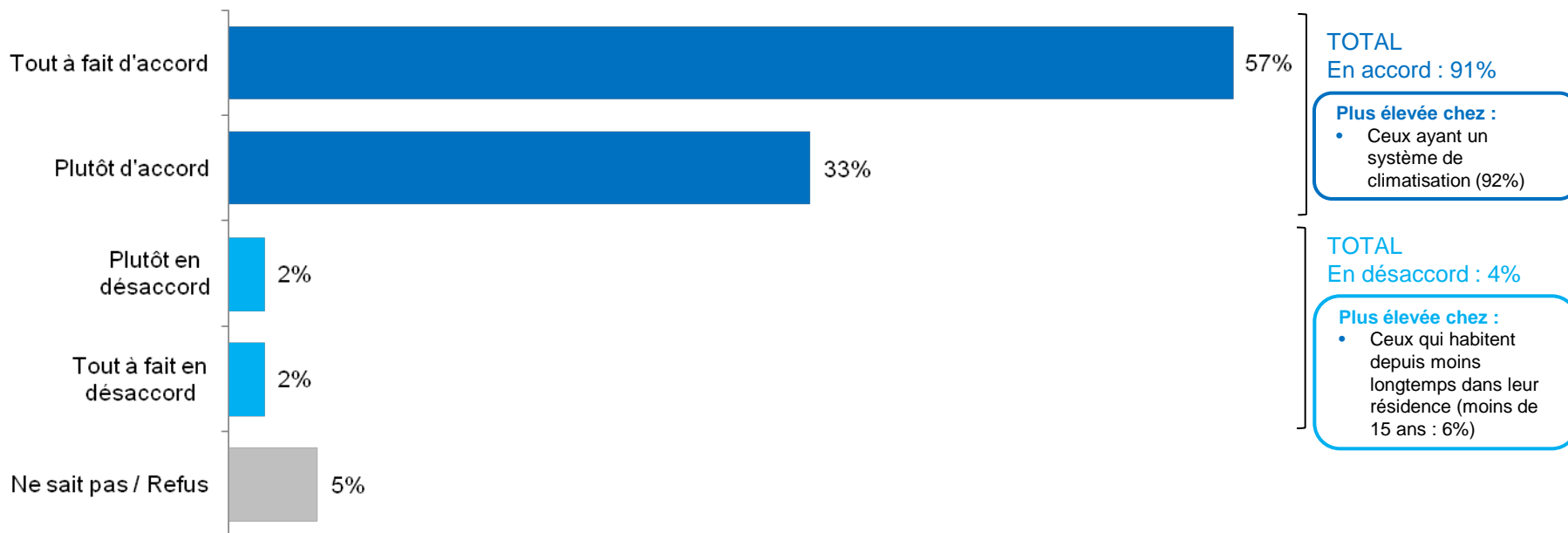
5. La réception et l'utilisation de l'information « La biénergie, un choix avantageux »

5.6. La perception selon laquelle la biénergie est un choix avantageux

L'énoncé de la lettre selon laquelle la biénergie est un choix avantageux semble refléter la réalité pour la grande majorité (91%) des répondants.

**Q22. Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec l'énoncé de la lettre selon laquelle la biénergie est un choix avantageux ?**

Base : Tous les répondants (n=1152)







## PROFIL DES RÉPONDANTS



