

# Hydro-Québec

---

Étude auprès des participants des phases 1 et 2  
du projet pilote sur les véhicules électriques

Sondage S3 – Utilisation et recharge

Réalisé après un an d'utilisation

RAPPORT | FÉVRIER 2013

**senergis**  
RECHERCHE MARKETING

# Table des matières

<b>SOMMAIRE</b> .....	<b>4</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>7</b>
<b>RÉSULTATS</b> .....	<b>10</b>
<b>1. Utilisation du véhicule</b> .....	<b>11</b>
<b>2. Recharge</b> .....	<b>20</b>
<b>3. Autonomie de la batterie</b> .....	<b>31</b>
<b>4. Attitude et intérêt à l'égard des véhicules électriques</b> .....	<b>39</b>
<b>5. Satisfaction – Concessionnaire Mitsubishi</b> .....	<b>44</b>
<b>6. Satisfaction globale – Utilisation d'un véhicule électrique</b> .....	<b>46</b>
<b>7. Satisfaction – Hydro-Québec</b> .....	<b>48</b>

**ANNEXE : questionnaire (français)**

## Sommaire

## Utilisation

- En moyenne, les participants interrogés ont parcouru environ 13 000 km<sup>1</sup> avec leur véhicule électrique au cours de leur première année de participation au projet pilote.
- Il arrive que certains participants (9 sur 20) ne prennent pas leur véhicule électrique pour aller au travail. La principale raison est le fait que certaines journées ils doivent parcourir de grandes distances et que l'autonomie de la batterie est insuffisante.
- Pendant cette première année de participation au projet pilote, seule une minorité (5 répondants sur 20) a continué d'utiliser « régulièrement » un véhicule non électrique pour ses déplacements (surtout pour de longues distances).
- La grande majorité des participants (17) utilisent leur véhicule comme au tout début; après un an, ils n'ont pas tendance à diminuer ou augmenter leur utilisation du véhicule électrique.

## Recharge

- Somme toute, recharger la batterie est vu comme une opération très facile (facilité : note moyenne de 9,7 sur 10).
- La grande majorité indique qu'il leur arrive de recharger entièrement la batterie (c'est-à-dire lorsqu'elle est déchargée à 75 % ou plus), en été (16 des participants interrogés) et en hiver (19).
- **Borne de 240 volts** : Lorsque la batterie est déchargée à 75 % ou plus, la recharger entièrement à l'aide d'une borne de 240 volts prend 5 heures en moyenne, peu importe la saison, sauf s'il fait très froid en hiver; la durée moyenne est alors de 6,5 heures. Recharger entièrement la batterie à l'aide d'une borne de 240 volts convient aux utilisateurs, peu importe la situation. En fait, seul un participant indique que le nombre d'heures de recharge, *l'hiver dans le garage*, à l'aide d'une borne de 240 volts, ne convient pas.
- **Prise de 120 volts** : Lorsque la batterie est déchargée à 75 % ou plus, il faut en moyenne 9 à 10 heures pour la recharger entièrement à l'aide d'une prise de 120 volts. Dans ce cas, la satisfaction des utilisateurs est très partagée, contrairement à la recharge à l'aide d'une borne de 240 volts.

1 Inclut tous les utilisateurs du véhicule. Moyenne réelle basée sur les chiffres fournis par les utilisateurs.

## Autonomie de la batterie

- Dans l'ensemble, l'autonomie du véhicule électrique convient à la majorité (16 répondants sur 20).
- Lorsque la batterie est entièrement rechargée, les participants estiment parcourir en moyenne 111 km l'été, 94 km l'automne, 74 km l'hiver lorsque la température est moyennement froide et 63 km l'hiver par grand froid.
- Estimer l'autonomie restante et le nombre de kilomètres pouvant être parcourus est vu comme « facile » par presque tous (19 répondants).
- De même, tous (20 répondants) se disent maintenant « habitués à utiliser et conduire leur véhicule électrique en toute quiétude ».

## Véhicule électrique

- Après un an, la majorité des participants ont une bonne opinion des véhicules électriques.
- Les 2/3 (13) « prendraient en considération » (certainement : 11 + probablement : 2) les véhicules électriques s'ils devaient s'acheter un véhicule neuf d'ici 6 mois.
- Une minorité de répondants (7) affirment n'avoir aucune préoccupation par rapport à ce type de véhicule. Environ la moitié (12) toutefois indiquent que leurs préoccupations tiennent à l'autonomie et la distance qu'ils pourront parcourir. D'ailleurs, 6 sur 20 indiquent qu'ils ont « parfois peur de tomber en panne de batterie ».
- D'autre part, le « coût de remplacement de la batterie » pourrait être un frein important et empêcher la majorité (14) d'acquérir un véhicule électrique.

## Satisfaction

- Globalement, presque tous les participants (19 sur 20) sont satisfaits de l'expérience d'utilisation de leur véhicule électrique après un an d'utilisation (note de 7 ou plus sur 10).
- Les 3/4 (15) accordent une note de satisfaction de 8, 9 ou 10 sur 10. Un seul accorde une note négative (entre 1 et 6).
- De plus, la satisfaction à l'égard d'Hydro-Québec et du projet pilote (six dimensions évaluées) est extrêmement élevée (notes moyennes entre 9,5 et 9,8 sur 10 pour chacune des dimensions).

# Introduction

# Introduction

## Mandat

---

- **Étude menée dans le cadre du projet pilote d'Hydro-Québec qui vise à tester un véhicule électrique en conditions d'utilisation réelles pendant trois ans (Mitsubishi i-MIEV).**
- Les véhicules électriques sont gracieusement offerts par Hydro-Québec aux participants recrutés, lesquels utilisent normalement le véhicule.
- Au total, 30 personnes disposent d'un véhicule électrique. (Les participants ont pris possession de leur véhicule en trois phases.)
- Cinq sondages (S1 à S5) sont prévus auprès des participants.
- Le troisième sondage (S3) est celui qui fait l'objet du présent rapport. Il est mené auprès de l'ensemble des participants, un an après leur prise de possession du véhicule électrique. Toutefois, comme la durée du projet pilote a récemment été revue et réduite, il fut décidé de ne pas mener le présent sondage auprès des dix participants de la phase 3. Le nombre de répondants n'est donc pas 30 mais 20.
- Ce sondage porte sur leur expérience avec le véhicule et aborde notamment l'utilisation qui en est faite, la recharge, l'autonomie et la satisfaction.

# Introduction

## Méthodologie

---

- **Sondage téléphonique.**
- Sondage mené en 2 étapes.
  - Phase 1 (Décembre 2010) 5 participants > entrevues en janvier 2012
  - Phase 2 (Juin 2011) 15 participants > entrevues en juillet 2012
- Questionnaire identique pour les deux phases.
- Entrevues de 12 minutes environ.
- Les **20 participants** ont été sondés.
- Entrevues réalisées par un seul et même intervieweur.
- Résultats présentés sur la base totale : n = 20 répondants.
- Pourcentages arrondis.
- **Malgré le très petit nombre de répondants (n = 20), les pourcentages sont utilisés dans ce rapport, notamment pour faciliter la lecture des résultats. Il faut toutefois demeurer prudent dans l'utilisation de ceux-ci.**

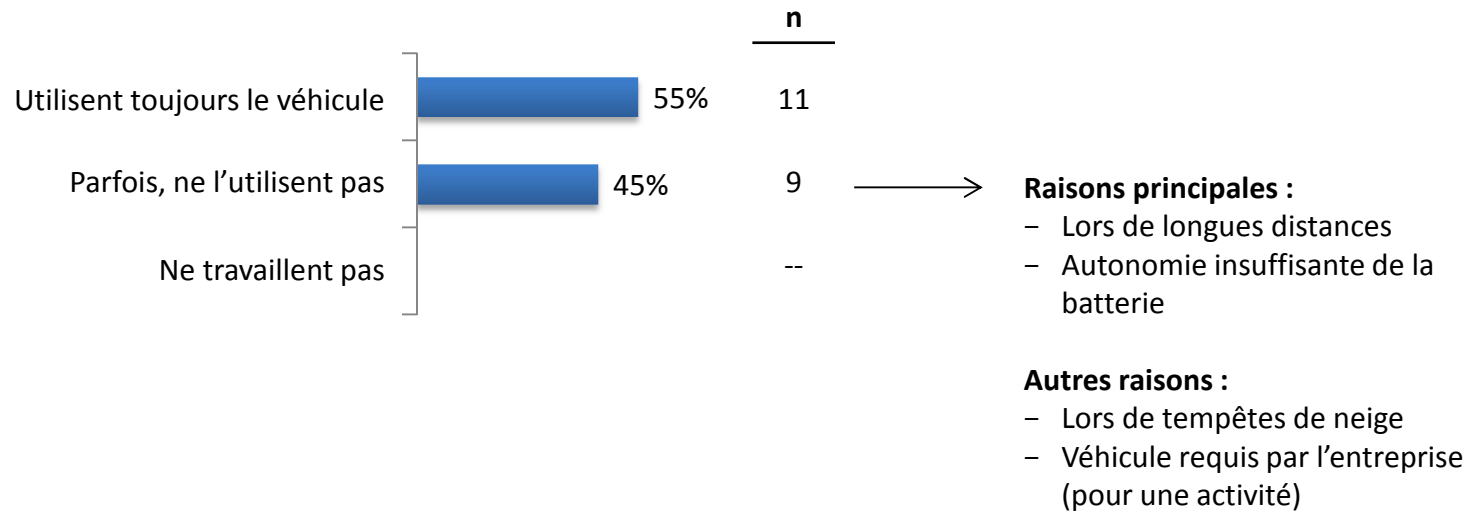


## Résultats

## 1. Utilisation du véhicule

# 1. Utilisation du véhicule

## Utilisation du véhicule électrique pour se rendre au travail



Lecture : parmi les 20 participants interrogés, 11 ont déclaré qu'ils « utilisent toujours » leur véhicule électrique pour se rendre à leur travail (soit 55 % de l'ensemble des répondants)

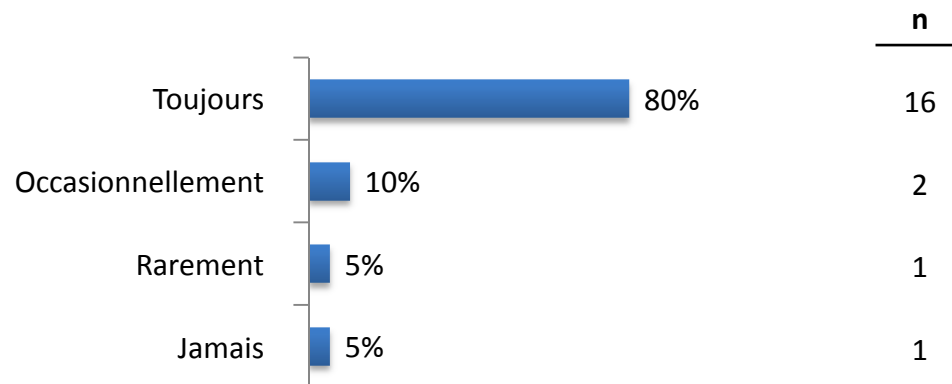
Q2.1 Base : total des répondants; n = 20

Q2.2 Base : n'utilisent pas toujours le véhicule pour aller au travail; n = 9

# 1. Utilisation du véhicule

## Déplacements autres que ceux reliés au travail

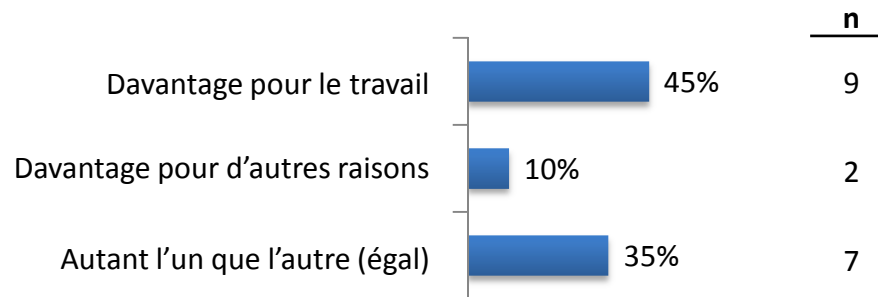
Utilisent le véhicule électrique pour d'autres types de déplacement que ceux reliés au travail



Q3 Base : total des répondants; n = 20

# 1. Utilisation du véhicule

## Motifs d'utilisation du véhicule par le participant

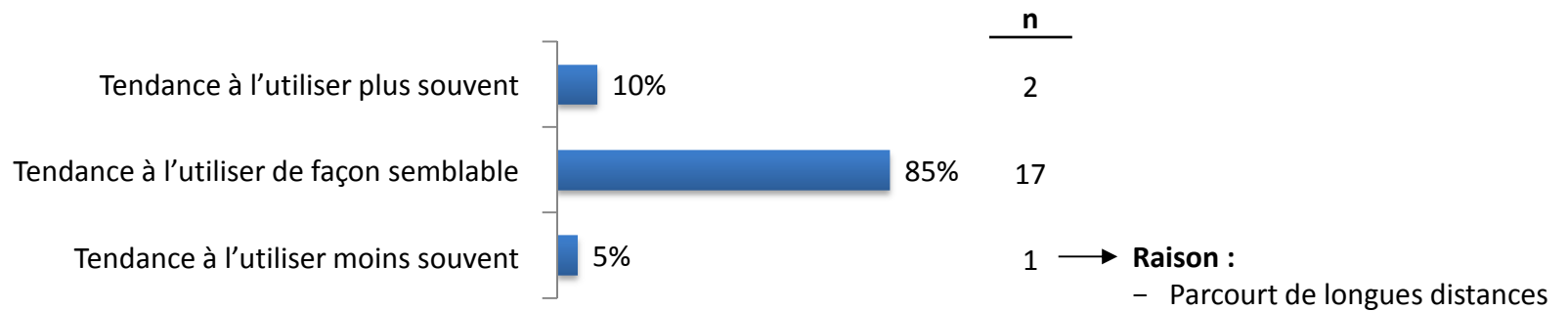


Q4 Base : utilisent personnellement le véhicule électrique pour leurs déplacements autres que ceux reliés au travail; n = 18

# 1. Utilisation du véhicule

## Utilisation du véhicule par rapport aux premiers mois

Depuis 1 an, a tendance à utiliser le véhicule *plus souvent* qu'au cours des premiers mois, ou de façon *semblable*, ou *moins souvent*

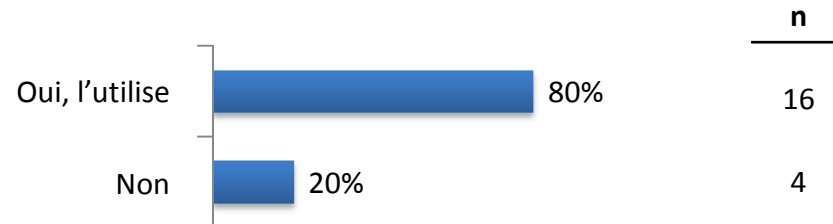


Q9.1 Base : total des répondants; n = 20

Q9.2 Base : utilisent le véhicule électrique moins souvent; n = 1

# 1. Utilisation du véhicule

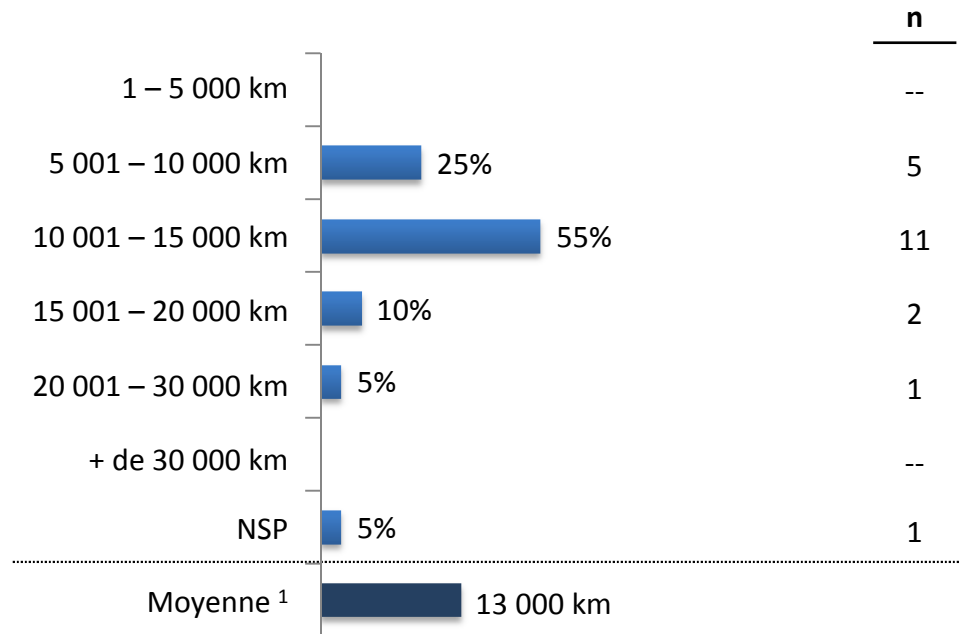
## Utilisation occasionnelle du véhicule électrique par le conjoint



Q10 Base : total des répondants; n = 20

# 1. Utilisation du véhicule

## Nombre de kilomètres parcourus depuis 1 an environ



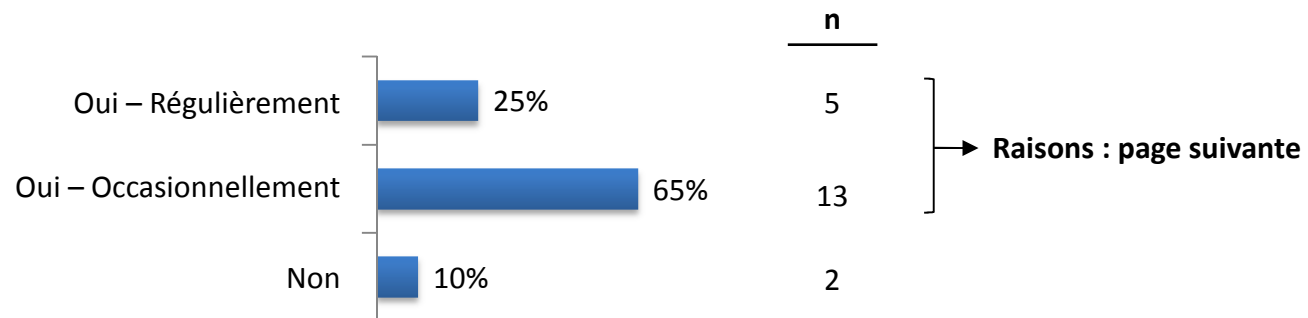
Q11 Base : total des répondants; n = 20

<sup>1</sup> Moyenne réelle (pas de catégories de réponses).



# 1. Utilisation du véhicule

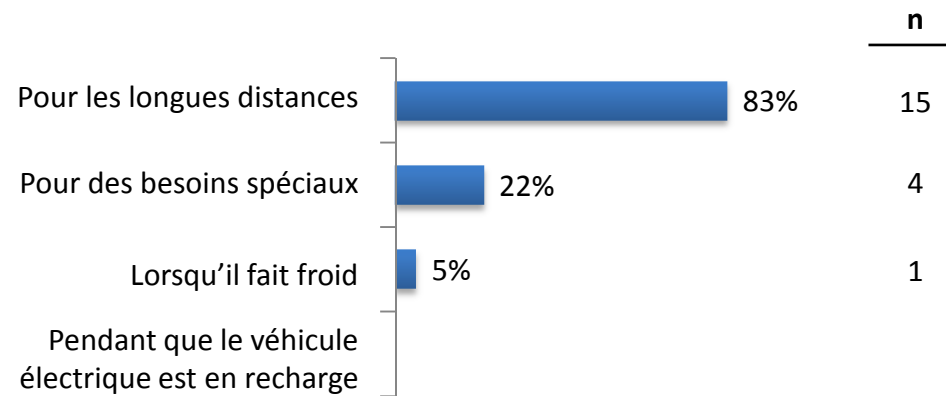
## Utilisation d'un autre véhicule non électrique par le participant



Q12 Base : total des répondants; n = 20

# 1. Utilisation du véhicule

## Motifs d'utilisation d'un autre véhicule non électrique<sup>1</sup>



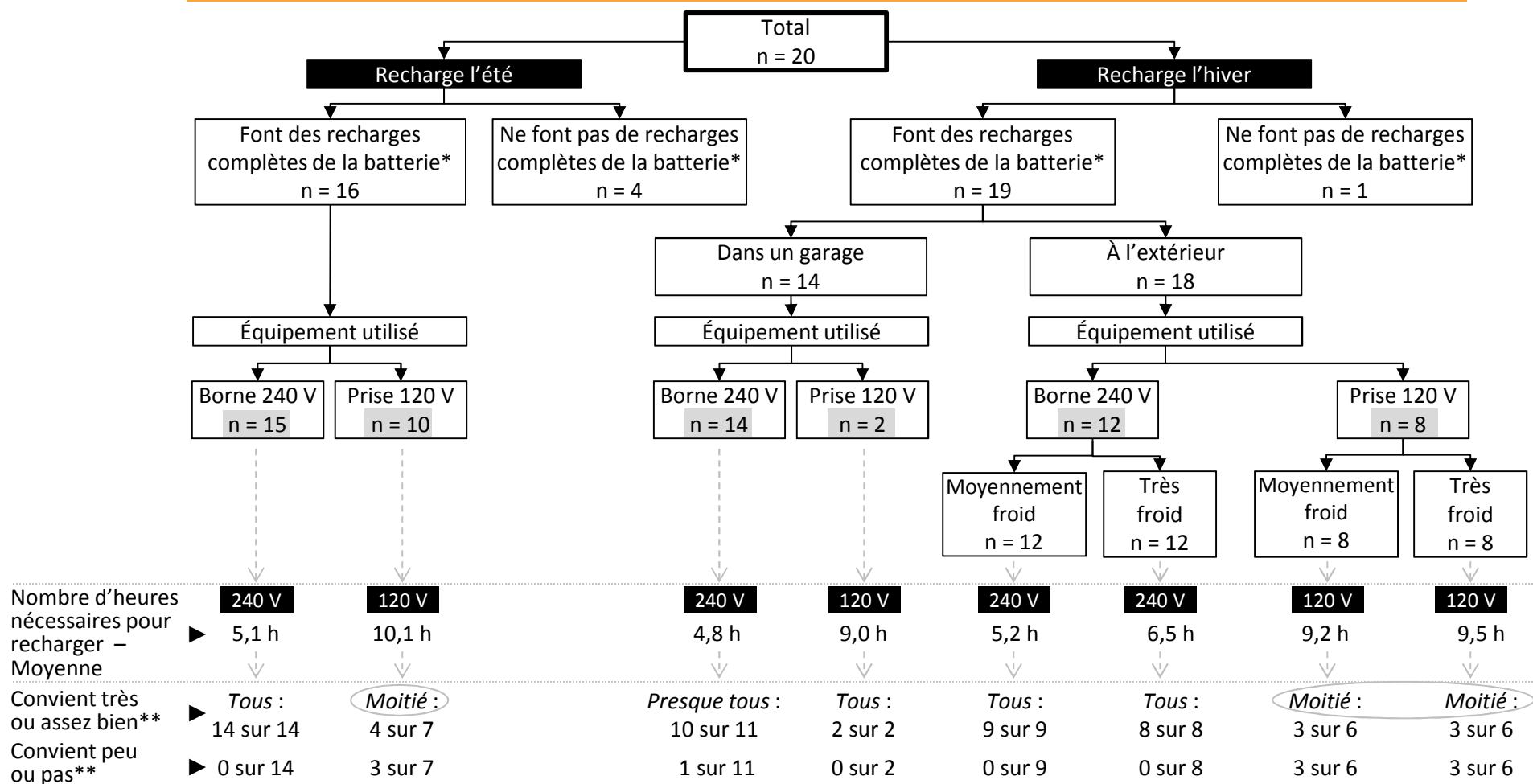
Q13 Base : utilisent régulièrement ou occasionnellement un autre véhicule non électrique; n = 18

<sup>1</sup> Plus d'une réponse possible (total supérieur à 100 %).

## 2. Recharge

## 2. Recharge

### Sommaire des résultats de la section



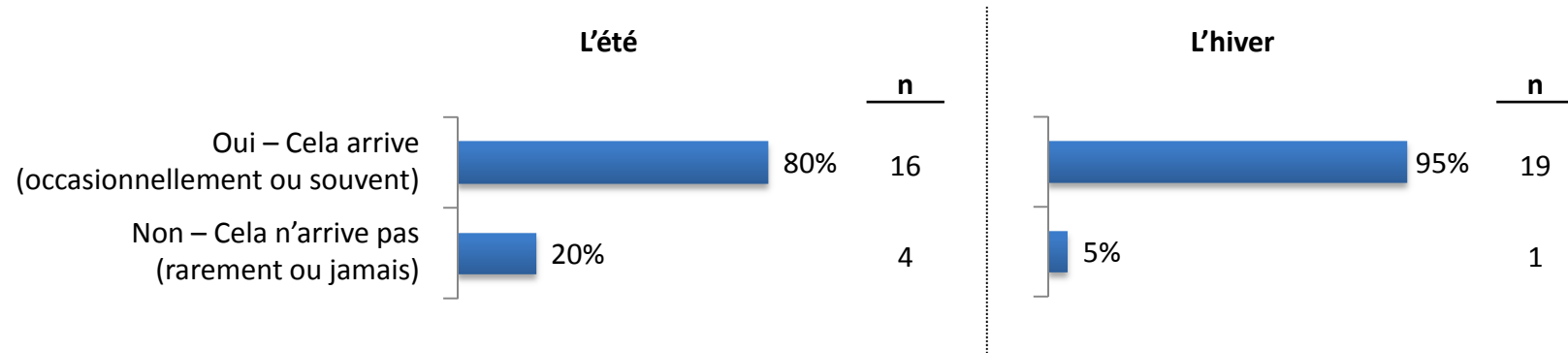
\* Lorsque la batterie est déchargée à 75 % ou plus.

\*\* Proportion recalculée sur la base totale moins ceux qui n'ont pas répondu à cette question. Les proportions « convient très ou assez bien » et « convient peu ou pas du tout » sont donc calculées sur la base de ceux qui se sont exprimés.

## 2. Recharge<sup>1</sup>

### Recharge complète de la batterie

Il arrive qu'en été/hiver, au moment de la recharge, la batterie soit déchargée à 75 % ou plus et qu'elle soit rechargée entièrement.  
(avec une borne 240 V et/ou une prise 120 V)

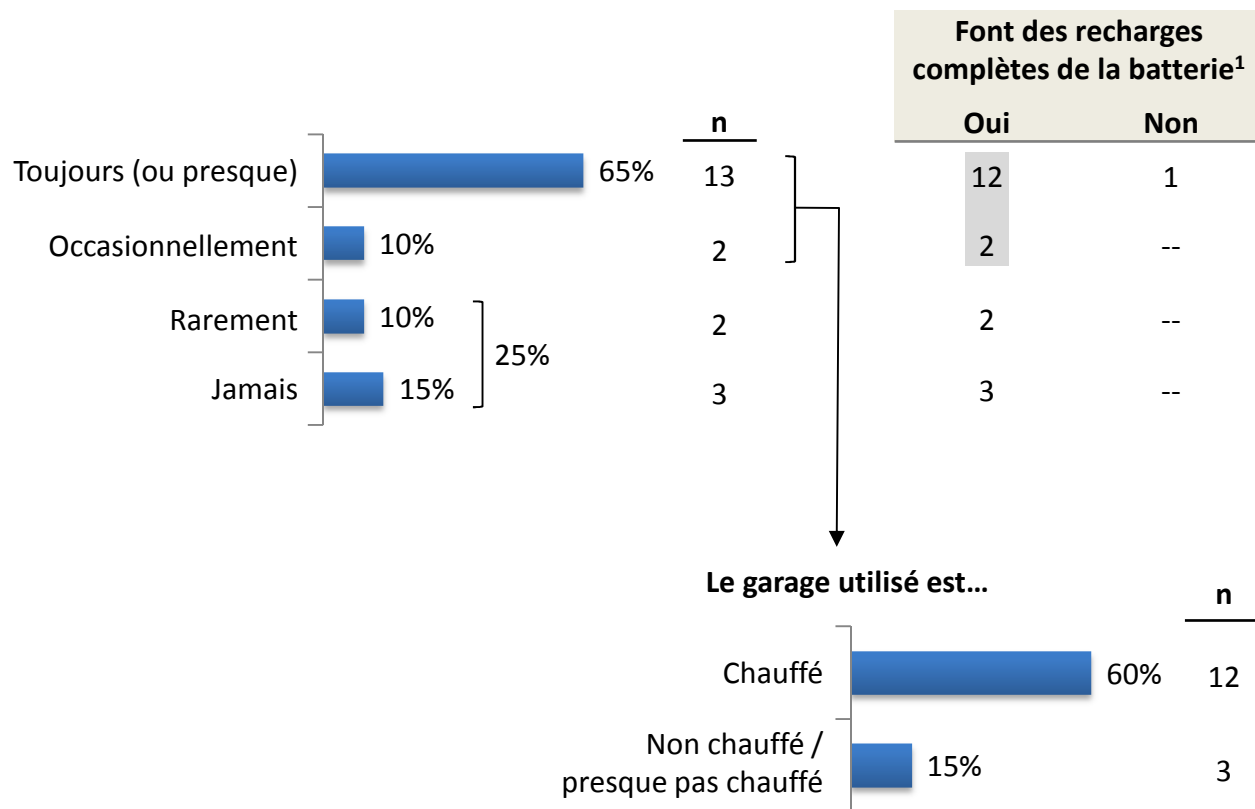


Q14.1, Q15.1 Base : total des répondants; n = 20

1 Lorsque la batterie du véhicule est déchargée à 75% ou plus, donc presque complètement déchargée.

## 2. Recharge

### Recharge de la batterie dans un garage en hiver



Q15.2 Base : total des répondants; n = 20

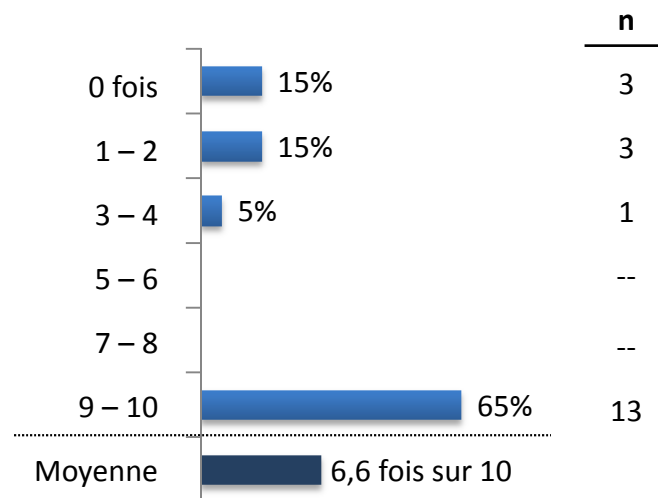
Q15.3 Base : rechargent toujours ou occasionnellement la batterie de leur véhicule dans un garage en hiver; n = 15

<sup>1</sup> Lorsque la batterie est déchargée à 75 % ou plus.

## 2. Recharge

### Nombre de recharges dans un garage en hiver

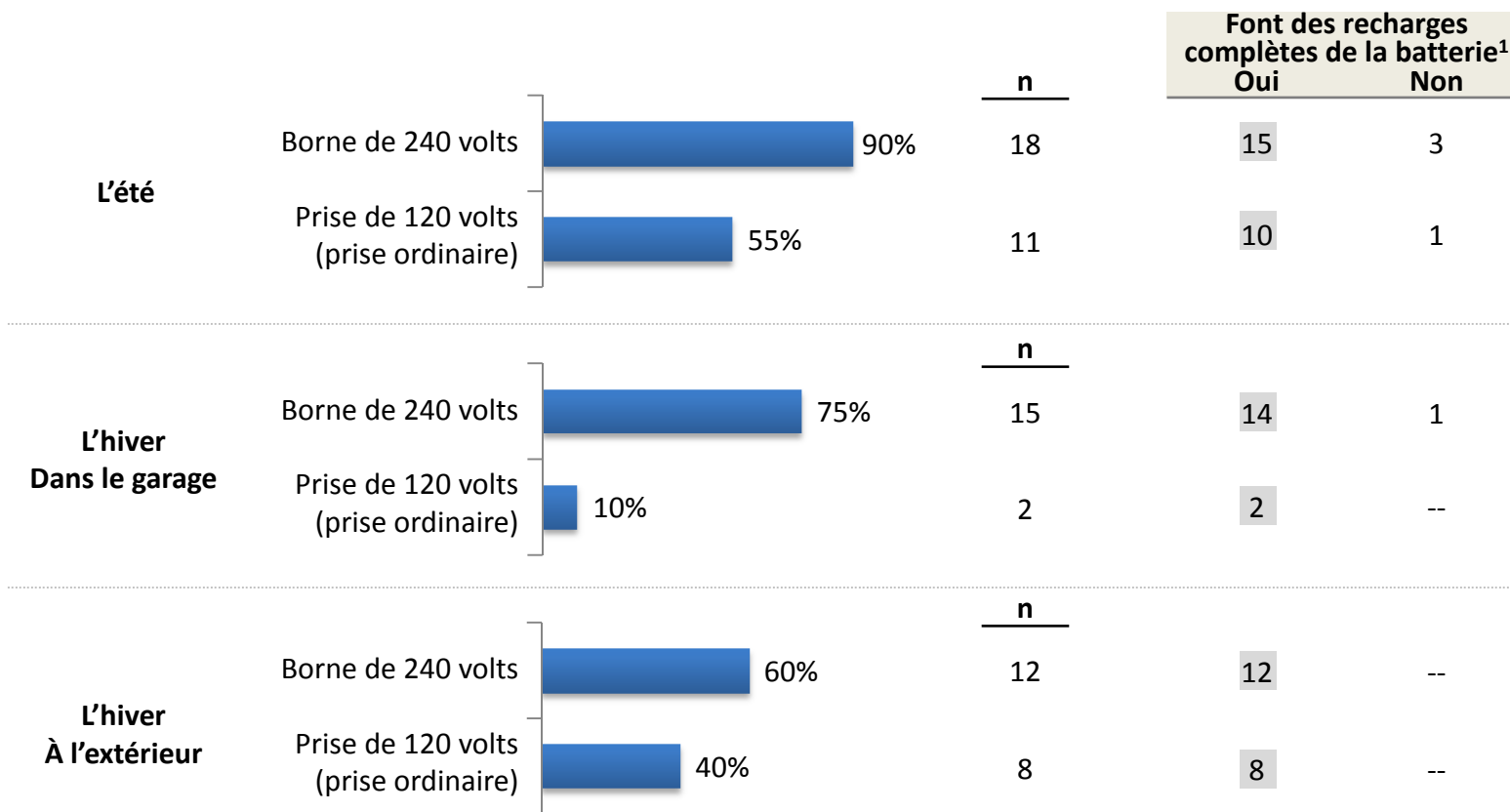
Sur un total de 10



Q15.1, Q15.4 Base : total des répondants; n = 20

## 2. Recharge

### Équipement utilisé pour recharger la batterie



Q14.2 Base : total des répondants; n = 20

Q15.31 Base : rechargent toujours ou occasionnellement la batterie de leur véhicule dans un garage en hiver; n = 15

Q17 Base : rechargent toujours ou occasionnellement la batterie de leur véhicule à l'extérieur en hiver; n = 19

1 Lorsque la batterie du véhicule est déchargée à 75% ou plus, donc presque complètement déchargée.



## 2. Recharge

### Nombre d'heures nécessaires pour recharger complètement la batterie à l'aide d'une borne de 240 volts

Lorsque la batterie est déchargée à 75 % ou plus et que l'utilisateur la recharge entièrement

Heures	L'été (n = 15)		L'hiver Dans le garage <sup>1</sup> (n = 14)		L'hiver À l'extérieur, température « moyennement froide » <sup>2</sup> (n = 12)		L'hiver À l'extérieur, température « très froide » <sup>3</sup> (n = 12)	
	%	n	%	n	%	n	%	n
2	--	--	7	1	--	--	--	--
3	7	1	7	1	8	1	--	--
4	7	1	7	1	--	--	--	--
5	59	9	29	4	42	5	18	2
6	13	2	29	4	17	2	33	4
7	7	1	--	--	8	1	8	1
11	--	--	--	--	--	--	8	1
NSP	7	1	21	3	25	3	33	4
Non répondu	--	--	--	--	--	--	--	--
<b>Moyenne</b>	<b>5,1 heures</b>		<b>4,8 heures</b>		<b>5,2 heures</b>		<b>6,5 heures</b>	

Q15A1 (n = 15), Q16A (n = 14), Q18A (n = 12), Q18C (n = 12)

Base : répondants pour qui la situation de recharge (à l'aide d'une prise de 240 volts) s'applique (question posée pour 4 situations)

- 1 Peu importe la température extérieure.
- 2 Soit environ moins 5°C.
- 3 Soit environ moins 15°C.

## 2. Recharge

Opinion sur le nombre d'heures nécessaires pour recharger complètement la batterie à l'aide d'une borne de 240 volts

Convient...	L'été (n = 15)		L'hiver Dans le garage <sup>1</sup> (n = 14)		L'hiver À l'extérieur, température « moyennement froide » <sup>2</sup> (n = 12)		L'hiver À l'extérieur, température « très froide » <sup>3</sup> (n = 12)	
	%	n	%	n	%	n	%	n
Très bien	40	6	50	7	50	6	42	5
Assez bien	53	8	22	3	25	3	25	3
Peu	--	--	7	1	--	--	--	--
Pas du tout	--	--	--	--	--	--	--	--
NSP	--	--	--	--	--	--	--	--
Non répondu	7	1	21	3	25	3	33	4

Note : si l'on considère ceux qui se sont exprimés à cette question, on constate que tous indiquent (à l'une ou l'autre des 4 situations) que le nombre d'heures pour recharger à l'aide d'une borne de 240 volts convient « très bien ou assez bien », sauf une personne qui indique que cela « convient peu » l'hiver dans le garage.

Q15A2 (n = 15), Q16B (n = 14), Q18B (n = 12), Q18D (n = 12)

- 1 Peu importe la température extérieure.
- 2 Soit environ moins 5°C.
- 3 Soit environ moins 15°C.

## 2. Recharge

### Nombre d'heures nécessaires pour recharger complètement la batterie à l'aide d'une prise de 120 volts

Lorsque la batterie est déchargée à 75 % ou plus et que l'utilisateur la recharge entièrement

Heures	L'été (n = 10)		L'hiver Dans le garage <sup>1</sup> (n = 2)		L'hiver À l'extérieur, température « moyennement froide » <sup>2</sup> (n = 8)		L'hiver À l'extérieur, température « très froide » <sup>3</sup> (n = 8)	
	%	n	%	n	%	n	%	n
2	--	--	--	--	13	<b>1</b>	--	--
3	--	--	--	--	--	--	13	<b>1</b>
6	20	<b>2</b>	--	--	--	--	--	--
7	--	--	50	<b>1</b>	13	<b>1</b>	13	<b>1</b>
8	--	--	--	--	13	<b>1</b>	--	--
9	--	--	--	--	--	--	13	<b>1</b>
10	20	<b>2</b>	--	--	--	--	--	--
11	10	<b>1</b>	50	<b>1</b>	--	--	--	--
12	--	--	--	--	22	<b>2</b>	22	<b>2</b>
14	20	<b>2</b>	--	--	13	<b>1</b>	13	<b>1</b>
Ne la recharge pas entièrement	20	<b>2</b>	--	--	13	<b>1</b>	13	<b>1</b>
NSP	10	<b>1</b>	--	--	13	<b>1</b>	13	<b>1</b>
Non répondu	--	--	--	--	--	--	--	--
<b>Moyenne</b>	<b>10,1 heures</b>		<b>9,0 heures</b>		<b>9,2 heures</b>		<b>9,5 heures</b>	

Q15A3 (n = 10), Q16AA (n = 2), Q19A (n = 8), Q19C (n = 8)

Base : répondants pour qui la situation de recharge (à l'aide d'une prise de 120 volts) s'applique (question posée pour 4 situations)

- 1 Peu importe la température extérieure.
- 2 Soit environ moins 5°C.
- 3 Soit environ moins 15°C.

## 2. Recharge

### Opinion sur le nombre d'heures nécessaires pour recharger complètement la batterie à l'aide d'une prise de 120 volts

Lorsque la batterie est déchargée à 75 % ou plus et que l'utilisateur la recharge entièrement

Convient...	L'été (n = 10)		L'hiver Dans le garage <sup>1</sup> (n = 2)		L'hiver À l'extérieur, température « moyennement froide » <sup>2</sup> (n = 8)		L'hiver À l'extérieur, température « très froide » <sup>3</sup> (n = 8)	
	%	n	%	n	%	n	%	n
Très bien	10	40%	100	2	38	38%	25	38%
Assez bien	30		3		--		--	
Peu	10	30%	--	--	25	38%	25	38%
Pas du tout	20		2		--		--	
NSP	--	--	--	--	--	--	--	--
Pas répondu	30	3	--	--	24	2	25	2

Note : lorsque l'on considère ceux qui se sont exprimés à cette question, on constate que les participants sont presque parfaitement divisés (sauf l'hiver dans le garage) sur le nombre d'heures pour recharger à l'aide d'une prise de 120 volts, entre convient « très ou assez bien » et « peu ou pas du tout ».

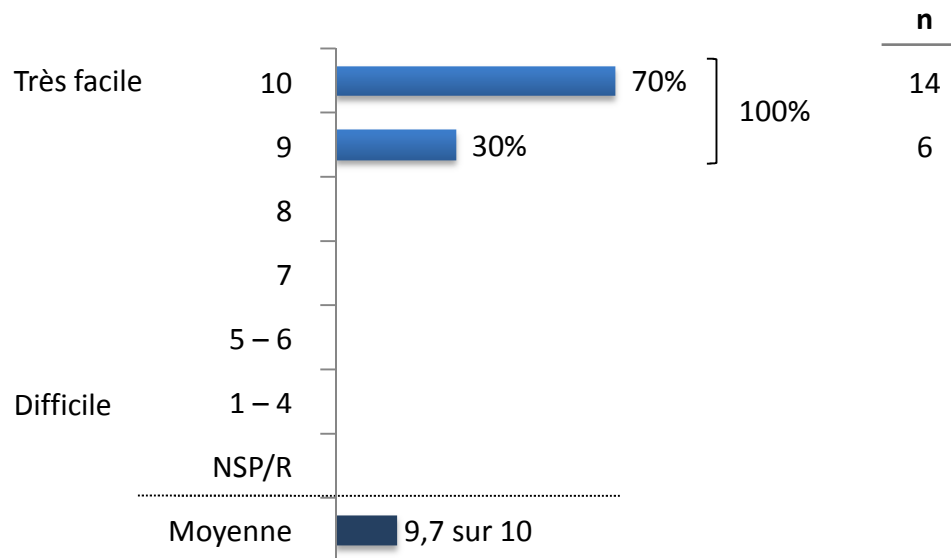
Q15A4 (n = 10), Q16BB (n = 2), Q19B (n = 8), Q19D (n = 8)

- 1 Peu importe la température extérieure.
- 2 Soit environ moins 5°C.
- 3 Soit environ moins 15°C.

## 2. Recharge

### Niveau de difficulté perçu du rechargement de la batterie

Notes entre 1 et 10 <sup>1</sup>



Q20 Base : total des répondants; n = 20

<sup>1</sup> Échelle : 1 = très difficile; 10 = très facile.

### 3. Autonomie de la batterie

### 3. Autonomie de la batterie

Nombre de kilomètres parcourus avec une batterie entièrement rechargée – Tableau 1 de 2

	<b>L'été</b> Température « moyennement chaude » <sup>1</sup> (n = 20)	<b>L'automne</b> Température « typique » <sup>2</sup> (n = 20)	<b>L'hiver</b> Température « moyennement froide » <sup>3</sup> (n = 20)	<b>L'hiver</b> Température « très froide » <sup>4</sup> (n = 20)
<b>Moyenne</b>	<b>111,1 km</b>	<b>94,5 km</b>	<b>74,2 km</b>	<b>63,2 km</b>

Q20.2 Base : total des répondants; n = 20

- 1 Soit environ 25°C.
- 2 Soit environ 5-10°C.
- 3 Soit environ moins 5°C.
- 4 Soit environ moins 15°C, moins 20°C.

### 3. Autonomie de la batterie

Nombre de kilomètres parcourus avec une batterie entièrement rechargée – Tableau 2 de 2

km	L'été Température « moyennement chaude » <sup>1</sup> (n = 20)		L'automne Température « typique » <sup>2</sup> (n = 20)		L'hiver Température « moyennement froide » <sup>3</sup> (n = 20)		L'hiver Température « très froide » <sup>4</sup> (n = 20)	
	%	n	%	n	%	n	%	n
40 – 49	--	--	--	--	5	1	10	2
50 – 59	--	--	--	--	5	1	10	2
60 – 69	--	--	--	--	10	2	40	8
70 – 79	--	--	10	2	35	7	25	5
80 – 89	10	2	15	3	25	5	10	2
90 – 99	5	1	30	6	10	2	--	--
100 – 109	10	2	25	5	5	1	--	--
110 – 119	35	7	15	3	--	--	--	--
120 – 129	40	8	5	1	--	--	--	--
NSP	--	--	--	--	5	1	5	1
<b>Moyenne</b>	<b>111,1 km</b>		<b>94,5 km</b>		<b>74,2 km</b>		<b>63,2 km</b>	

Q20.2 Base : total des répondants; n = 20

1 Soit environ 25°C.

2 Soit environ 5-10°C.

3 Soit environ moins 5°C.

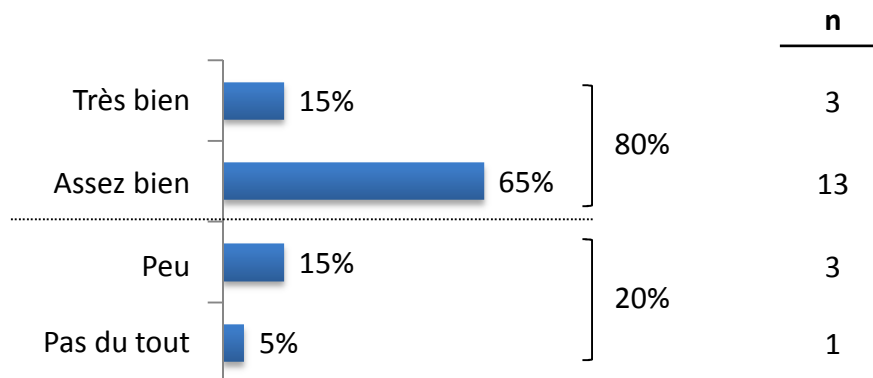
4 Soit environ moins 15°C, moins 20°C.



### 3. Autonomie de la batterie

#### Opinion sur l'autonomie de la batterie (compte tenu de leurs besoins)

L'autonomie convient...



Q21.1 Base : total des répondants; n = 20

### 3. Autonomie de la batterie

#### Facilité à estimer l'autonomie restante

Facilité à estimer l'autonomie restante et le nombre de kilomètres pouvant être parcourus avec le véhicule



Q22 Base : total des répondants; n = 20

### 3. Autonomie de la batterie

#### Panne avec le véhicule électrique

Sont déjà tombés en panne

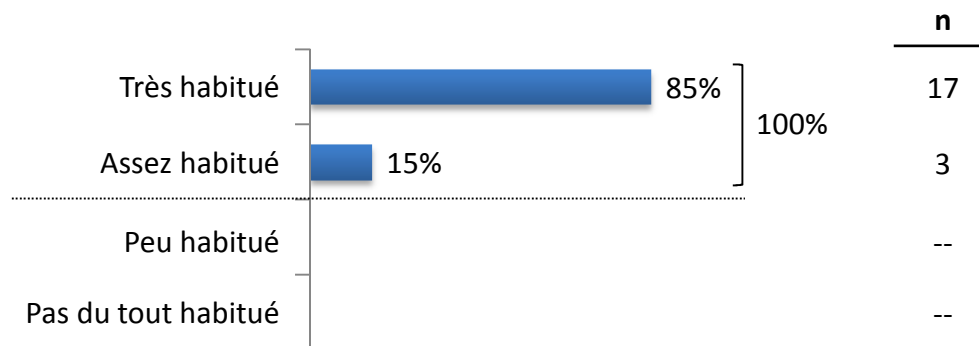


Q21.2 Base : total des répondants; n = 20

### 3. Autonomie de la batterie

#### Habitude d'utilisation et de conduite

« Après 1 an d'utilisation, je suis maintenant ... à utiliser et conduire mon véhicule électrique en toute quiétude »

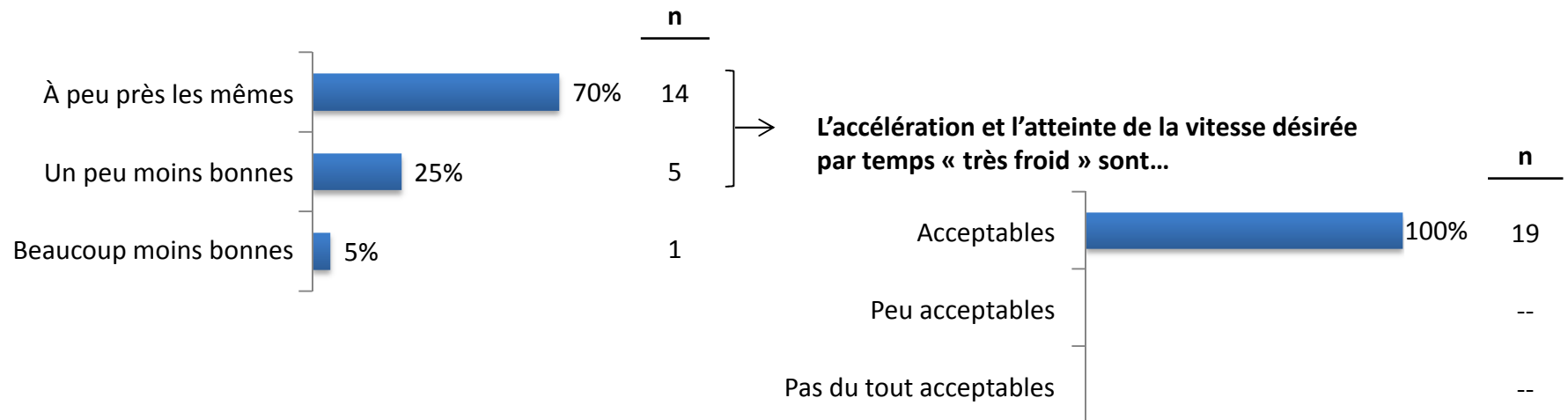


Q24 Base : total des répondants; n = 20

### 3. Autonomie de la batterie

#### Accélération et vitesse du véhicule

Par temps « très froid »<sup>1</sup>, l'accélération du véhicule et l'atteinte de la vitesse désirée sont ... que lorsqu'il fait moins froid



Q28 Base : total des répondants; n = 20

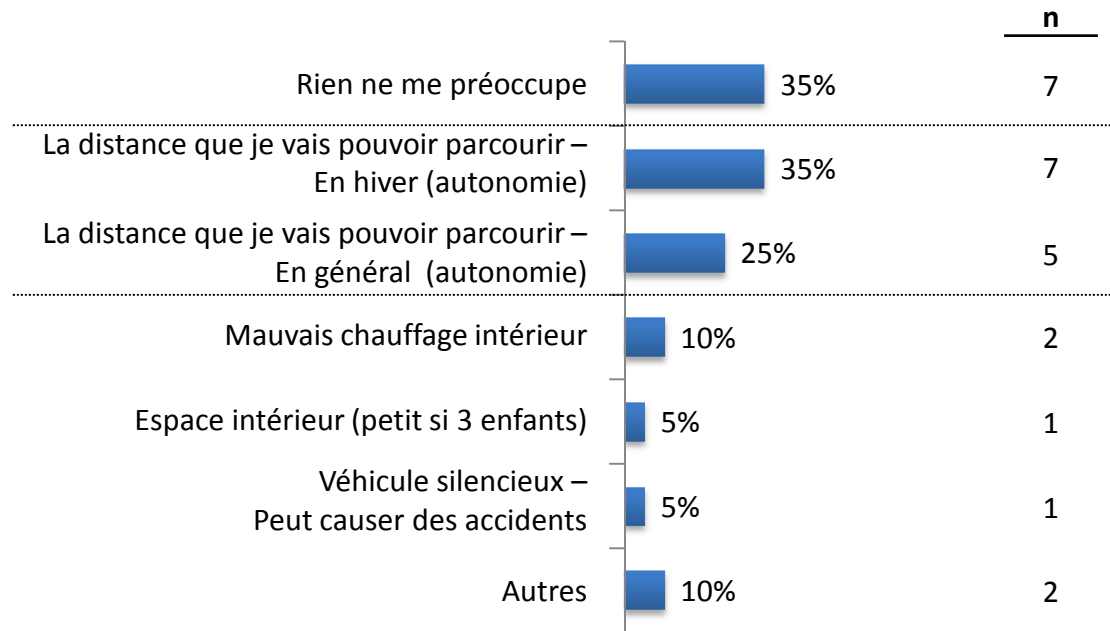
Q29 Base : trouvent que l'accélération du véhicule et l'atteinte de la vitesse désirée sont à peu près les mêmes ou un peu moins bonnes que lorsqu'il fait moins froid; n = 19

<sup>1</sup> Soit environ moins 15°C, moins 20°C.

## 4. Attitude et intérêt à l'égard des véhicules électriques

## 4. Attitude et intérêt à l'égard des véhicules électriques

### Préoccupations après 1 an d'utilisation<sup>1</sup>



Q30 Base : total des répondants; n = 20

<sup>1</sup> Question ouverte. Plus d'une réponse possible.

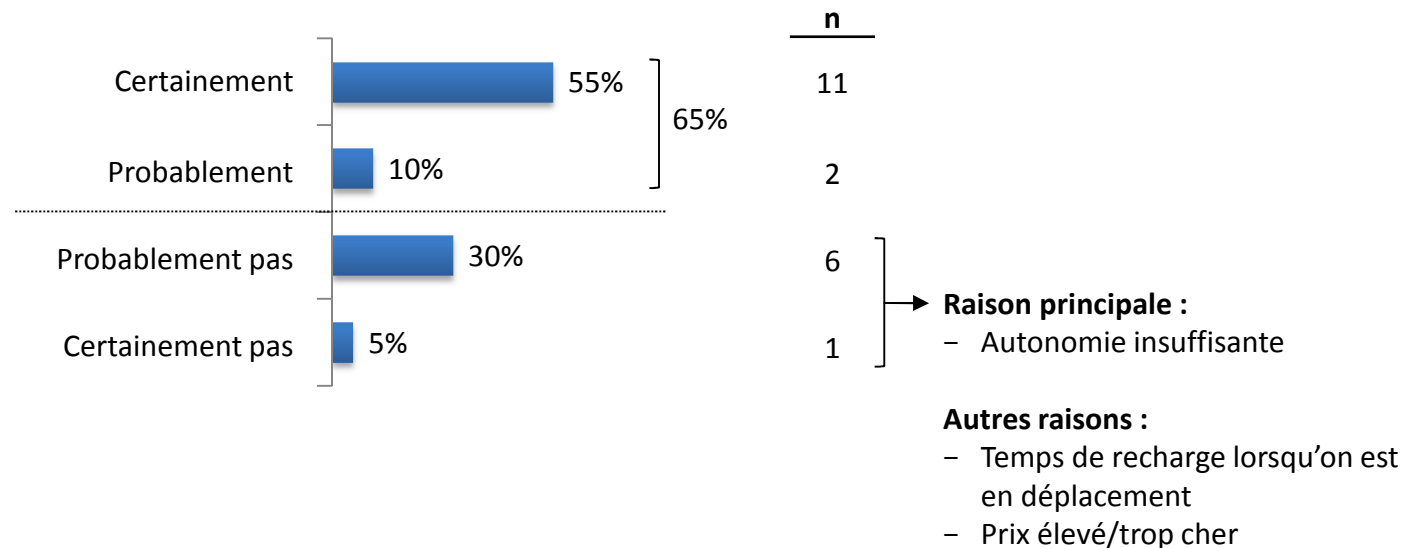
## 4. Attitude et intérêt à l'égard des véhicules électriques

### Achat d'un véhicule électrique

« Supposons que les véhicules tout électriques sont offerts aux consommateurs par les grands manufacturiers depuis environ 2 ans et qu'une infrastructure de recharge de batteries a été installée au Québec.

Si vous deviez vous acheter un véhicule neuf d'ici 6 mois, est-ce que vous prendriez en considération ... certainement, probablement, probablement pas ou certainement pas ... un véhicule tout électrique ?

On parle bien ici d'un véhicule fonctionnant uniquement à l'électricité et non d'un hybride... »



Q31 Base : total des répondants; n = 20

Q31.1 Base : ne considèreraient probablement pas ou certainement pas un véhicule électrique; n = 7

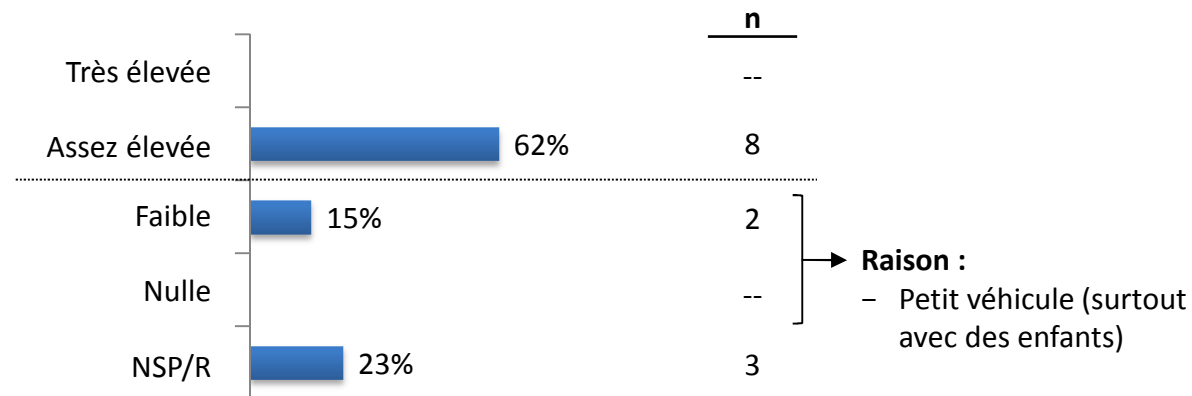


## 4. Attitude et intérêt à l'égard des véhicules électriques

### Achat d'une voiture i-Miev dans le futur

« Supposons que vous achetiez un véhicule neuf dans les mois qui suivront la fin de ce projet pilote. Quelle est la probabilité que vous considérez l'achat du modèle nord-américain d'une voiture i-Miev de Mitsubishi ?

Est-ce que vous diriez qu'aujourd'hui la probabilité vous paraît... ? »

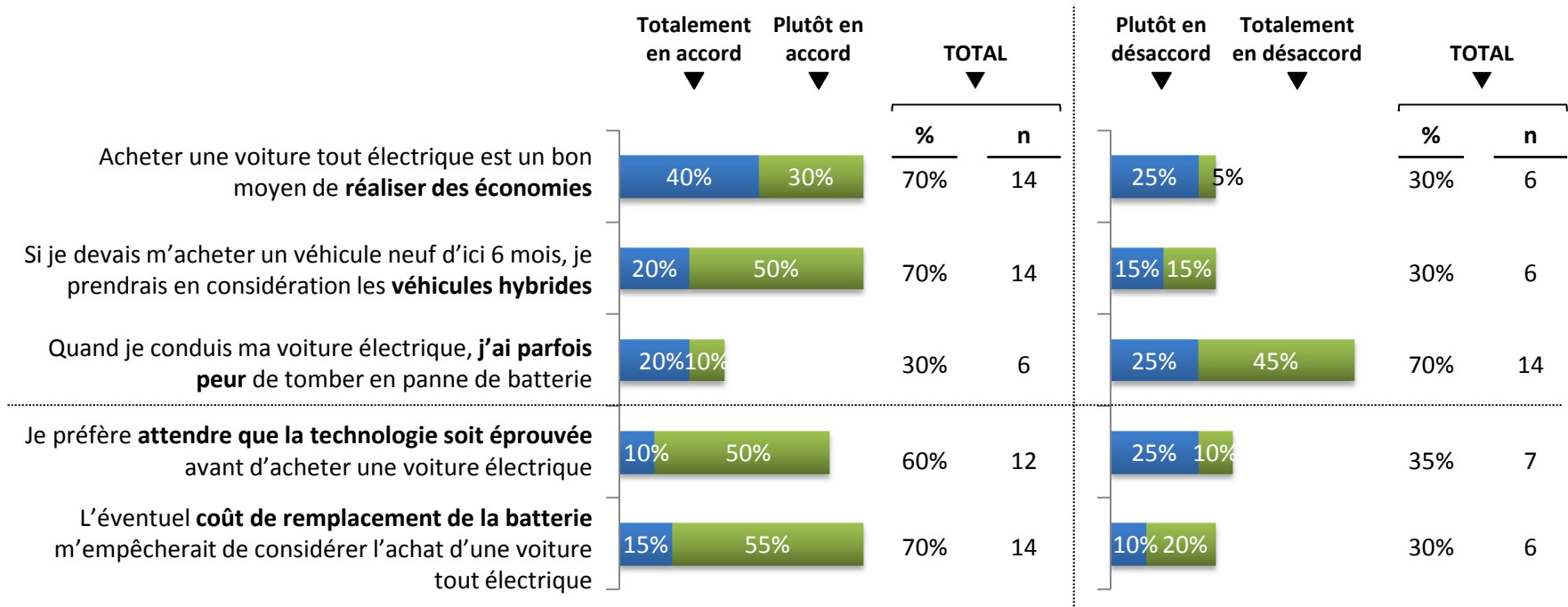


Q31.2 Base : s'ils devaient acheter un véhicule neuf d'ici 6 mois, prendraient certainement ou probablement en considération l'achat d'un véhicule électrique; n = 13

Q31.3 Base : la probabilité de considérer une i-Miev est « faible »; n = 2

## 4. Attitude et intérêt à l'égard des véhicules électriques

### Attitude à l'égard des véhicules électriques en général



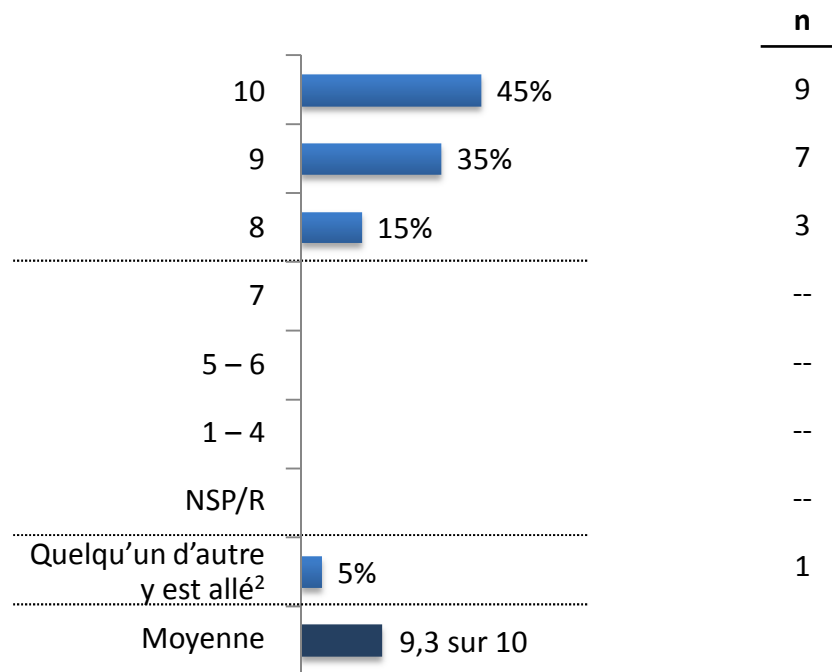
Q32 Base : total des répondants; n = 20

## **5. Satisfaction – Concessionnaire Mitsubishi**

## 5. Satisfaction – Concessionnaire Mitsubishi

### Satisfaction globale à l'égard du concessionnaire Mitsubishi

Notes sur 10 <sup>1</sup>



Q34 Base : total des répondants; n = 20

1 Échelle : 1 = très insatisfait; 10 = très satisfait.

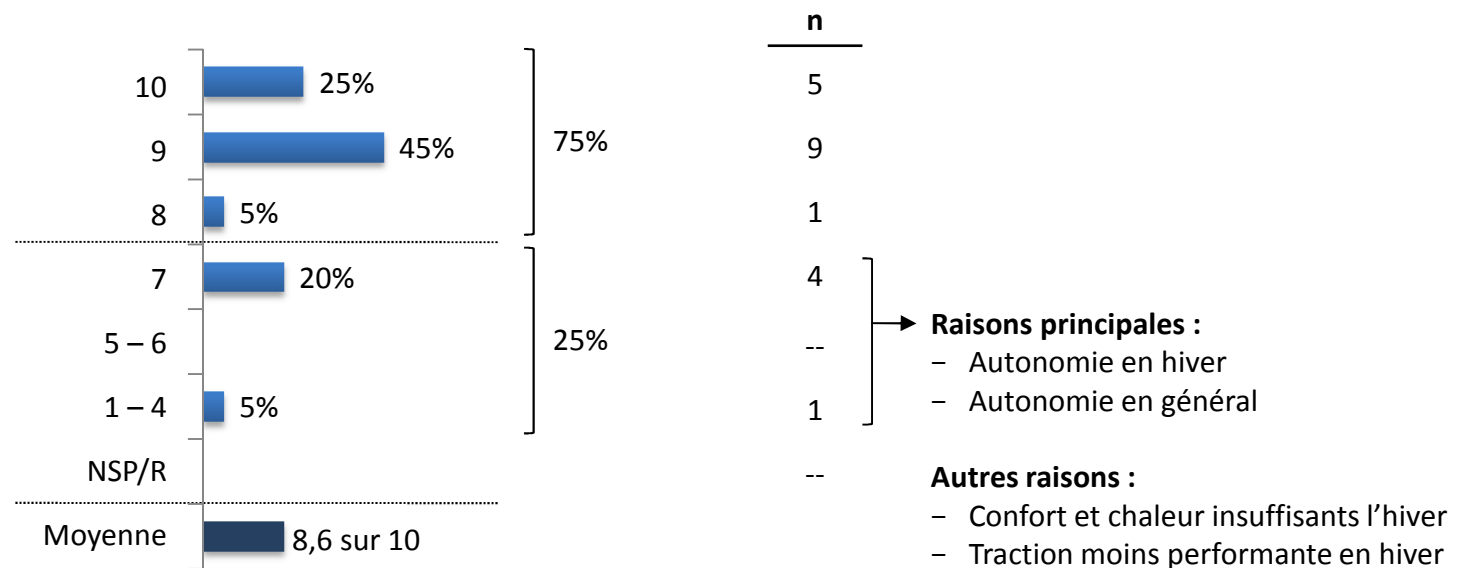
2 Le répondant n'est pas allé lui-même chez le concessionnaire.

## **6. Satisfaction globale – Utilisation d'un véhicule électrique**

## 6. Satisfaction globale – Utilisation d'un véhicule électrique

### Satisfaction globale à l'égard de l'expérience d'utilisation d'un véhicule électrique

Notes sur 10 <sup>1,2</sup>



Q1.1 Base : total des répondants; n = 20

Q1.2 Base : octroient une note de satisfaction entre 1 et 7; n = 5

1 Échelle : 1 = très insatisfait; 10 = très satisfait.

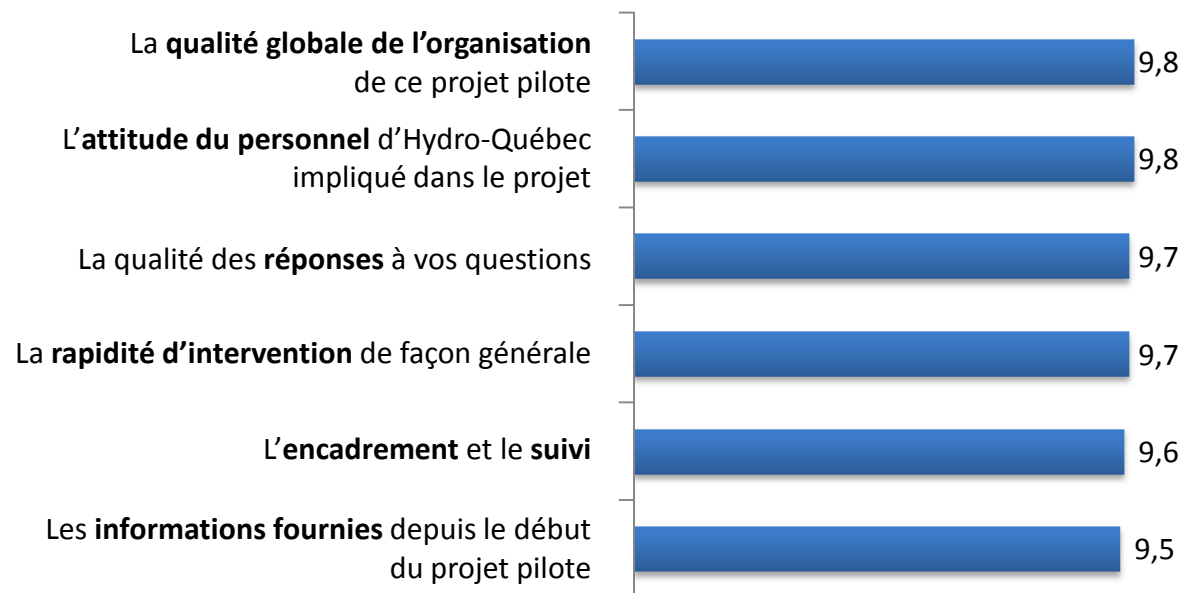
2 Toute première question posée dans le questionnaire.

## 7. Satisfaction – Hydro-Québec

## 7. Satisfaction – Hydro-Québec

### Satisfaction globale à l'égard d'Hydro-Québec

Notes moyennes sur 10



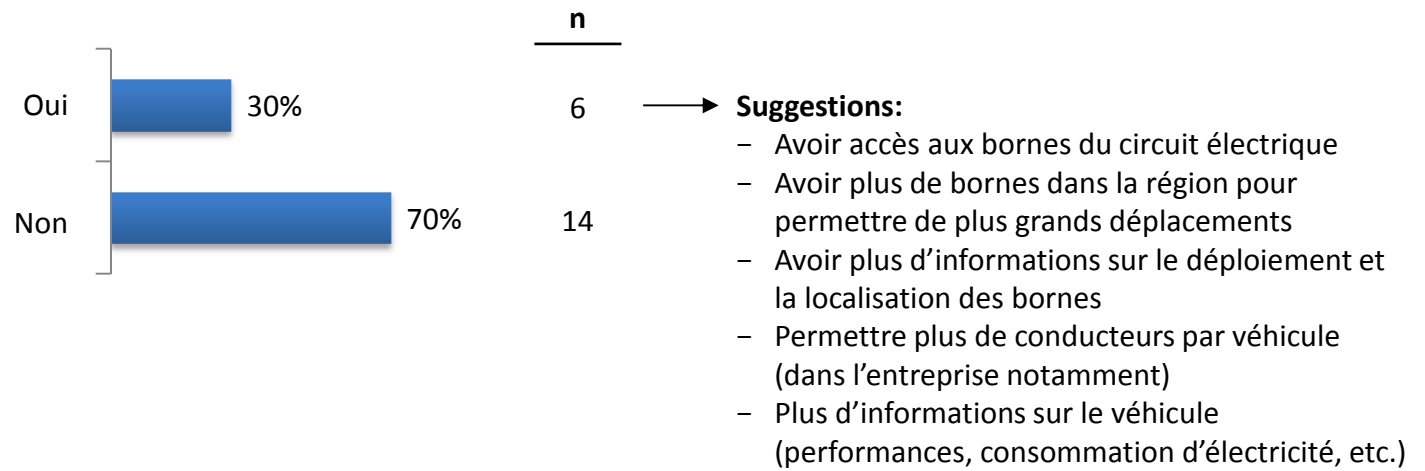
Q37 Base : total des répondants; n = 20



## 7. Satisfaction – Hydro-Québec

### Améliorations possibles

Il y a des choses qu'Hydro-Québec aurait pu mieux faire ou pourrait améliorer



Q38 Base : total des répondants; n = 20

**Annexe**

**Questionnaire (français)**

COMPRENDRE > DÉCIDER

**senergis**  
RECHERCHE MARKETING