

**Consultation des clients au tarif BT
Résultats du sondage**

HYDRO-QUÉBEC

Consultation BT

Rapport synthèse

4 février 2004

Code 01 / Multi Réso
Janvier 2004

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction	4 – 9
2. Utilisation actuelle de la bi-énergie	10 – 14
3. L'après BT – Choix et intentions	15 – 20
4. Test du nouveau concept de bi-énergie	21 – 24

Annexes

- A. Échantillonnage, pondération, marges d'erreur
- B. Matériel expédié aux participants
- C. Principaux tableaux statistiques
- D. Questionnaire (français)
- E. Présentation de la firme et du consultant

1. Introduction

1. Introduction

Mandat

- Hydro-Québec a confié à Code 01 / Multi Réso¹ le mandat de mener une importante consultation auprès de sa clientèle affaires sur les abonnements au tarif électrique BT (bi-énergie).

Objectifs

- Les objectifs de cette recherche sont d'évaluer :
 - L'utilisation qui est faite du système bi-énergie présentement;
 - Les choix et intentions pour les abonnements si le tarif BT n'était plus une option;
 - L'intérêt à l'égard d'un nouveau concept de bi-énergie.

Méthodologie

- La consultation a été menée à partir d'entrevues téléphoniques.
- La population à l'étude est la suivante : abonnements au tarif BT de Hydro-Québec des marchés commercial, institutionnel, industriel et agricole (que le système bi-énergie soit présentement utilisé ou non).
- L'unité échantillonnale est donc un « abonnement » et non un client (une entreprise ou un individu).
- Au total, 659 abonnements ont été évalués. Pour l'ensemble des répondants, la marge d'erreur est de plus ou moins 3,8 points de pourcentage, 19 fois sur 20 (erreur d'échantillonnage pour l'estimation d'un pourcentage). La marge d'erreur pour chacun des quatre segments de marché est supérieure.

¹ Brève présentation de la firme en annexe.

1. Introduction

Méthodologie (suite)

- Un questionnaire et une approche méthodologique ont été développés par Code 01 / Multi Réso avec Hydro-Québec.
- Au cours d'une première étape, une phase exploratoire de 19 entrevues en face-à-face, d'une durée de 45 minutes en moyenne, a été réalisée. Cette étape s'est avérée cruciale et a permis : i) de développer un questionnaire et de l'améliorer constamment tout au long des entrevues et de le valider immédiatement avec les répondants ; et ii) de définir une approche pour la consultation, qui serait adaptée aux contraintes et souhaits des clients, et qui favoriserait une bonne collaboration et une fiabilité supérieure dans les réponses.
- Cette étape préliminaire a aussi permis de voir que les clients désiraient fortement être consultés sur l'avenir du tarif BT, et qu'ils s'avéraient favorables à cette recherche.
- Le questionnaire utilisé comprenait principalement des questions fermées. Avant le début des entretiens téléphoniques, ce questionnaire a de nouveau été pré-testé, au téléphone, auprès d'une quinzaine de personnes. L'outil a donc été travaillé pour qu'il soit exhaustif et facile à comprendre.
- Le répondant était la personne responsable des questions énergétiques pour l'abonnement évalué. (Puisqu'un client peut avoir plus d'un abonnement, il est arrivé – quoique assez rarement – qu'une même personne soit appelée à deux ou trois reprises pour deux ou trois abonnements différents dont elle avait la responsabilité).

1. Introduction

Méthodologie (suite)

- La consultation se déroulait en 4 étapes :
 1. recrutement/prise de rendez-vous au téléphone;
 2. envoi de 3 pages au répondant (par télécopieur ou courriel) (voir annexe) :
 - lettre d'introduction
 - description du nouveau concept BT
 - questions les plus complexes qui demandent réflexion ou calcul;
 3. rappel pour confirmer le rendez-vous (au besoin, déplacement du rendez-vous téléphonique);
 4. entrevue téléphonique de 15-20 minutes.
- Les éléments distinctifs de cette approche sont la prise de rendez-vous et l'envoi de documents (concept + certaines questions). En procédant de cette façon, le répondant est beaucoup plus concentré et disposé à répondre aux questions qui lui sont posées. De même, en ayant sous la main la description du concept et quelques questions plus complexes, avant l'entrevue, il peut y réfléchir et fournir une réponse plus juste.
- Les entrevues duraient 18,5 minutes en moyenne. Elles se déroulaient en français ou en anglais, au choix du répondant.
- Des quotas minimums avaient été établis pour divers segments. Un échantillon aléatoire a été tiré par Hydro-Québec de sa population d'abonnements au tarif BT.

1. Introduction

Méthodologie (suite)

- La cueillette des données a commencé à la fin du mois de septembre et s'est terminée au début du mois de novembre 2003 (sept semaines). De l'écoute d'entrevues téléphoniques a été réalisée par le consultant au hasard, tout au long de la collecte de données.
- Les résultats ont été pondérés sur les variables « puissance » (kW) et « marchés » pour s'assurer que l'échantillon soit fidèle à la population étudiée.
- La méthode d'échantillonnage et la pondération retenues ont été recommandées par un expert indépendant reconnu en méthodologie, et régulièrement consulté par Hydro-Québec.
- Le présent rapport synthèse est tiré du rapport détaillé interne de Hydro-Québec. Il contient l'essentiel des résultats présentés dans les tableaux du rapport détaillé.

1. Introduction

Méthodologie (suite)

- L'échantillon est le suivant :

Segments	Entrevues complétées		
	n	Avant pondération %	Après pondération %
1 Institutionnel 0-300 kW	160	24,3	30,0
2 Institutionnel 300 et + kW	69	10,5	13,3
3 Commercial 0-300 kW	135	20,5	21,0
4 Commercial 300 et + kW	43	6,5	4,4
5 Industriel 0-300 kW	48	7,3	3,5
6 Industriel 300 et + kW	58	8,8	4,4
7 Multilogement	41	6,2	6,3
8 Culte	52	7,9	14,3
9 Agricole	53	8,0	2,8
Total	659	100,0	100,0

- Une fois regroupés, les segments se présentent comme suit :

	Entrevues complétées		
	n	Avant pondération %	Après pondération %
Marché			
Institutionnel	281	42,6	57,6
Commercial	219	33,2	31,8
Industriel	106	16,1	7,8
Agricole	53	8,1	2,8
Total	659	100,0	100,0
Puissance			
0 – 300 kW	447	67,8	73,8
301 – 1000 kW	151	22,9	21,0
1001 + kW	61	9,3	5,2
Total	659	100,0	100,0

2. Utilisation actuelle de la bi-énergie

2. Utilisation actuelle de la bi-énergie

Usages de la bi-énergie¹

- Les systèmes bi-énergie des abonnements au tarif BT d'Hydro-Québec sont massivement utilisés pour le chauffage des locaux.
 - La presque totalité des abonnements (96%) utilise ou peut utiliser leur système bi-énergie pour le chauffage des locaux ;
 - Dans 9 cas sur 10 (91%), il s'agit de l'usage principal qui est fait de la bi-énergie ;
 - Dans 6 cas sur 10 (59%), il s'agit même du seul usage qui est fait de la bi-énergie dans l'établissement.
- Le chauffage de l'eau sanitaire est assez répandu chez les abonnements;
 - Le tiers (34%) utilise leur système à cette fin.
- Néanmoins, dans l'ensemble, une proportion assez importante (38%) emploie la bi-énergie pour deux usages ou plus.
- On note des distinctions dans l'utilisation que l'on fait de la bi-énergie dans certains segments :
 - Plus la puissance (kW) de l'abonnement est élevée, plus on a recours à la bi-énergie pour divers usages dans l'immeuble ;
 - Les abonnements du marché industriel utilisent de façon importante la bi-énergie pour la fabrication (47%) ;
 - Les abonnements du marché agricole et ceux de vocation religieuse l'utilisent proportionnellement davantage pour un seul usage (moyenne de 1,2 usages pour chacun).

¹ Les pourcentages présentés correspondent à la fréquence des usages parmi les abonnements (« diffusion »), et ne correspondent pas à la consommation (charge).

2. Utilisation actuelle de la bi-énergie

Sources d'énergie

- Le mazout est de loin la partie combustible la plus répandue :
 - 8 systèmes bi-énergie sur 10 (79%) fonctionnent ou peuvent fonctionner à cette source.
- Parmi l'ensemble des abonnements, le tiers (35%) a accès au gaz naturel, et un peu moins de la moitié de ceux-ci (15%) l'utilise pour la bi-énergie.
 - Dans l'ensemble des territoires, ce sont les marchés commercial et industriel, de même que les plus gros abonnements (puissance de 301 kW+), qui utilisent davantage le gaz naturel (20%, 24%, 26%).
- Il y a toutefois des différences importantes dans le choix de combustibles :
 - Dans 5 territoires sur 6¹, la combinaison «électricité+mazout» domine (81% à l'extérieur de Montréal), alors qu'à Montréal, elle est surclassée par «électricité+gaz naturel» (55%); dans ce territoire, l'accès à ce combustible est très élevé, et possible pour 6 abonnements sur 7 (85%);
 - Si on exclut les territoires Nord-Est, c'est alors 42% des abonnements qui ont accès au gaz naturel.
- Une toute petite proportion d'abonnement n'utilise - ou ne peut utiliser - aucun combustible (4%).

¹ Pour les besoins de l'étude, le territoire Nord-Est a été subdivisé en deux : Nord-Est/Est et Nord-Est/Nord, de sorte que l'analyse fait référence à six territoires au lieu de cinq.

2. Utilisation actuelle de la bi-énergie

Utilisation de l'électricité BT

- L'importance relative de l'électricité BT chez les abonnements, en 2003, est élevée :
 - Pour 69% de tous les abonnements, l'électricité BT a comblé 50% ou plus des besoins en bi-énergie de l'établissement au cours de 2003;
 - Pour 57%, elle a comblé 75% des besoins ou plus;
 - Pour 1 sur 4 (26%), elle fut même la seule source bi-énergie utilisée.
- Toutefois, une proportion assez importante d'abonnements, a peu utilisé l'électricité BT en 2003 :
 - Pour 1 sur 4 (27%), l'électricité a comblé moins de 50% des besoins en bi-énergie;
 - 1 sur 7 (13%) ne l'a pas du tout utilisé;
 - Près de la moitié (45%) des gestionnaires des abonnements dont les systèmes sont fonctionnels à l'électricité et qui ont utilisé cette source moins (49% des besoins ou moins), expliquent cette situation (d'utilisation moindre) par le fait que selon eux le prix de l'électricité BT était moins avantageux que celui du combustible en 2003. À noter que ces abonnements ont des profils assez semblables au reste des abonnements.

2. Utilisation actuelle de la bi-énergie

État des systèmes bi-énergie

- Les systèmes bi-énergie du parc d'abonnements sont en bon état.
 - Pour environ 89% des abonnements, la partie électrique des systèmes est « entièrement fonctionnelle » et pour 7%, elle est « partiellement fonctionnelle ».
 - Les proportions sont assez semblables pour les parties mazout et gaz naturel chez ceux qui utilisent ou peuvent utiliser ces combustibles.
- Par ailleurs, 50% de ceux qui disposent de parties «partiellement» ou «pas du tout fonctionnelles» indiquent que rendre leur système «entièrement» fonctionnel impliquerait des dépenses de 10 000\$ ou moins.
- En matière de rendement énergétique, la moyenne estimée pour les équipements fonctionnant au mazout ou au gaz naturel est de 73%.

3. L'après BT – Choix et intentions

3. L'après BT – Choix et intentions

Perception des prix

- Un peu moins de la moitié des utilisateurs de mazout ou de gaz naturel croit que les combustibles coûtent plus chers que l'électricité BT.
 - 40% des gestionnaires responsable d'abonnements utilisant ou pouvant utiliser le mazout, estiment que cette source coûte présentement plus cher à utiliser que l'électricité BT (de 40% en moyenne); 8% pensent l'inverse.
 - 45% des gestionnaires responsable d'abonnements utilisant ou pouvant utiliser le gaz naturel, pensent aussi que cette source coûte plus cher que l'électricité BT (de 34% en moyenne); 22% pensent le contraire.
 - Une proportion élevée de gestionnaires (directement concernés par ces sources) est incapable de se prononcer sur ces questions (19% à 42%).
- D'ici deux ans, la majorité des gestionnaires s'attendent à une hausse non négligeable du prix des combustibles.
 - Parmi l'ensemble des répondants, 55% estiment que le prix du mazout va probablement augmenter (de 10,4% en moyenne). (Ce résultat est très semblable que l'on soit ou non utilisateur de mazout).
 - Parmi ceux qui utilisent le gaz naturel ou qui pourraient être alimentés, 59% s'attendent à ce que son prix augmente durant la même période (de 8,5% en moyenne).
- L'utilisation du combustible dans l'avenir serait donc plus coûteuse aux yeux d'un grand nombre rendant par conséquent l'électricité BT plus attrayante.

3. L'après BT – Choix et intentions

Intentions futures

- De fait, pour certains, l'attrait et l'utilisation de l'électricité BT pourraient augmenter dans l'avenir.
 - Parmi les gestionnaires dont le système est entièrement ou partiellement fonctionnel, environ 1 sur 5 (21%) avoue qu'il choisirait d'augmenter la part de l'électricité BT si le tarif de celui-ci demeurerait le même au cours des deux prochaines années. (Questions posées uniquement à ceux qui connaissent la part de leurs sources).
 - Ils augmenteraient alors la part de l'électricité de plus de 50%, en moyenne.
 - À l'inverse, au cours des deux prochaines années, 3% choisiraient d'augmenter la part du combustible au détriment de l'électricité si le BT demeurerait identique.
 - La majorité toutefois ne changerait probablement pas l'importance actuelle de l'électricité et du combustible.

3. L'après BT – Choix et intentions

Alternative au tarif BT

- Si le tarif BT n'était plus une option, la majorité (60%) avoue qu'elle aurait besoin de consulter des experts pour déterminer le choix énergétique le plus approprié pour leur abonnement.
- Globalement, si le tarif BT n'était plus une option, les gestionnaires auraient alors tendance à choisir surtout un combustible (64%) comme source principale de remplacement, alors que l'électricité au tarif régulier serait le choix de 15% :
 - Mazout : 46% ; gaz naturel : 18% ; électricité au tarif régulier (G, M) : 15% ; « la source qui coûterait la moins chère » : 13% ; une « autre option » : 5% ; NSP/R : 3% ;
 - Après redistribution des répondants qui indiquent « la source la moins chère » et « ne sait pas », on obtient : mazout : 56% ; gaz naturel : 23% ; l'électricité (G, M) : 16% ; « autre option » : 5%¹.
 - Montréal est le seul territoire où le gaz naturel serait davantage choisi que le mazout (54% vs 26%), alors que dans les cinq autres territoires², le mazout dominerait le gaz (48% vs 15%).
- Ceux qui ont utilisé le mazout en 2003 choisiraient surtout le mazout (60%); ceux qui ont utilisé le gaz naturel choisiraient principalement le gaz naturel (76%).
- Les segments les plus portés vers le gaz naturel sont le marché industriel (35%) et les plus grosses puissances (301 kW et + : 29%).

¹ Les répondants «NSP/R» ont été redistribués au prorata (sur une nouvelle base de 100 %) des choix mazout/gaz naturel/électricité (G,M)/autre option (dans l'ordre : 55%, 22%, 18%, 5%). Les répondants «la source la moins chère» ont été redistribués selon la distribution des répondants ayant indiqué qu'ils privilégiaient le mazout/le gaz naturel/l'électricité (G,M) parce qu'elle est selon eux «la source la moins chère» (dans l'ordre : 64%, 28%, 8%, 0%).

² Pour les besoins de l'étude, le territoire Nord-Est a été subdivisé en deux : Nord-Est/Est et Nord-Est/Nord, de sorte que l'analyse fait référence à six territoires au lieu de cinq.

3. L'après BT – Choix et intentions

- Les abonnements n'utilisant pas le gaz naturel mais pouvant y accéder auraient deux fois plus recours au mazout qu'au gaz naturel (47% vs 22%) ; ceux qui ne peuvent accéder au gaz naturel choisiraient le mazout d'abord (58%) suivi loin derrière par l'électricité (16%).
- 1 abonnement sur 2 (48%) ayant utilisé l'électricité en 2003 opterait pour le mazout, 1 sur 7 (16%) pour le gaz naturel, et environ la même proportion pour l'électricité au tarif régulier (15%).
- En somme, en l'absence du tarif BT, comme source principale, l'électricité verrait son importance diminuer considérablement (pour les usages actuellement couverts par la bi-énergie) :
 - Présentement, 73% l'utilise pour 50% ou plus de leurs besoins totaux en bi-énergie, alors qu'elle deviendrait la source principale pour environ 15% à 16% (pour répondre aux mêmes usages).
- Les motifs de choix de la source principale de remplacement, sont principalement des facteurs d'ordre économique.
 - Tous les gestionnaires voient dans une ou l'autre des sources un certain avantage en termes de coûts.
 - L'électricité se distingue secondairement par des dimensions de «propreté», de «sécurité d'approvisionnement» et de « facilité d'entretien ».

3. L'après BT – Choix et intentions

Sources exclusives et secondaires

- Dans la moitié des cas (50%), la source principale choisie (en remplacement du BT) serait exclusive, alors que pour les autres (47%), elle serait jumelée.
 - 67% de ceux qui choisiraient l'électricité au tarif régulier comme source principale, y joindraient une source secondaire;
 - 42% de ceux qui choisiraient un combustible, prendraient la même décision de jumeler.
 - L'électricité serait la source secondaire du trois quart (74%) de ces abonnés.
- Quant à ceux qui ne garderaient qu'une seule source, la très grande majorité conserverait leurs équipements électriques (89%) s'ils abandonnaient l'électricité, ou leurs équipements au combustible (79%) s'ils abandonnaient le mazout ou le gaz naturel.
- En somme, parmi la totalité des abonnements, si le BT n'était plus une option, approximativement :
 - 16% choisiraient l'électricité au tarif régulier comme source principale de remplacement;
 - 20% choisiraient l'électricité comme source secondaire au mazout ou au gaz naturel;
 - 33% ne la choisirait ni comme source principale, ni comme source secondaire, mais conserveraient leurs équipements électriques;
 - 2% ne conserveraient ni l'électricité, ni leurs équipements électriques;
 - 13% la choisirait si elle était la source la moins chère;
 - 16% sont incertains des choix qu'ils feraient en matière de source principale ou secondaire, ou d'équipements, ou ne se sont pas exprimés.

4. Test du nouveau concept de bi-énergie

4. Test du nouveau concept de bi-énergie

Pour leurs abonnements, les gestionnaires démontrent une certaine flexibilité sur quelques paramètres en ce qui a trait à l'application du nouveau concept BT exploré ; mais sur d'autres paramètres, leur flexibilité est moindre, voire quasi-inexistante.

Application

- À priori, la presque totalité (94%) ne croit pas qu'il soit impossible d'appliquer le concept (5% n'ont aucune idée).

Note : Tous les pourcentages qui suivent sont calculés sur la base totale des abonnements moins ceux dont le gestionnaire indique que le nouveau concept bi-énergie est impossible à appliquer (1%) ; nouvelle base totale : 4459 au lieu de 4516.

- Si elle choisissait d'avoir recours à ce nouveau concept de bi-énergie, la majorité (73%) opterait pour une permutation automatique, et une minorité (22%) pour une permutation manuelle.
- L'une ou l'autre des trois plages d'application testées du nouveau concept convient à la majorité (aux deux tiers environ):
 - «En semaine de 20h à 7h», passer d'une source à l'autre, conviendrait «très bien» à 35% et «assez bien» à 34%.
 - «En semaine de 23h à 7h», conviendrait tout aussi bien.
 - Les résultats sont semblables d'un segment à l'autre, peu importe le marché ou la puissance de l'abonnement.

4. Test du nouveau concept de bi-énergie

Révision des prix

- Des prix de l'électricité BT revus quotidiennement par Hydro-Québec, en fonction de ce qui lui en coûte sur le marché, conviennent à très peu de gestionnaires.
 - 6% seulement sont «très à l'aise» avec cette fréquence;
 - 10% sont «assez à l'aise».
- Par contre, l'adhésion augmente sensiblement si la fréquence de révision est réduite :
 - «hebdomadairement» : 1 sur 5 (19%) est à l'aise (très + assez);
 - «mensuellement» : 1 sur 2 (47%).
- Il demeure que, globalement, environ 1 abonnement sur 2 (46%) ne serait pas à l'aise avec plus d'une révision par saison.

4. Test du nouveau concept de bi-énergie

Écart de prix

- Aux yeux des gestionnaires, l'électricité est une source attrayante. Les résultats montrent qu'ils sont par ailleurs très sensibles au prix des sources.
- À prix égal à leur combustible, 3 sur 4 (74%) utiliseraient l'électricité BT :
 - 45% «certainement»; 29% «probablement».
- Si le prix de l'électricité BT était supérieur à celui du combustible, alors l'intérêt de l'électricité tombe :
 - À 5% plus cher que le combustible, un tiers utiliserait l'électricité BT :
 - 8% «certainement» et 25% «probablement».
 - À 10% plus cher, cette proportion est réduite de moitié :
 - 3% «certainement» et 12% «probablement».
- Les utilisateurs de mazout ne sont pas vraiment plus ouverts à payer plus cher pour utiliser l'électricité BT que ne le sont ceux qui emploient le gaz naturel.
 - Toutefois, à prix égal au combustible, les utilisateurs de mazout sont un peu plus attirés par l'électricité BT.

ANNEXES

- A. Échantillonnage, pondération, marges d'erreur
- B. Matériel expédié aux participants
- C. Principaux tableaux statistiques
- D. Questionnaire (français)
- E. Présentation de la firme et du consultant

ANNEXE A

Échantillonnage, pondération, marges d'erreur

Enquête auprès de la clientèle BT

– précisions méthodologiques

1. Échantillonnage d'abonnements multiples

Contexte

Plusieurs clients au tarif BT comptent plus d'un abonnement. Comme les interviews se rapportent à un abonnement spécifique et que le hasard de l'échantillonnage pouvait générer plusieurs abonnements choisis pour un même client, il fallait prévoir un mécanisme visant à limiter à trois le nombre d'interviews à être réalisés auprès d'un même client, tout en assurant une représentativité maximale.

Méthode retenue

Dans chaque strate d'échantillonnage, on a regroupé ensemble tous les abonnements d'un même client (en les ordonnant selon la puissance). Grâce à l'application d'un pas d'échantillonnage systématique, on pouvait contrôler le nombre de sélections par client. Cependant, malgré cette procédure, les clients comptant un très grand nombre d'abonnements pouvaient voir plus de trois de ceux-ci sélectionnés pour l'enquête. Dans ces cas, le nombre d'interviews a été limité à trois et les abonnements excédentaires étant traités comme de la non-réponse.

2. Pondération

Comme l'unité d'échantillonnage et d'analyse étaient l'abonnement, la pondération a été réalisée en projetant les abonnements pour lesquels les interviews ont été réalisées à l'ensemble des abonnements au tarif BT.

Concrètement, le fichier d'analyse a été découpé suivant six strates de marché et trois strates a posteriori de puissance¹, comme suit :

Marché :

- ◆ Institutionnel
- ◆ Commercial
- ◆ Industriel
- ◆ Multilogement
- ◆ Culte
- ◆ Agricole/serre

¹ Pour les marchés institutionnel, commercial et industriel, le plan d'échantillonnage prévoyait le découpage selon que la puissance était supérieure ou non à 300 kW.

Puissance :

- ◆ 300 kW ou moins
- ◆ Entre 301 et 1000 kW
- ◆ Plus de 1000 kW

Certaines de ces 18 cellules de pondération ne contenaient tout au plus qu'une seule observation dans la catégorie de puissance 'plus de 1000 kW' (plus précisément : commercial, multilogement et culte); ces cellules ont été fusionnées avec la cellule voisine 'entre 301 et 1000 kW' dans leur marché respectif.

Pour chacune des 15 cellules de pondération spécifique, le poids de chaque répondant a été calculé comme le rapport du nombre total d'abonnements BT au nombre total de répondants. Le tableau suivant présente le détail du calcul des poids.

Cellules de pondération	Population N	Répondants n	Poids N/n
1. Institutionnel - total	1952	229	
0-300	1353	160	8,456
301-1000	476	46	10,348
1001+	123	23	5,348
2. Commercial - total	1150	178	
0-300	950	135	7,037
301-1000	200	43	4,651
3. Industriel - total	354	106	
0-300	158	48	3,292
301-1000	126	30	4,200
1001+	70	28	2,500
4. Multilogement - total	286	41	
0-300	255	37	6,892
301-1000	31	4	7,750
5. Culte - total	647	52	
0-300	545	46	11,848
301-1000	102	6	17,000
6. Agricole - total	127	53	
0-300	72	21	3,429
301-1000	40	24	1,667
1001+	15	8	1,875
TOTAL	4516	659	

La répartition régionale de la clientèle BT était aussi une variable disponible pour fins de la pondération. Comme la taille totale de l'échantillon n'était pas considérable, afin de ne pas rendre trop complexe la procédure de pondération, on n'a pas introduit cette variable additionnelle dans l'exercice. On a cependant vérifié qu'après pondération, la répartition régionale était respectée. Cette répartition s'avérait tout à fait correcte, sauf pour Montréal. En effet, on a observé, comme c'est souvent le cas, une légère sous-représentation de cette région. Mais comme l'écart était de l'ordre de grandeur de la marge d'erreur globale (14,7 % dans la population vs 9,9 % dans l'échantillon pondéré), l'introduction d'un correctif n'aurait pas eu d'impact tangible sur les estimations.

3. Marge d'erreur

Enfin, le tableau suivant présente l'erreur d'échantillonnage maximale au niveau de confiance de 95 % pour l'estimation d'un pourcentage suivant divers segments possibles d'analyse, en tenant compte de l'effet de la pondération.

Marchés	Ensemble	Puissance	
		0 à 300 kW	+ de 300 kW
Institutionnel, sauf culte	± 6,1%	± 7,3%	± 11,1%
Commercial	± 6,9%	± 7,8%	± 13,2%
Industriel	± 8,0%	± 11,8%	± 10,8%
Multilogement	± 14,2%		
Culte	± 13,0%		
Serre + Agricole	± 10,3%		
Total	± 3,8%		

ANNEXE B

Matériel expédié aux participants



Septembre 2003

Direction Efficacité énergétique
Hydro-Québec
24^e étage
Complexe Desjardins, Tour de l'Est
Case postale 10 000
Montréal (Québec) H5B 1H7

Objet : Votre participation à une consultation sur le tarif BT

Madame,
Monsieur,

Nous aimerions d'abord vous remercier de participer à cette consultation afin de préciser l'impact de certains changements possibles au tarif BT. Cette consultation est réalisée par la firme Multi Réso / Code 01.

Nous avons inclus, sur la page qui suit, la présentation **d'un nouveau concept de tarif bi-énergie** pour lequel nous aimerions connaître l'intérêt de votre entreprise. Il ne s'agit pour l'instant que d'un concept que nous explorons. Nous apprécierions que vous preniez le temps nécessaire pour le regarder et y réfléchir. Lors du rendez-vous téléphonique déjà fixé, nous vous demanderons votre opinion sur ce concept.

Votre contribution à cette consultation est grandement appréciée.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Chantal Guimont
Directrice – Efficacité énergétique

p.j. (2)

N.B. : Pour toute information additionnelle au sujet de cette étude, vous pouvez contacter M. Daniel Lemieux de la firme Multi Réso/Code 01 au 514 285 6446. Si l'heure ou la date de votre rendez-vous téléphonique ne vous convient plus, nous vous serions reconnaissant de bien vouloir contacter Télé-Sondages Plus (TSP) au numéro 514 392 4702 ou 1 800 661 4702.

RÉSUMÉ DU CONCEPT EXPLORÉ

Bi-énergie HORAIRE

Le concept proposé consiste à modifier les paramètres de la bi-énergie telle que vous la connaissez pour les ajuster désormais à la dynamique du marché de l'électricité auquel participe Hydro-Québec. Dans ce contexte, les prix de l'électricité au nouveau tarif BT qui vous seraient offerts varieraient dans le temps et selon l'heure de la journée et non plus en fonction de la température.

Ainsi, et pour résumer le concept :

- les prix de l'électricité fluctueraient dans le temps tout au cours de l'année ;
- chaque offre d'Hydro-Québec comporterait deux prix, soit un prix plus élevé à certains moments de la journée et un prix moins élevé à d'autres ;
- vous seriez libre d'acheter l'électricité au moment où il le juge avantageux, au prix offert par Hydro-Québec ;
- vous devriez suivre régulièrement l'évolution des prix et les propositions qui vous seraient transmises par Hydro-Québec ;
- vous continueriez d'utiliser votre système bi-énergie en mode combustible, soit pour éviter des prix trop élevés de l'électricité, soit pour répondre à une demande d'interruption d'Hydro-Québec.

Paramètres mesurés

Plus précisément, nous solliciterons votre opinion sur trois paramètres importants qui caractériseraient un éventuel tarif BI-ÉNERGIE HORAIRE à savoir :

1. La plage horaire à partir de laquelle serait appliquée le prix le plus bas du lundi au vendredi et la fin de semaine ;
2. La périodicité des prix ainsi annoncés ou la fréquence de leur changement: à chaque jour, 1 fois par semaine, 1 fois par mois ou 1 fois par saison ;
3. Le seuil de prix à partir duquel vous serez intéressé à vous approvisionner en électricité en tenant compte du prix de votre source alternative (gaz naturel, mazout ou autre).

- > Questions à répondre avant l'entrevue téléphonique. Ces 5 questions vous seront demandées.
- > Si vous avez plus d'un abonnement BT, veuillez répondre en fonction de l'abonnement (édifice) qui vous a été spécifié.

Immeuble à l'étude :

Usage de la bi-énergie

Q1c Comment se distribue, sur 100%, l'utilisation de l'ensemble de la bi-énergie?

Quel pourcentage est utilisé pour...

- le chauffage des locaux _____ %
- le chauffage de l'eau sanitaire _____ %
- les procédés de fabrication industrielle _____ %
- les autres types d'usages ou de procédés _____ %

Le total doit égaler 100%

Efficacité des équipements

Q9 À combien estimez-vous l'efficacité moyenne - ou le rendement énergétique moyen, de vos équipements fonctionnant au combustible (mazout, gaz ou autre) rattachés à votre système bi-énergie ?

__ % (repère : se situe généralement entre 60% et 80%)

Importance des dépenses énergétiques

Q10a Au cours de la dernière année, par rapport à l'ensemble des dépenses annuelles liées aux activités de votre organisation dans l'immeuble, approximativement quel pourcentage ont représenté vos dépenses énergétiques, toutes sources confondues ? (voir l'encadré pour la méthode de calcul) ... Est-ce...

- Moins de 5% 1
- 5 à 9% 2
- 10 à 14% 3
- 15% ou plus 4 ----> **Q10b** Combien environ ? __ %

Dépenses énergétiques totales	=	%	=	%	L'addition de toutes les factures d'électricité, tous tarifs confondus incluant le BT, et celles du gaz naturel, du mazout, etc, pour les 12 derniers mois.
Dépenses totales				Les dépenses totales de toutes sortes : salaires, achats, frais d'entretien, dépenses énergétiques, etc.	

Q11 Toujours au cours de la dernière année et pour l'immeuble en question, environ quel pourcentage de ces dépenses énergétiques est attribuable au tarif BT uniquement (voir l'encadré pour la méthode de calcul) ?

---- %

Dépenses totales en BT	=	%	=	%	L'addition des factures d'électricité au tarif BT seulement pour les 12 derniers mois.
Dépenses énergétiques totales				L'addition de toutes les factures d'électricité, tous tarifs confondus incluant le BT, et celles du gaz naturel, du mazout, etc, pour les 12 derniers mois.	

Importance relative de chacune des sources dans l'utilisation de la bi-énergie

Q12a Par rapport aux besoins totaux d'énergie fourni par votre système bi-énergie, quelle a été sur 100 la part de l'électricité versus celle des autres sources ...?

- de l'électricité ? _____ %
- du mazout ? _____ %
- du gaz naturel ? _____ %
- du gaz propane _____ %
- de d'autre combustible que vous utilisez ? _____ %
- de la génératrice _____ %

Le total doit égaler 100%

ANNEXE C. Principaux tableaux statistiques

2. Utilisation actuelle de la bi-énergie

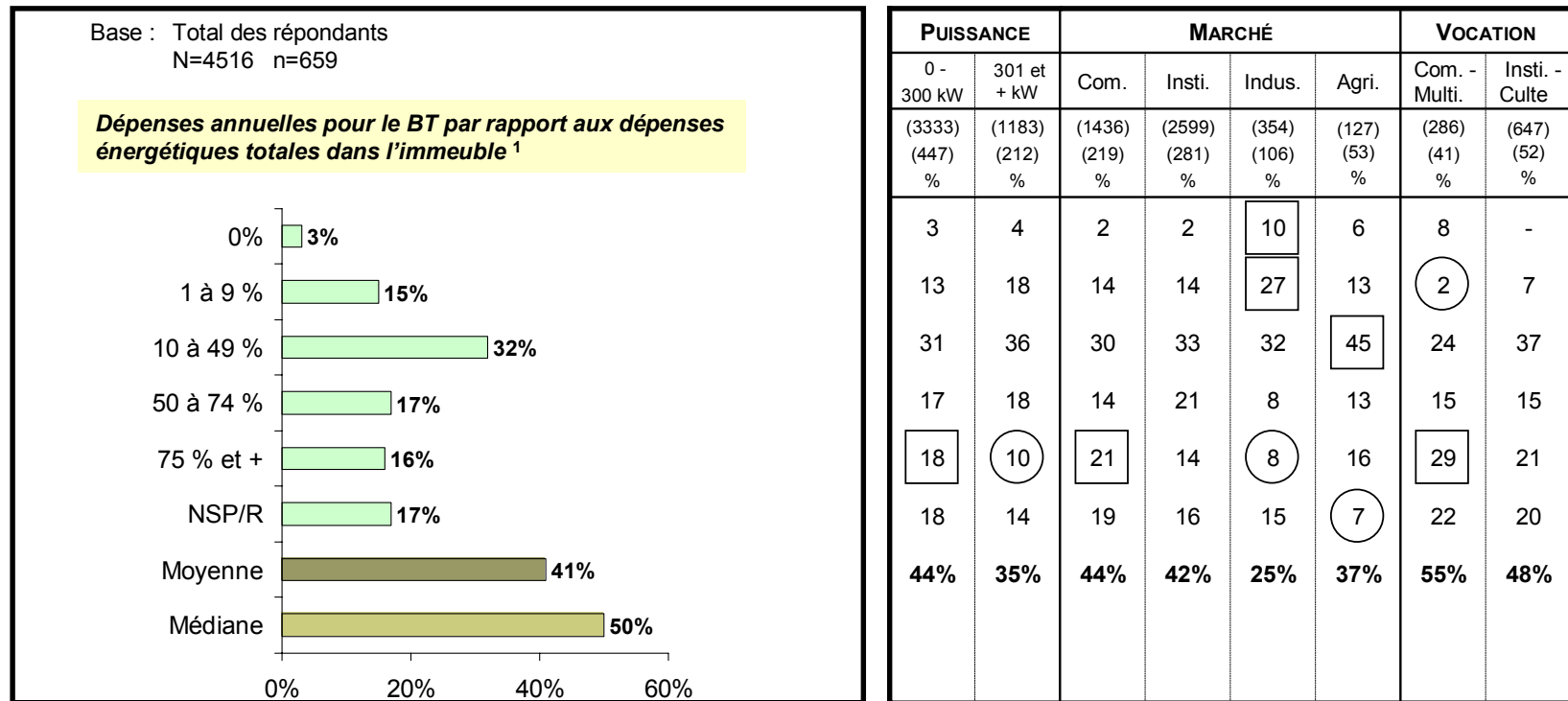
- 2.1 Importance relative des dépenses en bi-énergie (Q.11)
- 2.2 État du système bi-énergie (Q.4)
- 2.3 Investissements requis pour une remise en fonction complète du système bi-énergie (Q.7)

3. L'après BT – Choix et intentions

- 3.1 Source privilégiée comme alternative au tarif BT (Q.25a) – Tableau 1 de 2
- 3.2 Source privilégiée comme alternative au tarif BT (Q.25a) – Tableau 2 de 2
- 3.3 Raisons du choix de la source privilégiée comme alternative au tarif BT (Q.25b)
- 3.4 Besoin de consultation d'experts s'il n'y a plus de tarif BT (Q.32)
- 3.5 Raisons pour choisir plus d'une source comme alternative au BT (Q.28b)
- 3.6 Intentions à l'égard des équipements électriques chez ceux qui ne choisiraient pas l'électricité comme alternative au tarif BT (Q.29)
- 3.7 Intentions à l'égard des équipements au combustible chez ceux qui ne choisiraient pas le combustible comme alternative au tarif BT (Q.31)

2. Utilisation actuelle de la bi-énergie

2.1 Importance relative des dépenses en bi-énergie (Q.11)



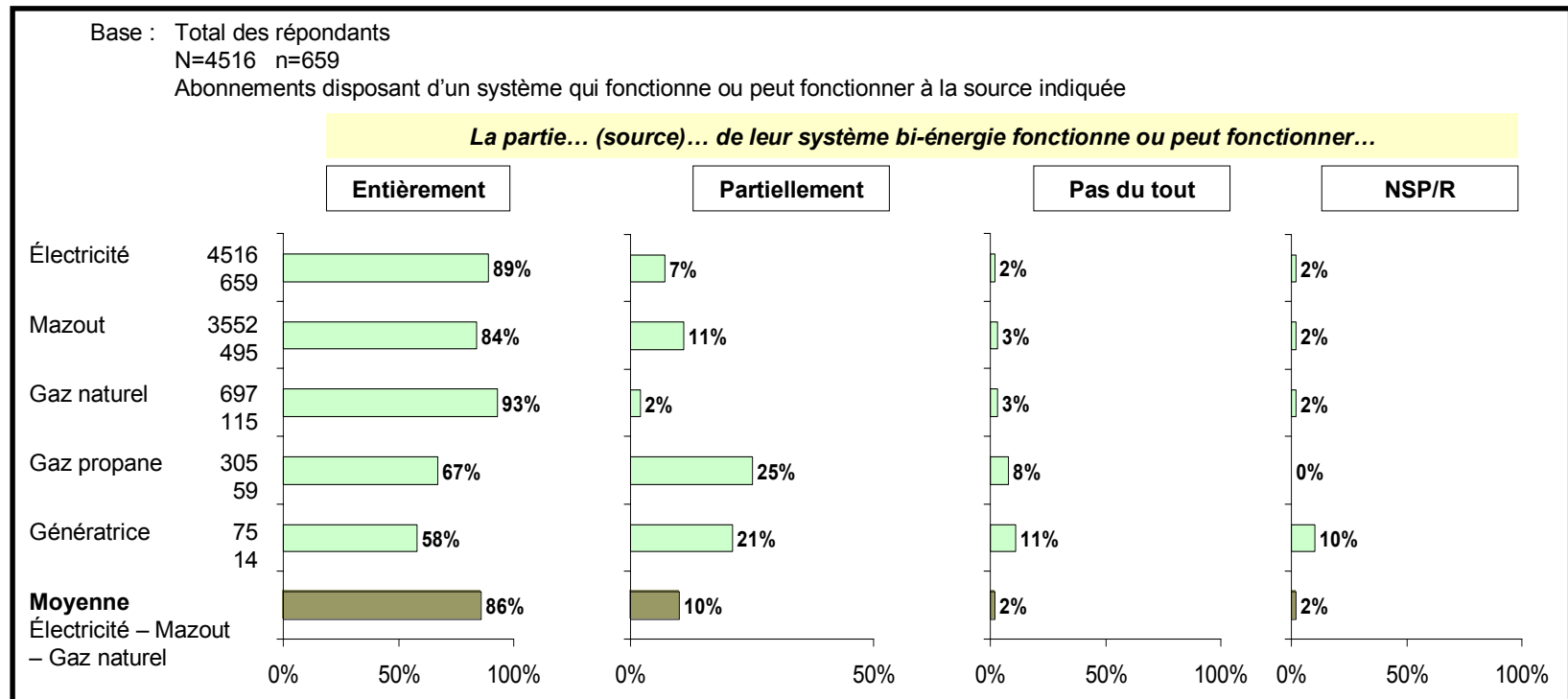
➤ En moyenne, les dépenses totales pour le BT représenteraient 41% de l'ensemble des dépenses énergétiques dans les immeubles abonnés au tarif BT (médiane : 50%).

➤ La proportion est clairement supérieure dans le marché multi-résidentiel (multilogements) et inférieure dans le marché industriel.

¹ Cette question est clairement plus facile à répondre par les répondants que celle du tableau précédent (Q.10a) : les dépenses annuelles pour le BT et les dépenses énergétiques totales sont deux montants connus / familiers / accessibles pour les gestionnaires, et ne portent pas vraiment à diverses interprétations.

2. Utilisation actuelle de la bi-énergie

2.2 État du système bi-énergie (Q.4)



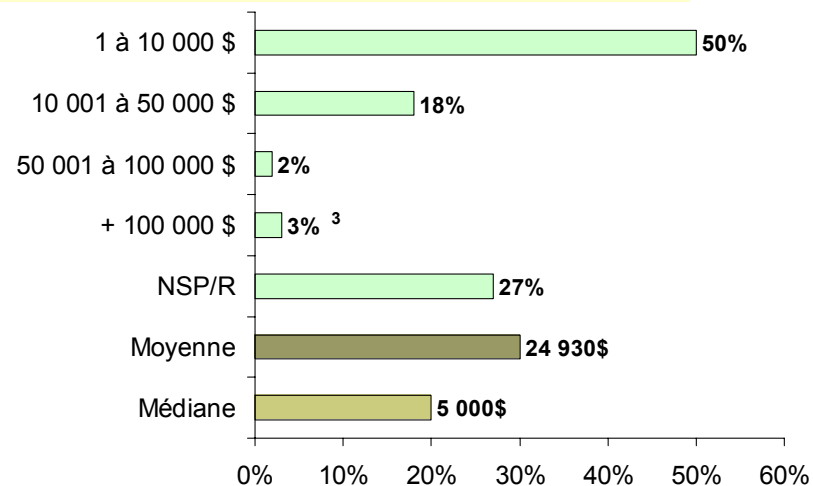
➤ Les parties électriques / mazout / gaz naturel des systèmes bi-énergie fonctionnent « entièrement » dans 86% des abonnements. (La proportion est aussi de 86% dans le cas des systèmes au mazout ou au gaz naturel, lorsque l'on exclut ceux à l'électricité dans le calcul de la proportion moyenne).

2. Utilisation actuelle de la bi-énergie

2.3 Investissements requis pour une remise en fonction complète du système bi-énergie (Q.7)

Base : Dispose d'un système BT qui fonctionne partiellement ou pas du tout
N=546 n=88

Montants approximatifs associés aux réparations¹ ou au remplacement²



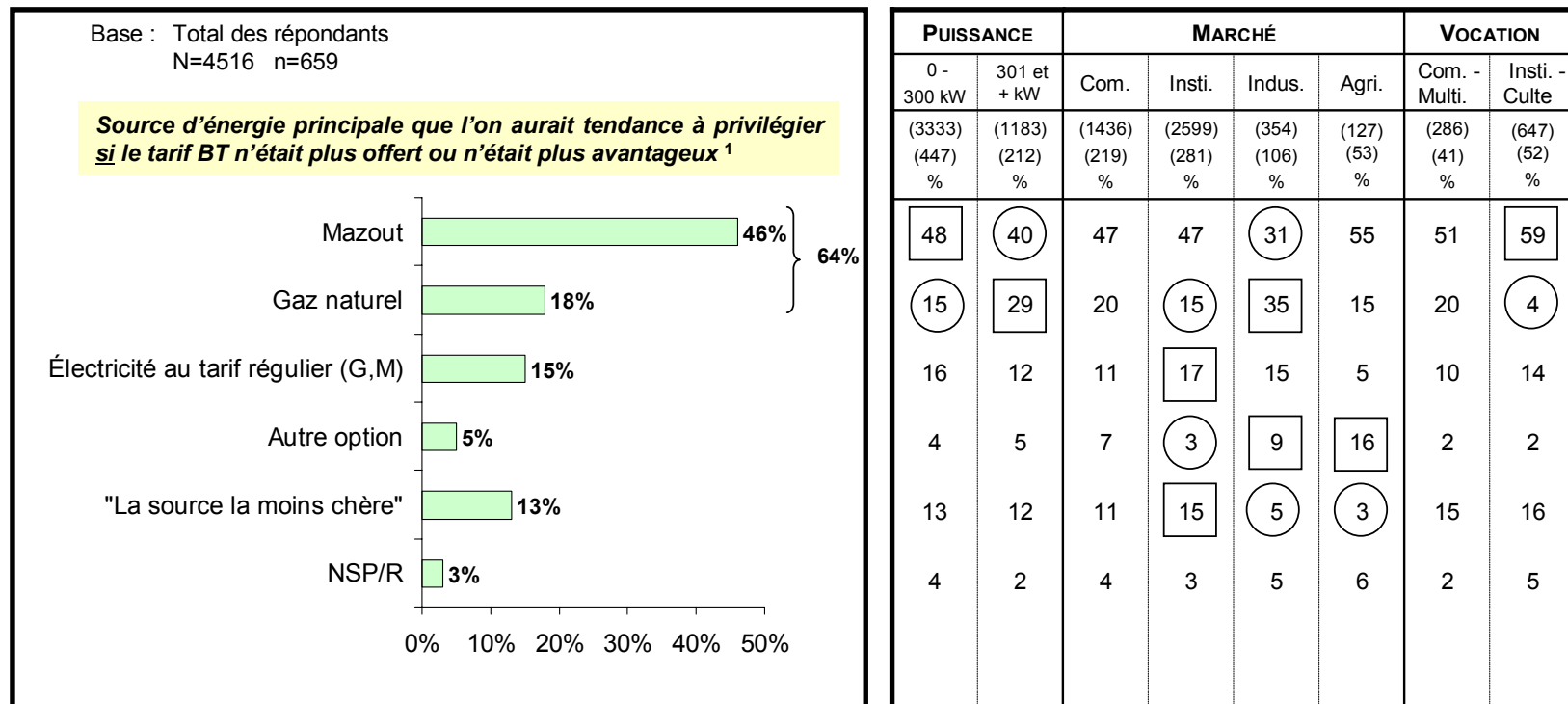
➤ Au total, la moitié des gestionnaires (50%) responsables d'un système bi-énergie partiellement ou pas du tout fonctionnel, mentionnent qu'une remise en fonction complète de leur système bi-énergie coûterait approximativement 10 000\$ ou moins.

➤ Parmi ceux qui ont une certaine idée des montants qu'impliquerait une remise en fonction complète de leur système, la moitié avance une somme de 5 000\$ ou moins (médiane).

¹ Réparations mineures ou majeures. ² À noter que 27% ne peuvent se prononcer. ³ La majorité des quelques cas où des investissements de plus de 100 000 \$ seraient nécessaires (N=17), sont des abonnements industriels (53%), de 301 à 1 000 kW (61%), localisés à Montmorency (65%), dont l'usage principal sont les procédés de fabrication (62%), et ils utilisent le mazout comme combustible (100%).

3. L'après BT – Choix et intentions

3.1 Source privilégiée comme alternative au tarif BT (Q.25a) – Tableau 1 de 2



- En l'absence du tarif BT, 2 abonnés sur 3 (64%) opteraient pour le mazout ou le gaz naturel pour leur abonnement.
- Le tiers des abonnements industriels (35%) choisiraient le gaz naturel alors qu'environ la moitié de ceux des autres marchés se tourneraient vers le mazout.
- Les abonnements de puissance élevée se tourneraient deux fois plus vers le gaz naturel : 29% vs 15%.

¹ Voir 3.6 – Tableau 6 de 6 sur les choix une fois les réponses « la source la moins chère » et « NSP/R » redistribuées.

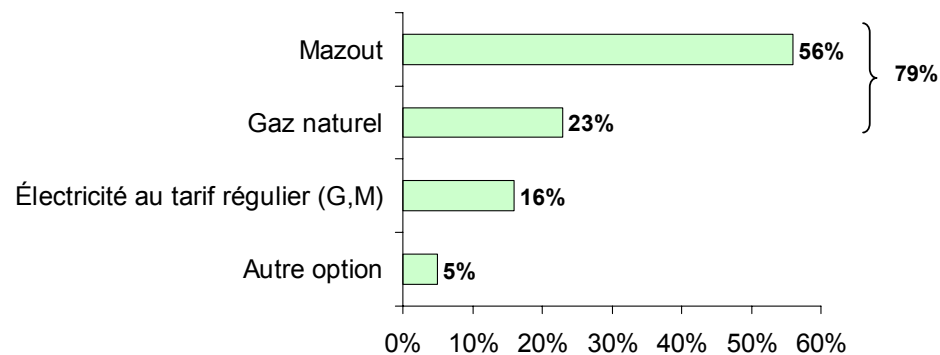
3. L'après BT – Choix et intentions

3.2 Source privilégiée comme alternative au tarif BT (Q.25a) – Tableau 2 de 2

Base : Total des répondants
N=4516 n=659

Source d'énergie principale que l'on aurait tendance à privilégier si le tarif BT n'était plus offert ou n'était plus avantageux

Après la redistribution des réponses « la source la moins chère » et « NSP/R »¹



➤ **Après redistribution**, en l'absence du tarif BT, 3 abonnés sur 4 (79%) opteraient pour le mazout ou le gaz naturel pour leur abonnement et environ 1 sur 6 (16%) opterait pour l'électricité.

¹ Les répondants «NSP/R» ont été redistribués au prorata (sur une nouvelle base de 100%) des choix mazout/gaz naturel/électricité (G,M)-autre option (dans l'ordre : 55%, 22%, 18%, 5% ; voir 3.6 Tableau 1 de 6). Les répondants «la source la moins chère» ont été redistribués selon la distribution des répondants ayant indiqué qu'ils privilégiaient le mazout/le gaz naturel/l'électricité (G,M) parce qu'elle est selon eux «la source la moins chère» (voir Q25b, Tableau 3.7 à la page suivante) (dans l'ordre : 64%, 28%, 8%, 0%).

3. L'après BT – Choix et intentions

3.3 Raisons du choix de la source privilégiée comme alternative au tarif BT (Q.25b)

Base : Choisirait le mazout/gaz naturel/électricité au tarif régulier pour remplacer le BT
N=3575 n=523

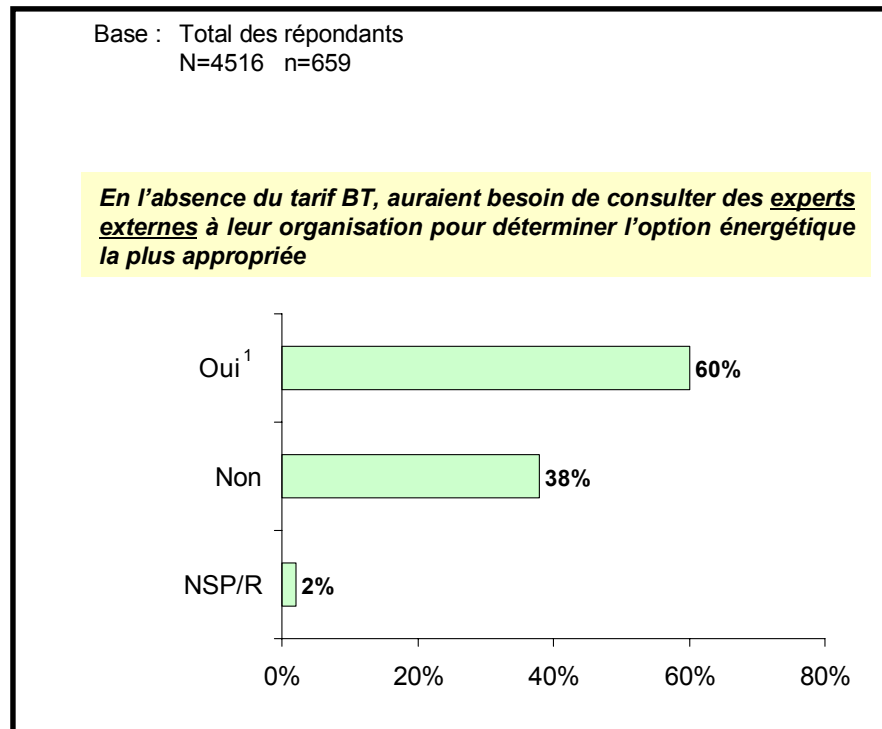
Principales raisons	Source principale privilégiée		
	Mazout (2077) (293) %	Gaz naturel (835) (138) %	Électricité (G,M) (663) (92) %
La moins chère	55	59	20
Requiert le moins d'investissements	27	26	18
N'a pas le choix	23	1	8
Entretien plus facile/économique	6	7	18
Plus propre	-	7	16
Plus performant	3	8	3
Approvisionnement plus fiable	2	3	11
Plus efficace/rapide	2	5	-
Plus écologique	-	4	5
Réduit coûts d'entretien/d'opération	1	7	3
Permet de stabiliser le prix	1	1	5
Incitatifs	-	3	-

➤ Dans l'ensemble, ce sont d'abord des raisons d'ordre économique qui amènent un client à choisir une source plutôt qu'une autre (coûts et investissements moindres).

➤ Les avantages de « propreté » et de « fiabilité d'approvisionnement » de l'électricité ressortent secondairement. La source se distingue aussi sur la dimension « entretien ».

3. L'après BT – Choix et intentions

3.4 Besoin de consultation d'experts s'il n'y a plus de tarif BT (Q.32)



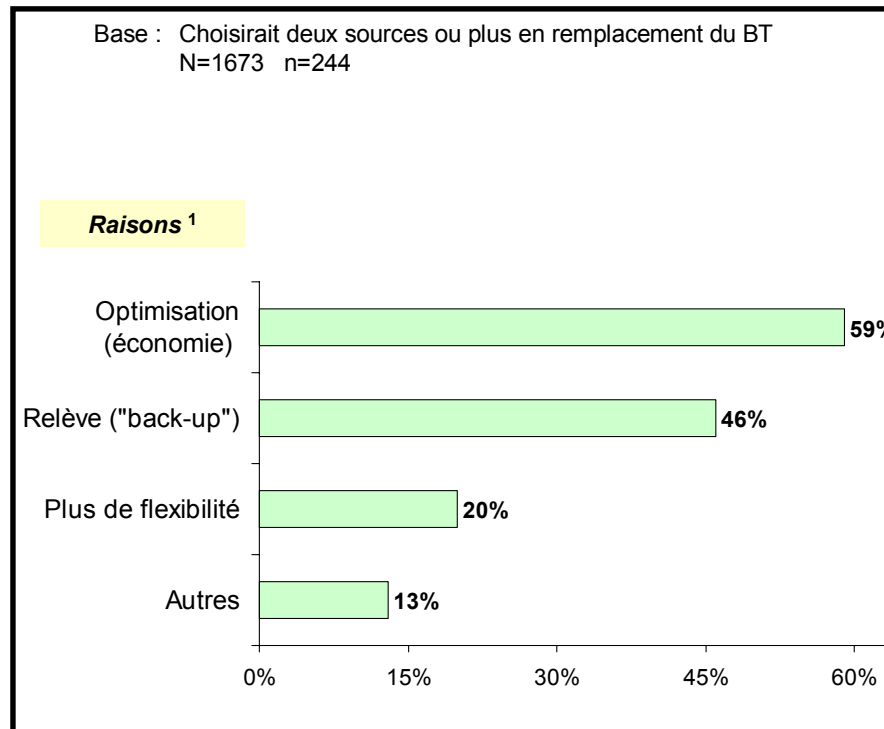
PUISSANCE		MARCHÉ				VOCATION	
0 - 300 kW	301 et + kW	Com.	Insti.	Indus.	Agri.	Com. - Multi.	Insti. - Culte
(3333) (447) %	(1183) (212) %	(1436) (219) %	(2599) (281) %	(354) (106) %	(127) (53) %	(286) (41) %	(647) (52) %
58	64	59	61	63	47	56	56
39	36	39	37	37	49	39	38
3	-	2	2	-	4	5	6

➤ La majorité (60%) souhaiterait consulter des experts à l'extérieur de leur organisation pour effectuer les bons choix s'il n'y avait plus de tarif BT.

¹ Certainement ou probablement.

3. L'après BT – Choix et intentions

3.5 Raisons pour choisir plus d'une source comme alternative au BT (Q.28b)



PUISSANCE		MARCHÉ				VOCATION	
0 - 300 kW	301 et + kW	Com.	Insti.	Indus.	Agri.	Com. - Multi.	Insti. - Culte
(1240) (168) %	(433) (76) %	(492) (74) %	(994) (109) %	(154) (47) %	(33) (14) ² %	(70) (10) ² %	(229) (18) ² %
60	58	56	61	56	74	51	67
41	62	32	53	52	26	61	46
23	12	21	18	29	37	10	5
12	13	20	10	7	10	-	10

➤ Les principales raisons du choix de deux sources de remplacement sont d'ordre économique et sécuritaire.

¹ Plus d'une réponse possible

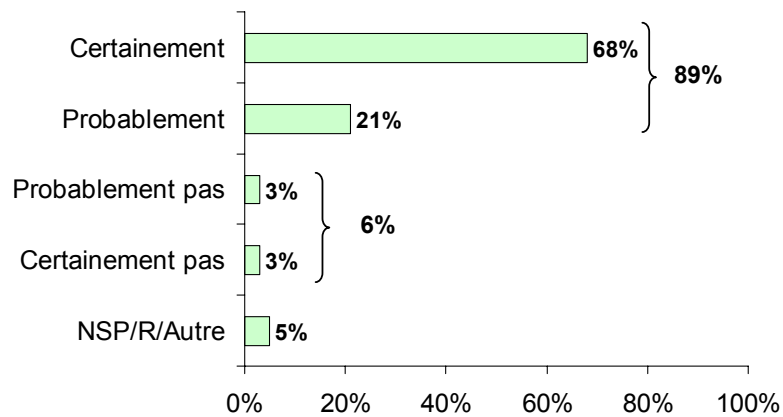
² Attention : très petite base de répondants.

3. L'après BT – Choix et intentions

3.6 Intentions à l'égard des équipements électriques chez ceux qui ne choisiraient pas l'électricité comme alternative au tarif BT (Q.29)

Base : Choisiraient le mazout ou le gaz naturel comme alternative au BT et cette source ne serait pas jumelée
N=1686 n=249

Conserveraient leurs équipements électriques



PUISSANCE		MARCHÉ				VOCATION	
0 - 300 kW	301 et + kW	Com.	Insti.	Indus.	Agri.	Com. - Multi.	Insti. - Culte
(1220) (165) %	(465) (84) %	(575) (89) %	(929) (100) %	(120) (35) %	(62) (25) %	(146) (21) %	(224) (18) %
70	64	62	76	48	50	66	74
21	22	24	17	28	28	24	16
1	8	5	1	11	11	5	-
3	2	1	2	11	5	-	5
5	4	8	4	2	6	5	5

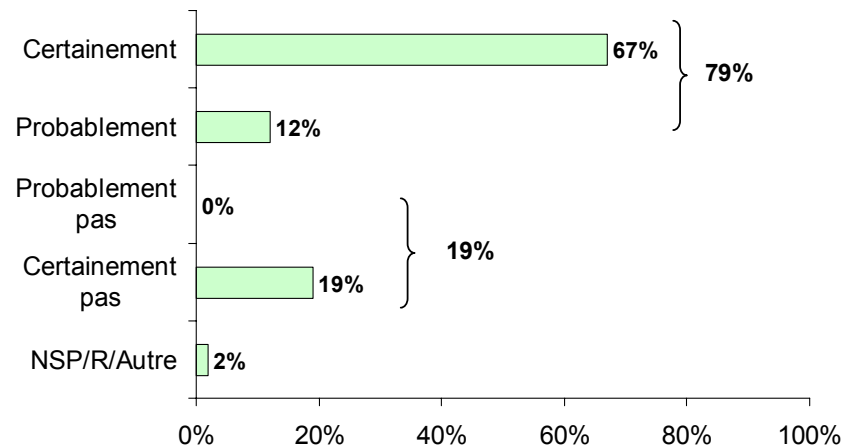
➤ En l'absence du tarif BT, ceux qui ne choisiraient pas l'électricité, soit comme source principale, soit comme source secondaire, garderaient néanmoins presque tous (89%) leurs équipements électriques.

3. L'après BT – Choix et intentions

3.7 Intentions à l'égard des équipements au combustible chez ceux qui ne choisiraient pas le combustible comme alternative au tarif BT (Q.31)

Base : Choisirait l'électricité au tarif régulier comme alternative au BT et cette source ne serait pas jumelée
N=217 n=30¹

Conserveraient leurs équipements au combustible



➤ La plupart (79%) de ceux qui retiendraient seulement l'électricité au tarif régulier, pour remplacer le tarif BT, choisiraient de conserver leurs équipements au combustible.

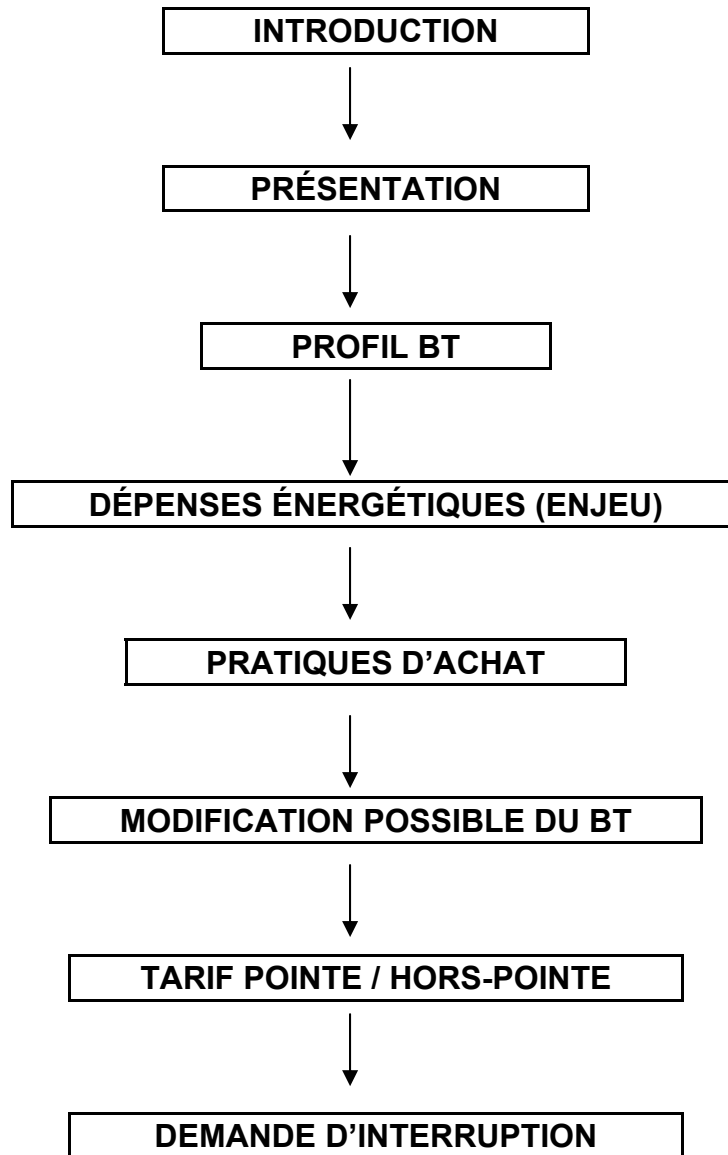
¹ Les résultats ne sont pas présentés pour les segments Puissance, Marché et Vocation en raison du très petit nombre de répondants.

ANNEXE D. Questionnaire (français)

QUESTIONNAIRE – PROJET BT – COMMERCIAL + INDUSTRIEL

Version 26 – 1^{er} octobre 2003
Version finale

Déroulement



QUESTIONNAIRE – PROJET BT – COMMERCIAL + INDUSTRIEL

Version 26 – 1^{er} octobre 2003
Version finale

INTRODUCTION

Bonjour. Mon nom est ... de la firme ...

Si le nom du répondant est mentionné :
Pourrais-je parler à M/Mme ...

PASSER À PRÉSENTATION

Si la personne est absente : demander le meilleur moment pour la rejoindre et passer à
Q.B - Rendez-vous A

Si le nom du répondant n'est pas mentionné :

Q.A Pourrais-je savoir qui est responsable des questions énergétiques dans votre entreprise?

Noter le nom : _____

S'IL S'AGIT D'UNE COMMISSION SCOLAIRE, DEMANDER : un responsable du Service des Ressources matérielles ...

AU BESOIN : LA PERSONNE QUI PREND LES DÉCISIONS EN MATIÈRES DE SOURCES D'ÉNERGIE, DE SYSTÈMES, ETC

Pourrais-je lui parler svp ?

PASSER À PRÉSENTATION

Si la personne est absente : demander le meilleur moment pour la rejoindre :

Q.B Rendez-vous A

Date _____

Jour _____

Heure _____

Numéro _____

PRÉSENTATION

Bonjour. Mon nom est ... de la firme ...

Nous menons présentement une consultation pour Hydro-Québec sur **l'avenir et les enjeux du tarif BT**.

Comme vous le savez probablement, des changements au tarif BT sont possibles d'ici 1 an ou 2.

La **Régie de l'énergie** a demandé à Hydro-Québec de consulter ses clients et d'envisager avec eux un nouveau concept pour le remplacement du tarif BT actuel.

C'est pour cette raison que nous vous contactons.

Est-ce que vous avez bien un abonnement au tarif BT ?

Oui 1 > Continuer (utilisé ou non)

Non 2 > Terminer

Au besoin : si le répondant dit avoir déjà répondu à des sondages Hydro-Québec :

Il est possible que vous ayez répondu à certains sondages par le passé avec des questions semblables.

Vous comprenez qu'il est essentiel pour Hydro-Québec de connaître l'opinion de ses clients, notamment de sa clientèle BT.

Cette étude se déroule en 2 étapes :

- nous fixons tout de suite un rendez-vous téléphonique d'une durée d'environ 15 minutes, à votre convenance, où nous vous rappellerons pour réaliser l'entrevue ;
- entre temps, nous vous envoyons par télécopieur ou par courriel un bref résumé du nouveau concept bi-énergie exploré et quelques questions à répondre.

L'entrevue durera une quinzaine de minutes.

Q.C Est-ce que vous pouvez participer à cette consultation sur l'avenir du BT ?

Oui / accepte 1 > Passer à Q.E

Non / refuse 2

Hésite 3 > Passer à Q.D

SI LA PERSONNE REFUSE ASSEZ CATÉGORIQUEMENT > ENREGISTRER ET TERMINER

SI LA PERSONNE EST QUELQUE PEU HÉSITANTE OU OUVERTE > POSER Q.D, SANS INSISTANCE TOUTEFOIS

PRÉSENTATION (suite)

Q.D Je tiens à vous assurer M/Mme que l'entrevue ne durera que 15 à 20 minutes maximum, et que votre collaboration serait très appréciée...

Accepte de participer 1 > Passer à Q.E
Refuse 2 > Enregistrer et terminer

Q.E Rendez-vous – Rappel

Nous aimerions connaître votre opinion sur l'avenir du BT spécifiquement pour votre abonnement à l'adresse : _____LIRE L'ADRESSE APPARAISSANT DANS L'ÉCHANTILLON_____.

À quel moment souhaiteriez-vous être rappelé ? (suggérer d'ici 1 semaine)

À rappeler :

Jour : _____

Date _____ Heure _____

Autres spécifications : _____

Intervieweur qui a rappelé : _____

Alors, je note à mon agenda de vous rappeler sans faute le ____ (jour) à ____ (heure).

Je vais noter votre nom et votre numéro ...

Répondant :

Nom du répondant : _____

Numéro de tél : _ _____ Poste _____

Intervieweur qui a recruté : _____

Q.EE Est-ce que vous préférez que l'on vous envoie le matériel par télécopieur ou par courriel ?

Télécopieur 1 > _____ ASSUREZ VOUS DE TRÈS BIEN NOTER

Courriel 2 > _____

Si un problème ou un contre-temps surviennent, vous pouvez me rejoindre au numéro 514 392 4702.

Nous allons vous confirmer le rendez-vous téléphonique la veille.

Je vous remercie et vous souhaite une bonne fin de journée.

PRÉSENTATION (suite)

SI LE RÉPONDANT INDIQUE AVOIR DÉJÀ RÉPONDU À CE SONDAGE/
QUESTIONNAIRE, DEMANDER :

Q.F Combien de fois avant aujourd'hui avez-vous répondu ? _____

LIMITE : MAXIMUM 3 ENTREVUES AU TOTAL PAR RÉPONDANT

S'il hésite pour un 2^e ou 3^e entrevue :

- La situation se présente peut-être différemment à cet autre bâtiment...
- Votre abonnement a été choisi au hasard...
- Votre participation serait fort utile...

RAPPEL

Bonjour. Mon nom est ... de la firme Multi Résol.

Pourrais-je parler à M/Mme ...LIRE LE NOM DU RÉPONDANT RECRUTÉ...

Bonjour M/Mme..... Mon nom est ... de la firme Multi Résol.

Je vous rappelle comme convenu au sujet de notre consultation pour Hydro-Québec sur l'avenir et les enjeux du tarif BT.

Q.G Est-ce que vous êtes libre pour répondre immédiatement ?

SI OUI, CONTINUER

SI NON, PRENDRE UN RENDEZ-VOUS DE RAPPEL

Q.H Est-ce que vous avez répondu aux questions que nous vous avons expédié ?

Oui 1 > **PAQ.I**

Non 2 > Dans ce cas, je crois qu'il serait préférable que je vous rappelle, et que je vous laisse du temps pour y répondre ...ce serait l'idéal...

SI LE RÉPONDANT INSISTE POUR RÉPONDRE IMMÉDIATEMENT > FAIRE L'ENTREVUE
SI POSSIBLE > PRENDRE UN RENDEZ-VOUS DE RAPPEL

Q.I Est-ce que vous avez le tout avec vous ?

Oui 1 > **PA Q1a**

Non 2 > Pourriez-vous mettre la main sur les questions que nous vous avons envoyé...

PROFIL BT

La plupart des questions qui suivent portent spécifiquement sur l'édifice situé au _____ (lire l'adresse de service apparaissant dans l'échantillon).

Q1a Selon les renseignements dont nous disposons, cet immeuble fait l'objet d'un abonnement au tarif bi-énergie BT. Est-ce exact?

NOTE À L'INTERVIEWEUR : peu importe s'il est utilisé ou non...

Oui	1	} Remercier et terminer
Non	2	
NSP	9	

Q1b Est-ce que le système bi-énergie pour l'édifice en question est utilisé, ou a été utilisé par le passé, pour ...LIRE ... ?

AU BESOIN, SI HÉSITATION OU PAS CLAIRE POUR LE RÉPONDANT : ... on parle bien ici de la chaudière ou des équipements de chauffage ou de procédé bi-énergie, ... et non du système de télécommande ou de la sonde installée dans le passé par Hydro-Québec ...

LIRE – PLUS D'UN CHOIX POSSIBLE

	OUI
- le chauffage des locaux.....	1
- le chauffage de l'eau sanitaire.....	2
- les procédés de fabrication industrielle, ou.....	3
- d'autres types d'usages ou de procédés (ex : buanderie, système auxiliaire, pompes).....	7
- NSP/R	9 > Remercier et terminer (incomplet)

Poser Q1bb si 2 codes ou plus à Q1b (code 1,2,3,7).

Si un seul code à Q1b, ré-inscrire automatiquement le code à Q1bb, puis PAQ 1d

Q1bb Quel est l'usage principal de votre système bi-énergie à cette adresse ? ...LIRE...les choix de Q1b...

NE PAS LIRE – UN CHOIX

- le chauffage des locaux.....	1	> Remercier et terminer (incomplet)
- le chauffage de l'eau sanitaire.....	2	
- les procédés de fabrication industrielle	3	
- les autres types d'usages ou de procédés	7	
- NSP/R	9	

PROFIL BT (Suite)

La prochaine question Q1c vous était envoyée pour que vous puissiez y répondre avec plus de précision...

Q1c Parmi les usages que vous venez de m'indiquer, comment se distribue approximativement, sur 100%, l'utilisation de l'ensemble de la bi-énergie ...
Quelle est la part utilisée pour...LIRE...

LIRE LES CHOIX DE Q1b

- le chauffage des locaux	---	%	999
- le chauffage de l'eau sanitaire	---		999
- les procédés de fabrication industrielle	---		999
- les autres types d'usages ou de procédés	---		999

Le total doit égaler 100%

**Poser Q1d si code 3 OU 7 à Q1b
Autrement, PAQ3**

Q1d De quel(s) type(s) de procédé(s) industriels s'agit-il ? Est-ce...

LIRE – PLUS D'UN CHOIX POSSIBLE

Le Séchage	1
Le Traitement thermique des métaux	2
La Stérilisation	3
La Pasteurisation	4
La Photosynthèse	5
La Cuisson.....	6
La Buanderie	7
Le Pressage	8
Ou un autre type de procédé : Lequel ? _____	97
NSP/R	99

PAS DE Q2

PROFIL BT (Suite)

Q3. Mise à part l'électricité, votre système bi-énergie fonctionne – ou peut fonctionner - à quelle autre source ?

NOTE : ON NE FAIT PAS ICI RÉFÉRENCE À TOUTES LES SOURCES UTILISÉES DANS L'ÉDIFICE

LIRE AU BESOIN – PLUS D'UN CHOIX POSSIBLE

Le Mazout (léger ou lourd) (huile)..... 1

Le Gaz naturel 2

Le Gaz propane 3

Une Génératrice 4

Ou un autre combustible 5

Aucune / Pas de combustible 7 >

NSP/R 9 >

PAQ6

Demander au répondant de vérifier.

Au besoin le rappeler.

Si NSP/R > enregistrer et terminer (incomplet)

Q4. Est-ce que ... LIRE ...de votre système bi-énergie - fonctionne - ou peut fonctionner - ... entièrement ou partiellement ou pas du tout ?

AU BESOIN, SI HÉSITATION OU PAS CLAIRE POUR LE RÉPONDANT : ... on parle bien ici de la chaudière ou des équipements de chauffage ou de procédé bi-énergie, ... et non du système de télécommande ou de la sonde installée dans le passé par Hydro-Québec ...

LIRE

	<u>Oui/entièrement</u>	<u>Partiellement</u>	<u>Non</u>	<u>NSP/R</u>
La partie électrique	1	2	3	9

LIRE LES CHOIX DE Q3 – Si aucun code 1,2,3,4, 5 à Q3, PAQ6

La partie mazout (huile).....	1	2	3	9
-------------------------------	---	---	---	---

La partie gaz naturel.....	1	2	3	9
----------------------------	---	---	---	---

La partie gaz propane.....				
----------------------------	--	--	--	--

La partie avec votre génératrice	1	2	3	9
--	---	---	---	---

La partie avec l'autre combustible	1	2	3	9
--	---	---	---	---

NOTE : ne «fonctionne pas du tout» ou «ne peut pas fonctionner du tout»... SEULEMENT si hors d'usage

Pas de Q5

PROFIL BT (Suite)

Poser Q.6 et Q7 pour les sources (mazout/gaz naturel/gaz propane/autre combustible) ayant le code 2 ou 3 à Q4

Autrement PAQ 8

Q.6 Pour rendre votre système pleinement fonctionnel ...LIRE ... (au mazout / au gaz naturel / au gaz propane/à votre autre combustible) ... est-ce que cela impliquerait ...

	Au mazout	Au gaz naturel	Au gaz propane	Autre combustible
Une réparation avec des dépenses mineures	1	1	1	1
Ou avec des dépenses majeures	2	2	2	2
Ou impliquerait un remplacement.....	3	3	3	3
Autre	7	7	7	7
NSP/R	9	9	9	9

Q7 À combien approximativement évaluez-vous ces investissements ?

__ __ __ 000 \$ (millier de \$)

_ 000 000 \$ (million de \$)

NSP/R 999

Poser Q8 si le gaz naturel (code 2) n'est pas mentionné à Q3.

Autrement PAQ 9

Q8 Le gaz naturel est-il disponible dans la région où est situé l'établissement à l'étude ... en d'autres mots, pourriez-vous être alimenté si vous en faisiez la demande?

Oui1

Non2

L'ont déjà.....3

NSP.....9

PROFIL BT (Suite)

Poser Q9 si un des combustibles (mazout/gaz naturel/gaz propane/autre combustible/génératrice) est entièrement fonctionnel (code 1) OU partiellement fonctionnel (code 2) à Q4.

Autrement PÀQ10.

Les 4 prochaines questions vous étaient envoyées Je vais vous demander les réponses que vous avez indiquées ...

Qu'avez-vous répondu à la Q.9 ...sur l'efficacité moyenne ?

AU BESOIN LIRE LA QUESTION Q9 AU COMPLET

Q9 À combien estimez-vous l'efficacité moyenne ou le rendement énergétique moyen de vos équipements fonctionnant ...LIRE LA SOURCE DE Q3 : au mazout / au gaz naturel /au gaz propane/ à l'autre combustible / avec la génératrice ... ?

NOTE : ON NE FAIT PAS RÉFÉRENCE À L'ÉLECTRICITÉ MAIS BIEN AU COMBUSTIBLE

NOTE : SI LE RÉPONDANT INDIQUE QUE L'ÉQUIPEMENT N'EST PAS UTILISÉ...DEMANDEZ : S'il fonctionnait OU que vous l'utilisiez...? ...

Réponse en % :..... % (normalement entre 60% et 90%)
NSP/R..... 999

DÉPENSES ÉNERGÉTIQUES (ENJEU)

J'aimerais maintenant connaître l'importance que représentent les dépenses énergétiques à votre établissement.

Qu'avez-vous répondu à la question 10a... sur le pourcentage que représente vos dépenses énergétiques par rapport à vos dépenses totales

AU BESOIN LIRE LA QUESTION Q10a AU COMPLET

Q10a Au cours de la dernière année, par rapport à l'ensemble des dépenses annuelles liées aux activités de votre organisation dans l'immeuble, approximativement quel pourcentage ont représenté vos dépenses énergétiques, toutes sources confondues ? ... Est-ce....LIRE...

NOTE : les dépenses incluent la main d'oeuvre, les équipements et autres frais.

NOTE : en d'autres mots, le % par rapport au budget total...

LIRE – 1 CHOIX

- Moins de 5%.....1 > **Q11**
- 5 à 9%2 > **Q11**
- 10 à 14%3 > **Q11**
- 15% ou plus.....4
- NSP/R9 > **Q11**

$\frac{\%}{\text{Dépenses énergétiques totales}} = \frac{\%}{\text{Dépenses totales}}$	<p>L'addition de toutes les factures d'électricité, tous tarifs confondus incluant le BT, et celles du gaz naturel, du mazout, etc, pour les 12 derniers mois.</p> <p>Les dépenses totales de toutes sortes : salaires, achats, frais d'entretien, dépenses énergétiques, etc.</p>
--	--

Et à la question 10b ?

AU BESOIN LIRE LA QUESTION Q10b

Q10b Quel pourcentage approximativement ?

$\frac{\%}{\text{NSP/R}} \dots\dots\dots 99$

DÉPENSES ÉNERGÉTIQUES (ENJEU) (suite)

Qu'avez-vous répondu à la question 11 ... sur le pourcentage que représente vos dépenses annuelles pour le BT par rapport à toutes vos dépenses énergétiques ?
AU BESOIN LIRE LA QUESTION Q11 AU COMPLET

Q11 Toujours au cours de la dernière année et pour l'immeuble en question,... environ quel pourcentage ont représenté les dépenses totales attribuables exclusivement au tarif BT par rapport aux dépenses énergétiques totales, toutes sources confondues ?

NOTE: Dépenses annuelles pour le BT
Dépenses énergétiques annuelles totales (inclue toutes les sources et tous les usages)

_____% (NOTE : très rare que se soit 100%)
NSP/R999

			L'addition des factures d'électricité au tarif BT seulement pour les 12 derniers mois
_____	%	Dépenses totales en BT	
=	=	Dépenses énergétiques totales	L'addition de toutes les factures d'électricité, tous tarifs confondus incluant le BT, et celles du gaz naturel, du mazout, etc, pour les 12 derniers mois

Si aucun code 1 ou 2 à Q4 (bi-énergie non fonctionnelle OU NSP), passer à Q12c et à Q13, puis à la section Modification du tarif BT (Q25a)

Poser Q12a si code 1 ou code 2 à Q4 pour l'électricité et pour le combustible (mazout, gaz naturel, gaz propane, autre combustible, génératrice).

DÉPENSES ÉNERGÉTIQUES (ENJEU) (suite)

Maintenant, qu'avez-vous indiqué à la question 12a... sur l'importance relative des sources utilisées avec votre système bi-énergie au cours des 12 derniers mois ?

AU BESOIN LIRE LA QUESTION Q11 AU COMPLET

J'aimerais connaître l'importance relative des sources utilisées avec votre système bi-énergie au cours des 12 derniers mois.

Q12a Par rapport aux besoins totaux d'énergie fourni par votre système bi-énergie, quelle a été sur 100 la part de l'électricité versus celle ... LIRE UNIQUEMENT LES SOURCES mentionnées à Q3 ... du mazout/du gaz naturel/du gaz propane/de la génératrice / de l'autre combustible ...?

NOTE : NE CONCERNE QUE LES SOURCES BI-ÉNERGIE

de l'électricité ?	__ __ %
du mazout ?	__ __ %
du gaz naturel ?	__ __ %
du gaz propane	__ __ %
de la génératrice	__ __ %
de l'autre combustible que vous utilisez ?	__ __ %

Le total doit éгалer 100%

NSP/R.....999

Poser Q12b si l'électricité représente un % inférieur à 50% à Q12a.

Autrement PÀQ12c

Q12b Pour quelles raisons n'avez-vous pas utilisé davantage l'électricité ?

NE PAS LIRE - PLUS D'UN CHOIX POSSIBLES

- le prix de l'électricité BT était moins avantageux que le combustible01
- l'entreprise était liée par contrat d'exclusivité avec un autre fournisseur02
- l'électricité était réservée pour les cas d'urgence seulement03
- les équipements électriques étaient désactivés.....04
- l'utilisation de l'électricité était limitée à un usage spécifique05
- n'a pas fait d'analyse/de suivi sur les avantages de passer à l'électricité06
- autre(s), préciser : _____97
- NSP/R.....99

Poser Q12bb si code 2 à Q12b. Autrement PAQ 12c

DÉPENSES ÉNERGÉTIQUES (ENJEU) (suite)

Q12 bb L'entente d'exclusivité avec votre fournisseur d'énergie arrive à échéance dans combien de mois ?

Ne pas lire

- réponse en mois : --

- réponse en années : --

NSP/R 9 9

Poser Q12cc à tous.

Poser Q12ca si code 1 à Q3

Poser Q12cb si code 2 à Q3

PAQ13 si «Photosynthèse» (code 5) à Q1d

Ne pas poser Q12cb si code 2 ou 9 à Q8

La prochaine question en est une de perception...

Q12c Supposons que le coût en énergie... LIRE > ... pour chauffer (si code 1 ou 2 à Q1bb) / pour vos procédés (si code 3 ou 7 à Q1bb) ... à l'électricité bi-énergie dans votre établissement soit de 100\$...

À votre avis, combien vous en coûterait-il actuellement pour ... LIRE : chauffer (si code 1 ou 2 à Q1bb) / pour vos procédés (si code 3 ou 7 à Q1bb) ...si vous utilisiez ...LIRE ...a) b) c)

(NOTE : POSER POUR CHAUFFER OU POUR PROCÉDÉ); usage principal de Q1bb

LIRE

a) le mazout..... _ _ _ \$ 999

b) le gaz naturel..... _ _ _ \$ 999

c) l'électricité au tarif régulier _ _ _ \$ 999

NOTE : Il s'agit uniquement du coût en énergie

DÉPENSES ÉNERGÉTIQUES (ENJEU) (suite)

Si code 2 ou 9 à Q8 (gaz naturel non disponible ou nsp) ne pas poser Q13ba/Q13bb

Q13 J'aimerais connaître brièvement votre perception de l'évolution des prix du mazout et du gaz naturel pour les 2 prochaines années.

Il s'agit uniquement d'une question de perception...

D'ici 2 ans, croyez-vous que le prix du ...LIRE : LA SOURCE...va probablement ... augmenter, diminuer, ou demeurer le même ?

LIRE dans l'ordre : 13 aa->13ab ; 13ba ->13bb

	13aa) <u>mazout</u>	13ba) <u>gaz naturel</u>
augmenter (légèrement ou beaucoup)	1	1
diminuer (légèrement ou beaucoup)	2	2
ou demeurer le même	3	3
NE PAS LIRE		
«Ça va dépendre»	4	4
NSP/R	9	9

Poser Q13ab si code 1 ou 2 à Q13aa.

Poser Q13bb si code 1 ou 2 à Q13ba.

Si code 9 à Q13 aa et à Q13ba, PAQ 14a

Q13ab

Q13bb De combien environ ?

LIRE		
5%	1	1
10%	2	2
20%	3	3
ou de plus de 20 %	4	4
NSP/R	9	9

DÉPENSES ÉNERGÉTIQUES (ENJEU) (suite)

PAQ17 si code 999 à Q12a

PAQ 25a (Modification possible du BT) si aucun code 1 ou 2 à Q4

Q.14a Vous avez dit tantôt qu'avec votre système bi-énergie vous avez utilisé pour vos besoins au cours des 12 derniers mois ... LIRE :... les % de Q12a : ... __% d'électricité et __% de mazout / de gaz naturel / de gaz propane / avec votre génératrice / avec votre autre combustible ...

Lire la phrase suivante si code 1 ou 2 sont mentionnés à Q3.

Si non, passer à l'autre après (question).

Vous avez aussi indiqué que le prix ... LIRE : le combustible de Q3 : du mazout (code 1 à Q3)/du gaz naturel (code 2 à Q3)... va possiblement ... LIRE : la réponse correspondant à Q13aa/Q13ba : augmenter/diminuer/demeurer le même...

Maintenant, si le prix de l'électricité au tarif BT demeurerait le même au cours des 2 prochaines années ...changeriez-vous ces proportions ?

NE PAS LIRE- 1 CHOIX

Oui (probablement/certainement)..... 1 > Q14b

Non (probablement pas / certainement pas) 2 > Q17

Ne veut plus utiliser le tarif BT/bi-énergie 3 > Q17

Dépend du prix du mazout/du gaz 4

NSP/R 9 > Q17

Q.14b Quelles seraient ces nouvelles proportions ?

L'électricité__ __ %

Le combustible__ __ % (mazout/gaz naturel/gaz propane/génératrice / autre combustible)

Total doit égaler 100%

NSP/R999 > PAQ17

Pas de Q14c Q15 Q16

PRATIQUES D'ACHAT

Poser Q17 si le gaz naturel est de 5% ou plus à Q12a.

Autrement, PAQ 18

J'aimerais connaître vos pratiques d'achats auprès de votre fournisseur principal de gaz naturel.

Q17 Toujours pour l'établissement à l'étude, laquelle des 3 situations suivantes correspond le mieux à la vôtre, pour votre approvisionnement en gaz naturel ... Est-ce que ...

LIRE - 1 CHOIX

- 1) Vous l'achetez directement du distributeur, c'est à dire Gaz Métropolitain ou la compagnie Gazifère 1
- 2) vous l'achetez directement d'un courtier ou des producteurs, OU 2
- 3) vous l'achetez via un regroupement d'achats dont vous faite partie 3
- autre /NSP/R 9

RELIRE AU BESOIN

Poser Q18 si le mazout est de 5% ou plus à Q12a.

Autrement, passer à Q25a

J'aimerais connaître vos pratiques d'achats auprès de votre fournisseur principal de mazout.

Q18 Toujours pour l'établissement à l'étude, laquelle des 4 situations suivantes correspond le mieux à la vôtre, pour votre approvisionnement en mazout ? ... Est-ce que ...

LIRE - 1 CHOIX

- 1) vous avez un contrat annuel à un prix fixe prédéterminé 1
- 2) vous avez un contrat annuel avec une clause de protection limitant la volatilité des prix 2
- 3) vous achetez votre énergie via l'intermédiaire d'un courtier ou d'un regroupement d'achats (AU BESOIN : avec ou sans clause de protection) OU 3
- 4) vous achetez au besoin, au prix courant, sans l'intermédiaire d'un courtier ou d'un regroupement 4
- autre/NSP/R 9

RELIRE AU BESOIN

PAS DE Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24

MODIFICATION POSSIBLE DU BT

Passons maintenant à un autre sujet.

En 2001, Hydro-Québec a déposé une demande d'abrogation du tarif BT auprès de la Régie de l'énergie.

Bien que la Régie ait jugé cette demande prématurée, cela n'exclut pas que des modifications puissent être apportées au tarif BT à l'horizon 2004 – 2005.

Nous aimerions connaître l'option énergétique que vous choisiriez s'il ne vous était plus possible ou avantageux d'utiliser le tarif BT.

Q25a En l'absence du tarif BT, quelle source d'énergie principale auriez-vous tendance à privilégier ...LIRE...?

LIRE – 1 CHOIX

- le mazout..... 1
- le gaz naturel, ou 2
- l'électricité au tarif régulier (tarif G ou M)... 3

NE PAS LIRE

- une autre option..... 4 >Q32
- la «source la moins chère»..... 5 >Q32
- NSP/aucune idée..... 9 >Q32

Q25b Pour quelle raison choisiriez-vous cette source principale ?

Y a-t-il une 2e raison ?

NE PAS SONDER

NE PAS LIRE – 1 CHOIX

	1 ^{ère} raison	2e raison
- la <u>moins chère</u> en coût d'énergie.....	1	1
- réduit les <u>coûts d'opération</u> et d'entretien des équipements.....	2	2
- <u>incitatifs/aide</u> financière offerts par le fournisseur.....	3	3
- permet de <u>stabiliser le prix</u> de la source d'énergie.....	4	4
- source qui requiert le <u>moins d'investissements</u> ou <u>possède déjà l'équipement</u>	5	5
- entretien plus facile/plus économique.....	6	6
- plus propre.....	7	7
- plus respectueux de l' <u>environnement</u> /moins polluante.....	8	8
- plus performante / <u>appropriée</u> pour le type d'usage envisagé (procédé ou chauffage).....	9	9
- plus fiable - sécurité d' <u>approvisionnement</u>	10	10
- <u>connaît bien</u> la source/à l'aise.....	11	11
- n'a <u>pas le choix</u>	12	12
- autres (préciser).....	97	97
- NSP/R.....	99	---

PAS DE Q26

MODIFICATION POSSIBLE DU BT (suite)

Poser Q27 si code 1 ou 2 ou 3 à Q25a.

Autrement PÀQ29

Q27 S'il n'y avait plus de tarif BT et que vous passiez ...LIRE... la source de Q25a : au mazout / au gaz naturel / à l'électricité au tarif régulier ...

Est-ce que cette source serait exclusive, ou est-ce qu'elle serait jumelée à une autre source ... toujours pour l'usage dont vous faites du BT présentement ?

- exclusive (utilisée seule)..... 1 > **PAQ 29**
- jumelée2
- NSP/R.....9 > **PAQ 29**

Q28a Avec quelle(s) sources serait-elle jumelée ?

NE PAS LIRE – PLUS D'UN CHOIX POSSIBLE

- électricité au tarif régulier..... 1
- mazout.....2
- gaz naturel.....3
- autres.....7
- NSP/R.....9

Q28b Pour quelle raison principalement choisiriez-vous plus d'une source ?

Est-ce dans un but ... LIRE... ?

LIRE – PLUS D'UN CHOIX POSSIBLE

- de relève, c'est-à-dire de «back-up» 1
- ou pour plus de flexibilité 2
- ou dans un but d'économie sur votre facture d'énergie (optimisation).....3
- autres 7
- NSP/R..... 9

MODIFICATION POSSIBLE DU BT (suite)

Poser Q29 si code 1 ou 2 à Q25a ET si code 1 OU 9 à Q27.

Autrement PAQ31

Q29 Conserveriez-vous néanmoins vos équipements électriques en place ... certainement, probablement, probablement pas, ou certainement pas...?

Certainement 1
Probablement 2
Probablement pas..... 3
Certainement pas 4
«Ça dépend» 7
NSP/R..... 9

PAS DE Q30

Poser Q31 si code 3 à Q25a ET si code 1 ou 9 à Q27.

Autrement passer à Q32

Q31 Conserveriez-vous néanmoins vos équipements au combustible en place ... certainement, probablement, probablement pas, ou certainement pas...?

Certainement 1
Probablement 2
Probablement pas..... 3
Certainement pas 4
«Ça dépend» 7
NSP/R..... 9

Q32 Afin de déterminer l'option énergétique qui serait la plus appropriée en l'absence du tarif BT, auriez-vous besoin ou non de consulter des experts externes à votre organisation ?

- oui (certainement/probablement)..... 1
- non 2
- NSP/R..... 9

PAS DE Q33, Q34, Q35, Q36, Q37

TARIF POINTE/HORS-POINTE

Nous allons maintenant parler du concept de bi-énergie exploré qui vous était brièvement expliqué dans le texte que vous avez dû recevoir.

Globalement, l'application de ce concept suppose que vous allez devoir utiliser 2 sources d'énergie pour ... LIRE l'usage principal de Q1bb : ... le chauffage / les procédés... soit l'électricité et une autre source.

Ce concept bi-énergie implique 4 choses importantes :

- les prix de l'électricité fluctueraient dans le temps tout au cours de l'année ;
- chaque offre d'Hydro-Québec comporterait deux prix, soit un prix plus élevé à certains moments de la journée et un prix moins élevé à d'autres ;
- vous seriez libre d'acheter l'électricité au moment où vous le jugez avantageux, au prix qu'Hydro-Québec vous l'offrirait ;
- vous devriez suivre régulièrement l'évolution des prix et les propositions qui vous seraient transmises par Hydro-Québec.

Q38a

En tenant compte des caractéristiques actuelles de votre système et des modifications qu'il est possible d'y apporter, ...opteriez-vous davantage pour une permutation manuelle ou une permutation automatique des sources ?

NOTE : une permutation signifie le transfert d'une source à l'autre...

Manuelle (probablement/certainement)..... 1 > **Q38b**
Automatique (probablement/certainement).....2 > **Q38b**
Absolument impossible à appliquer3 > **Q38aa**
NSP/R9 > **Q38b**

Q38aa

Pourquoi est-ce impossible à appliquer à l'immeuble en question ?

NE PAS LIRE – PLUS D'UN CHOIX POSSIBLE

- Impossible d'utiliser un combustible pour le procédé 1
- Nécessiterait des investissements trop élevés.... 2
- N'a pas le personnel ou les ressources pour gérer un tel tarif..... 3
- autres : préciser..... 97
- NSP/R 99

Si code-3 à Q38a (impossible) terminer l'entrevue.

TARIF POINTE/HORS-POINTE (suite)

Parlons des possibilités d'application de ce tarif.

Posons l'hypothèse que vous avez choisi ce concept bi-énergie et que vous fonctionnez principalement ...LIRE la source de Q3 : au mazout / au gaz naturel/ au gaz propane/ avec une génératrice/avec l'autre combustible ..., parce que c'est moins cher pour vous.

Supposons qu'Hydro-Québec vous offrait alors de l'électricité bi-énergie à un prix que vous jugez avantageux par rapport à celui ... LIRE la source de Q3 : du mazout/du gaz naturel/ du gaz propane/de la génératrice/de l'autre combustible ...

...nous aimerions savoir à quels moments dans la semaine, parmi les 3 cas suivants, il vous serait concrètement possible de passer ainsi du combustible à l'électricité. À noter que vous pourriez toujours en profiter les jours de fins de semaine, du vendredi soir jusqu'au lundi 7h00 am.

Q38b

Donc, en tenant compte du fait que vos permutations seraient faites de façon ... LIRE...le choix de Q38a : manuelle (code1) / automatique (code 2)/ Si code 9 à Q38a :LIRE : automatique ...

Est-ce que passer d'une source à l'autre ... LIRE L'ÉNONCÉ ... vous conviendrait ... très bien, assez bien, assez mal, ou très mal ... ?

LIRE-ROTATION DES 3 ÉNONCÉS

- a) la semaine, soit du lundi au vendredi, de 23h00 à 7h00
- b) la semaine de 20h00 à 7h00
- c) la semaine de 23h00 à 7h00 ET le même jour de 11h00 à 15h00

TARIF POINTE/HORS-POINTE (suite)

Permettez-moi de vous rappeler que les prix à ce tarif biénergie seraient revus de façon régulière par Hydro-Québec, selon le prix qui lui en coûte sur le marché pour vous l'offrir.

Q39a Si les prix étaient revus à chaque jour, seriez-vous ...très à l'aise, assez à l'aise, peu ou pas du tout à l'aise ... avec cette façon de faire ?

- très à l'aise 1
- assez à l'aise 2
- peu à l'aise 3
- pas du tout à l'aise 4
- NSP/R 9

**Poser Q39b si code 2 ou 3 ou 4 ou 9 à Q39a.
Autrement PAQ40a**

Q39b Quelle est la fréquence minimale avec laquelle vous seriez à l'aise ?

LIRE AU BESOIN- 1 CHOIX

- une base hebdomadaire 1
- mensuelle 2
- saisonnière 3
- semestrielle (semi-annuelle) 4
- annuelle 5
- autres 7
- NSP/R 9

TARIF POINTE/HORS-POINTE (suite)

Parlons de seuil de prix qui pourrait être intéressant pour vous, pour passer du ...LIRE la source de Q3... du mazout / du gaz naturel/du gaz propane/de la génératrice/de l'autre combustible ... à l'électricité.

Q40a Utiliseriez vous ... certainement, probablement, probablement pas ou certainement pas... l'électricité, si le prix de l'électricité BT était : ... LIRE...

ARRÊTER AU 1^{er} CERTAINEMENT

- a) identique au prix ...LIRE choix de la source à Q3 : du mazout / du gaz naturel/ du gaz propane/de la génératrice/de l'autre combustible ?
- b) 5% moins cher au prix du ... LIRE choix de la source à Q3 : du mazout / du gaz naturel/ du gaz propane/de la génératrice/de l'autre combustible?
- c) 10% moins cher ?
- d) 20% moins cher ?

Si «certainement pas» (code 4) ou NSP/R (code 9) partout à Q40a, PAQ40c

Q40b Il pourrait arriver que pour d'autres périodes, le prix de l'électricité bi-énergie soit supérieur à celui du ...LIRE la source de Q3 : du mazout / du gaz naturel / du gaz propane/de la génératrice/de l'autre combustible

Si tel était le cas, utiliseriez vous ... certainement, probablement, probablement pas ou certainement pas... l'électricité, si le prix était pour une période prédéterminée ... LIRE...

ARRÊTER AU 1^{er} CERTAINEMENT

- a) 20% plus cher que ...LIRE choix de la source à Q3 : du mazout / du gaz naturel/ du gaz propane/de la génératrice/de l'autre combustible?
- b) 10% plus cher
- c) 5% plus cher ?

Q40c Si vous aviez à vous procurer certains équipements pour pouvoir profiter du nouveau tarif bi-énergie, quel serait pour vous le délai acceptable de récupération de votre investissement ?

NOTE : exemple un permutateur ou un contrôleur de charge

NE PAS LIRE – 1 RÉPONSE

6 mois 0

1 an 1

2 ans 2

3 ans 3

Autre : spécifier _____

(ex : 2,5 = 2 ans et demi; 5 = 5ans; etc)

NSP/R 99

PAS DE Q42c, Q42d, Q43

DEMANDE D'INTERRUPTION

Q44 Il pourrait arriver qu'en situation d'urgence ou lorsque survient une demande exceptionnelle en énergie, Hydro-Québec incite ses clients bi-énergie à passer au combustible...

Supposons que pour vous inciter à délaissier la partie électrique de votre système bi-énergie, elle vous demandait temporairement un prix beaucoup plus cher, soit 46¢ le kWh pour continuer de consommer de l'électricité au tarif BT...

Quel devrait être la durée minimale d'application d'un tel tarif dissuasif pour que vous décidiez d'interrompre votre consommation d'électricité ?

LIRE – 1 RÉPONSE

- Au moins 4 heures consécutives...1
- Au moins 12 heures consécutives....2
- ou une autre durée : spécifiez : __ _ heures
- NSP/R.....99

PAS DE Q45

Q46 En terminant, quel est le délai minimum qui vous est nécessaire, en terme d'heures, pour que vous puissiez passer de l'électricité au combustible suite à une demande d'Hydro-Québec ?

Nbre d'heures : __ _

(Note 1= 1 heure; 2,5= 2 heures et demi; 24= 1 jour)

NE PAS LIRE

- immédiat/instantané/aucun délai..... 00
- aucune interruption possible 97
- «ça dépend de plusieurs facteurs» 98
- NSP/R..... 99

REMERCIEMENTS

Au nom d'Hydro-Québec j'aimerais vous remercier pour votre participation.

Pourriez-vous me répéter votre nom svp ? _____

Je vous souhaite une bonne fin de journée M/Mme _____

Enregistrer la langue : Français....1 Anglais2

Nom de l'intervieweur _____

**Si le répondant fait des commentaires additionnels que vous jugez pertinents...
(ne pas lui poser de questions toutefois)**

NOTE : NE PAS SUSCITER LES COMMENTAIRES TOUTEFOIS !

Commentaires positifs

Commentaires négatifs

Commentaires neutres

ANNEXE E. Présentation de la firme et du consultant

Multi Réso

- Multi Réso est une firme de recherche marketing qui réalise des études qualitatives et quantitatives pour ses clients.
- L'entreprise existe depuis une vingtaine d'années et compte sept associés.
- Multi Réso est reconnue dans l'industrie et travaille avec plusieurs entreprises québécoises, petites et grandes, de diverses industries.
- La firme réalise des mandats pour Hydro-Québec depuis 13 ans.

Daniel Lemieux

- Daniel Lemieux est consultant en recherche marketing depuis près de 15 ans. Il a fait des études de baccalauréat (Université de Sherbrooke) et de maîtrise (HEC) en marketing.
- M. Lemieux a travaillé sur de très nombreux projets de recherche pour Hydro-Québec durant toutes ces années, dont certains de grande ampleur.
- Plusieurs de ces projets de recherche ont été menés auprès de la clientèle affaires de Hydro-Québec.
- Préalablement à cette consultation auprès de la clientèle BT, M. Lemieux a tenu pour Hydro-Québec en 2003 des groupes de discussion et des entrevues exploratoires auprès de cette même clientèle.
- Dans le cas de la présente consultation, M. Lemieux a réalisé le questionnaire, l'analyse et le rapport, et s'est assuré du contrôle de la qualité des entrevues téléphoniques (formation des interviewers, écoute aléatoire d'entrevues, suivi et recueil des commentaires de certains participants à l'étude).

TSP

- Dans le cadre de cette consultation, le travail de cueillette de données a été mené par la firme TSP.
- TSP existe depuis 13 ans. Elle se spécialise dans la collecte de données (marchés résidentiel et affaires), et mène des sondages à l'échelle provinciale, nationale et internationale, pour des clients canadiens et étrangers.
- L'entreprise est dotée d'un central téléphonique comptant une cinquantaine de postes de travail, et leur équipe œuvre généralement sur des études quantitatives de grande envergure.
- Une équipe aguerrie de superviseurs, interviewers et conseillers a œuvré sur ce projet de consultation.