

### COMPLÉMENT DE RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION AUX QUESTIONS 1.1, 2.2, 2.4, 3.1 ET 6.1 DE LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DU ROEÉ

Original : 2016-10-24 HQD-16, document 9.1



### DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DU ROEÉ

Hydro-Québec - Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2017-2018

### RÉGIE DE L'ÉNERGIE - DOSSIER R-3980-2016

### Biénergie

### 1. Référence

- i) R-3980-2016, HQD-10, Document 1, page 12, Tableau 5 (B-0043)
- ii) R-3980-2016, HQD-10, Document 1, page 13, lignes 1 à 11 (B-0043)
- iii) R-3980-2016, HQD-4, Document 2, page 8 (B-0018)
- iv) R-3980-2016, HQD-4, Document 2, page 11 (B-0018)

### **Préambule**

TABLEAU 5 :
BUDGETS ET OBJECTIFS 2017 – GESTION DE LA DEMANDE EN PUISSANCE

		2017
	M \$	MW (bruts)
Portion de la demande en nuircanes		
Sestion de la demande en puissance Chauffe-eau 3 éléments	2	3
Sensibilisation et biénergie	1	-
Charges interruptibles résidentielle - Chauffe-eau	26	83
Charges interruptibles - Bâtiments CI (1)	0	80
	29	166
En raison des arrondis, un montant inférieur à 1 M\$ affiche 0.		

Réf. 1:

### Réf. 2 : « Biénergie

Le Distributeur réalisera un projet pilote auprès d'un nombre limité de clients au cours de l'hiver 2016-2017 afin d'évaluer la faisabilité technique de télécommander les systèmes de chauffage biénergie.

### Sensibilisation à la pointe hivernale

Au cours de l'hiver 2015-2016 et pour une quatrième année consécutive, le Distributeur a réalisé une campagne de sensibilisation à la pointe hivernale. Le thème de la campagne était «Par grand froid, on répartit sa consommation d'électricité». Le Distributeur a dû ajuster son

Original : 2016-10-24 HQD-16, document 9.1 Page 3 de 8



message en fonction de la température, qui a été au-dessus des normales saisonnières durant l'hiver 2016.

Pour l'hiver 2016-2017, le Distributeur entend poursuivre ses activités de sensibilisation à la pointe hivernale en favorisant l'intégration de plateformes de communication plus interactives. Cette stratégie de sensibilisation se poursuivra pour l'hiver 2017-2018. »

Réf. 3 : « Les ventes prévues au tarif DT pour 2017 diminuent, en raison principalement de la baisse du nombre d'abonnements, reflétant l'évolution récente du parc biénergie résidentielle. »

Réf. 4 : « Au tarif DT, l'écart négatif de 114 GWh est essentiellement attribuable à une diminution plus importante que prévu du nombre d'abonnements. »

### **Demandes**

**1.1** Veuillez ventiler le montant de 1 M\$ indiqué au Tableau 5 cité en référence i) entre les composantes « sensibilisations » et « biénergie ».

### Réponse :

1

2

3

4

L'enveloppe budgétaire de 1 M\$ servira aux activités de sensibilisation, à la fois pour la pointe hivernale et pour la biénergie.

### Complément de réponse :

Du budget de 1 M\$, environ 900 000 \$ sont prévus pour la campagne de sensibilisation à la pointe et approximativement 100 000 \$ pour la sensibilisation à la biénergie.

### Chauffe-eau à trois éléments

### 2. Référence

- i) R-3980-2016, HQD-10, Document 1, page 13, lignes 12 à 17 (B-0043)
- ii) R-3980-2016, HQD-10, Document 1, page 35 (B-0043)

### Préambule

### Réf. 1 : « Chauffe-eau à trois éléments

À la suite de discussions avec des intervenants du marché, le Distributeur a effectué un sondage auprès des clients afin d'identifier les causes sous-jacentes à la stabilité des ventes depuis 2014 malgré des efforts de promotion soutenus. La bonification du programme à l'intention des installateurs est donc reportée à l'automne 2016 et se poursuivra en 2017. Le Distributeur prévoit un budget de 2 M\$ et des impacts additionnels sur la demande en puissance de 2,5 MW. »

Original : 2016-10-24 HQD-16, document 9.1



Réf. 2:

### TABLEAU C-3: ANALYSES ÉCONOMIQUES GESTION DE LA DEMANDE EN PUISSANCE (\$/kW-HIVER ACTUALISÉS DE 2017) (ANNUITÉ CROISSANTE EN \$2017)

	TCTR	TP	TNT
Chauffe-eau à trois éléments	108	0	108
Charges interruptibles résidentielles	34	70	-36
Charges interruptibles - Bâtiments Cl	173	81	92
TOTAL - Interventions du Distributeur	118	73	45

### **Demandes**

2.2 Veuillez produire les résultats du sondage effectué auprès de la clientèle.

### Réponse :

1

4

5

7

10

11

12

13

Les résultats du sondage démontrent que les clients possédant un chauffeeau à trois éléments sont satisfaits. Le sondage a aussi permis de confirmer que le Distributeur doit maintenir la promotion de ce produit auprès de la clientèle et des influenceurs (par exemple, vendeurs et installateurs).

### Complément de réponse :

Le sondage réalisé est présenté à l'annexe A de la présente pièce. Le Distributeur souligne que les informations concernant les parts de marché de certains détaillants et partenaires ont été retirées afin d'en préserver la confidentialité.

Toutefois, le Distributeur souligne respectueusement qu'il ne juge pas qu'une analyse détaillée de ces résultats soit pertinente aux fins du présent dossier.

2.4 Veuillez indiquer si Hydro-Québec considère la possibilité d'offrir un incitatif financier à la clientèle pour stimuler son taux de pénétration dans le marché.

### **2.4.1** Sinon, pourquoi?

### Réponse :

Actuellement, le Distributeur paie le surcoût de fabrication au manufacturier. Le Distributeur analyse la possibilité d'offrir un soutien promotionnel et financier aux entrepreneurs membres de la Corporation des maîtres

Original: 2016-10-24 HQD-16. document 9.1



1

2

3

5

6

8

10

mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ) pour l'installation des chauffe-eau à trois éléments. La stratégie du Distributeur d'agir à la fois sur la demande et sur l'offre devrait contribuer à augmenter le taux de pénétration de ces chauffe-eau.

### Complément de réponse :

Dans le cadre de son programme Chauffe-eau à trois éléments (CE3E), le Distributeur a envisagé différentes solutions, dont celle d'offrir une aide financière aux clients. Toutefois, comme en font foi les résultats du sondage produits en réponse à la question 2.2, il est plus efficace pour le Distributeur de s'appuyer sur l'amélioration de la notoriété du CE3E ainsi que sur la participation accrue des partenaires commerciaux au programme.

### Programme de charges interruptibles – Bâtiments CI

**3. Référence**: R-3980-2016, HQD-10, Document 1, page 13 (B-0043)

### Préambule :

### « Programme Charges interruptibles – Bâtiments Cl

L'objectif initial du projet pilote, fixé à 10 MW pour l'hiver 2015-2016, a été largement dépassé, avec un résultat final de 25 MW. Ces résultats ont été réalisés grâce à la participation de 43 clients, représentant un parc d'environ 180 bâtiments.

Aussi, le Distributeur a déployé une nouvelle offre commerciale en gestion de la demande en puissance le 1<sup>er</sup> avril 2016. Cette offre cible les bâtiments des secteurs commercial et institutionnel, de même que les bâtiments du marché industriel de petites et moyennes puissances. L'offre comprend une compensation financière qui sera versée aux clients sur la base de la puissance réduite en période de pointe.

Le Distributeur prévoit atteindre son objectif pour ce programme en ajoutant 40 MW à l'hiver 2016-2017. Pour l'année 2017, l'objectif du programme est de 80 MW, portant à 150 MW la contribution de ce programme aux moyens de gestion de la demande en puissance à l'hiver 2017-2018.

### **Demande**

**3.1** Compte tenu du succès du projet-pilote qui a atteint 250% de l'objectif initial et compte tenu du potentiel technico-économique de gestion de la demande en puissance en ce qui a trait au chauffage dans le marché du Bâtiment CI, veuillez justifier les barrières

Original : 2016-10-24 HQD-16, document 9.1 Page 6 de 8



1

2

3

6

7

9

10

11

12

13

14

15

commerciales et/ou techniques qui amènent Hydro-Québec à limiter l'objectif de ce programme à seulement 40 MW à l'hiver 2016-2017.

### Réponse :

Le Distributeur ajoutera 40 MW aux résultats de l'hiver 2015-2016, pour un impact en puissance total de 70 MW pour le programme *Charges interruptibles – Bâtiments CI.* À ces 70 MW s'ajoutent l'impact du programme *Charges interruptibles – Bâtiments d'Hydro-Québec* de 15 MW, portant la contribution totale du marché Affaires aux interventions en GDP à près de 90 MW.

### Complément de réponse :

Ce programme en étant à sa première année d'exploitation, le Distributeur demeure prudent sur le potentiel à terme du marché. Certains paramètres et résultats de ce programme ne pourront être évalués qu'après quelques d'années d'exploitation. Par ailleurs, cette prudence du Distributeur ne relève pas de barrières commerciales ou techniques comme le laisse entendre la question de l'intervenant, mais bien d'une saine gestion de son bilan offredemande, et ce, dans un contexte d'introduction d'un nouveau type d'intervention pour ses clients et de son impact en matière de fiabilité d'approvisionnement.

### Programme d'utilisation efficace de l'énergie (PUEÉ)

### 6. Référence

- i) R-3980-2016, HQD-10, Document 1, page 15 (B-0043)
- ii) R-3748-2010, HQD-2, Document 1, page 12 (B-0013)

### **Préambule**

### Réf. 1 : « *Îles-de-la-Madeleine (IDLM)*[...]

À ce jour, 230 clients ont adhéré au volet propane du *Programme d'utilisation efficace de l'énergie* (PUEÉ), principalement pour du chauffage d'appoint. En 2016, selon les conclusions qu'il tirera des analyses économiques en cours, le volet propane pourrait également être offert à la clientèle Affaires. »

### Réf. 2 : « Performance des PUEÉ

Aux Îles-de-la-Madeleine, un segment significatif de la clientèle utilisant l'électricité ne

Original : 2016-10-24 HQD-16, document 9.1 Page 7 de 8



veut pas chauffer au mazout (35 % de la clientèle totale), indépendamment des mesures offertes pour favoriser la conversion de leur système de chauffage. »

### Demande

6.1 Veuillez indiquer pourquoi le chauffage à la biomasse ainsi que tout système de chauffage autonome des locaux ou de l'eau à partir d'énergie renouvelable ne sont pas admissibles au PUEÉ.

### Réponse :

1

2

4

5

6

8

10

11

12

13

14

Compte tenu des initiatives du Distributeur en regard de l'approvisionnement des IDLM, notamment l'appel de propositions en cours pour de l'énergie éolienne et l'objectif de conversion de l'alimentation de ce réseau, le Distributeur ne prévoit pas modifier l'offre actuelle du PUEÉ pour le moment.

### Complément de réponse :

Le Distributeur rappelle que la rentabilité de l'introduction d'un nouveau combustible dans le cadre du PUEÉ doit être démontrée et que les risques associés à une participation doivent être minimisés, à la fois pour le client et pour le Distributeur. Parmi les principaux risques associés au PUEÉ, on compte notamment :

- la présence d'un réseau de distribution fiable ;
- la présence de plus d'un fournisseur du combustible.

Le Distributeur rappelle qu'il est ouvert à toute solution rentable dans la mesure où elle répond à l'ensemble des critères, dont ceux énoncés précédemment.

Original: 2016-10-24 HQD-16, document 9.1 Page 8 de 8



### **ANNEXE A:**

ÉTUDE DE MARCHÉ 2016 – CHAUFFE-EAU À TROIS ÉLÉMENTS (RÉPONSE À LA QUESTION 2.2)

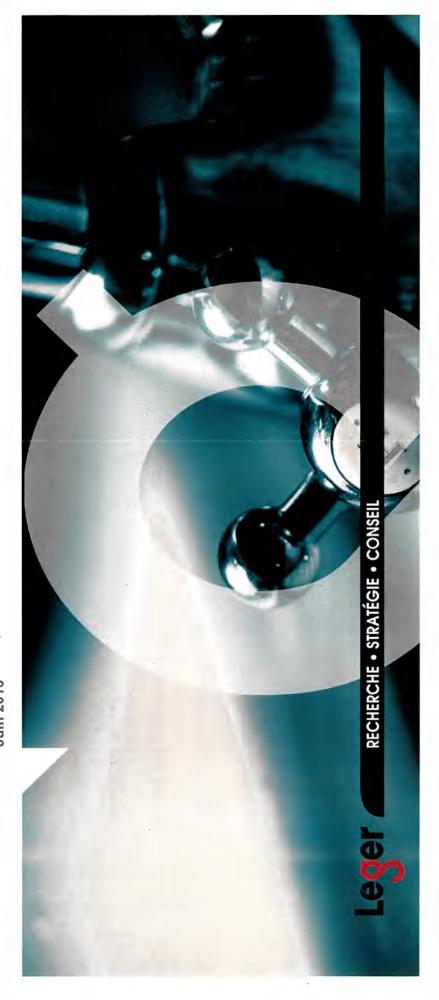
Original : 2016-10-24 HQD-16, document 9.1

En liasse



Chauffe-eau à trois éléments - Volet Installés Étude de marché 2016

Projet 10245-096 Juin 2016



## Table des matières

Contexte et objectifs	ന
Approche méthodologique	φ.
Profil des répondants	7
Résultats détaillés	6
1. Profil du chauffe-eau trois éléments	10
2. Sources d'information et motifs d'achat	16
3. Satisfaction et perceptions à l'égard du chauffe-eau trois éléments	78
4. Profil de consommation de l'eau chaude	36
5. Changement des habitudes de consommation et d'usage de l'eau chaude	47
6. Appels de service	51
Sonclusions stratégiques	55
auibe	95



### Contexte et objectifs

Léger a été mandaté par Hydro-Québec afin d'effectuer une étude quantitative auprès de clients résidentiels ayant évaluer les raisons d'acquisition, le type d'installateur, le profil des ménages, les changements dans la fait installer un chauffe-eau trois éléments. À travers cette étude, Hydro-Québec cherche à valider la satisfaction, consommation d'eau chaude et connaître le nombre d'appels de service ainsi que leur nature.

Plus précisément, les objectifs sont les suivants :

- Connaître le type d'installateur du chauffe-eau à trois éléments;
- aspects suivants : la fiabilité, la longévité et l'impact sur l'environnement associé à une réduction de la Connaitre les raisons initiales d'acquisition du chauffe-eau à trois éléments et l'importance accordée aux demande énergétique en période de pointe;
- Valider la satisfaction concernant l'utilisation du chauffe-eau (notamment le temps de récupération, les bris, la fiabilité et la disponibilité de l'eau chaude);
- Dresser le profil des ménages qui utilisent le chauffe-eau trois éléments et leur profil type de consommation nebdomadaire d'eau chaude;
- Valider si le client a changé ses habitudes de consommation et d'usage de l'eau chaude afin de s'adapter aux imites du chauffe-eau à trois éléments et voir lesquels;
- Répertorier le nombre d'appels de services et leur nature.





### Méthodologie

Pour atteindre les objectifs de recherche, un sondage hybride a été utilisé :

- Le volet téléphonique a été effectué du 18 mai au 1er juin 2016 auprès de 300 répondants, à partir d'une liste de 952 contacts de clients fournies par Hydro-Québec.
- Le volet Web a été effectué du 19 mai au 1er juin 2016 auprès de 200 répondants, à partir du panel Web de

Outre les questions filtres (qui différaient en fonction du volet) et la section concernant les appels de service (posée uniquement aux répondants téléphoniques), le questionnaire était identique pour les deux volets du sondage.

Les résultats de l'étude ont été pondérés en deux temps. Dans un premier temps :

- Les données du volet téléphonique ont été pondérées en fonction des codes postaux.
- Les données du volet Web ont été pondérées en fonction du sexe, de l'âge, de la langue maternelle, de la scolarité, de la présence d'enfants dans le ménage et de la région, selon les données de Statistique Canada.

Par la suite, les données ont été pondérées en respectant les poids fixés dans l'offre de service, à savoir 60% de répondants téléphoniques et 40% de répondants Web.

Notes pour la lecture du rapport :

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





### ω

### Profil des répondants

000	n=500		n=500
		Nombre de personnes dans le toyer	
Homme	61%	1 personne	<b>%</b> 6
Femme	39%	2 personnes	41%
		3 à 4 personnes	39%
18 à 34 ans	17%	5 personnes ou plus	11%
35 à 44 ans	21%	Moyenne	3 personnes
45 à 54 ans	19%	Enfant(s) dans le foyer	
55 à 64 ans	23%	Oui, jeune(s) enfant(s)	17%
65 ans et plus	20%	Oui, adolescent(s)	76%
Niveau de scolarité		Aucun enfant de moins de 18 ans	63%
Primaire / Secondaire	25%	Statut	
Collégial	22%	Propriétaire / Copropriétaire	%56
Universitaire	52%	Locataire / colocataire	2%
angue maternelle		Type de répondant	
Français	. 82%	Web	40%
Anglais	10%	Téléphonique	%09
Autre	%/	Implication dans la prise de décisions	
Région		relatives au chauffe-eau	
Montréal RMR	65%	Totale	63%
Québec RMR	12%	Partielle	37%
Autres régions	23%		
Revenus du foyer			
Moins de 40 000\$	8%		1
40 000\$ à 79 999\$	26%		
80 000\$ et plus	22%		





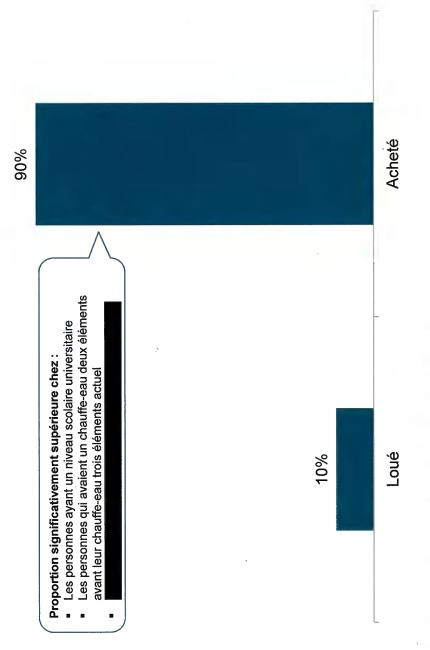
1. Profil du chauffe-eau trois éléments



# Méthode d'acquisition du chauffe-eau trois éléments

Q25. Avez-vous loué ou acheté votre chauffe-eau?

Base: Tous les répondants (n=500)

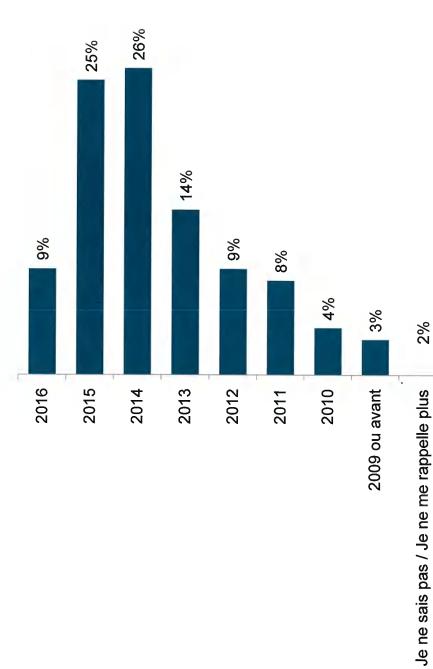




# Année d'installation du chauffe-eau trois éléments

Q3. En quelle année avez-vous fait installer votre chauffe-eau trois éléments?

Base : Les répondants ayant loué ou acheté leur chauffe-eau (n=483)









### Faits saillants

## Les clients sont proactifs et vont chercher de l'information par eux-mêmes.

- Avant de commencer les démarches de magasinage, 3 clients résidentiels sur 10 qui ont loué ou acheté leur chauffe-eau trois éléments avaient déjà entendu parler de ce type de produit.
- Pour le tiers, la première source de notoriété des chauffe-eau trois éléments est Internet, notamment le site Web d'Hydro Québec, où toutes les informations relatives au produit sont disponibles.
- 14% ont entendu parler des chauffe-eau trois éléments directement au magasin, 11% par l'intermédiaire des conseillers ou des vendeurs sur place.

# Ils sont réceptifs aux conseils prodigués par les diverses sources qui les entourent.

- chauffe-eau trois éléments. Parmi ces individus, plus de 9 sur 10 s'accordent à dire que leur décision finale a été Le tiers des clients résidentiels ont demandé conseil à un expert (plombier, électricien, etc.) avant d'acquérir leur aiguillée par ces avis.
- Près de la moitié des clients ayant acheté leur chauffe-eau trois éléments en magasin admettent avoir été influencés par les informations obtenues auprès des vendeurs et conseillers.
- Les clients résidentiels ayant consulté un expert pour obtenir plus d'information et ayant acheté leur chauffe-eau trois éléments en magasin ont eu tendance à favoriser davantage les conseils des vendeurs et des conseillers. Le dernier avis avant l'acte d'achat semble donc être le plus influent.



### Faits saillants

### Les motifs d'achat sont variés.

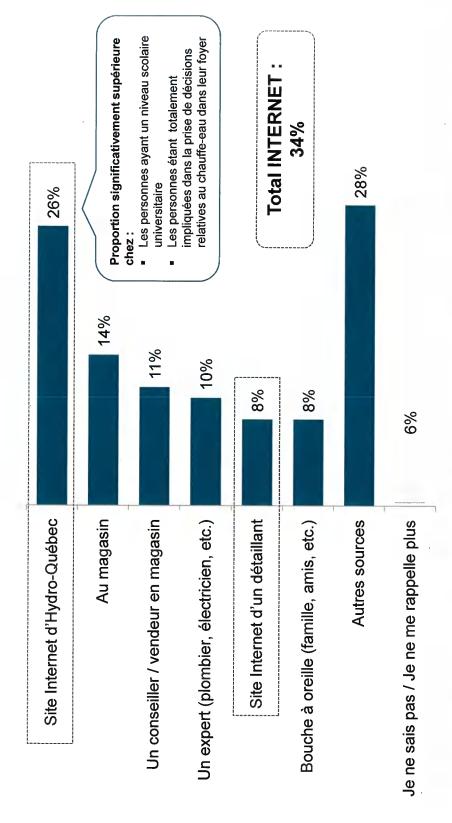
- diminuer la demande collective en électricité aux heures de pointe, les critères qui priment lors de la décision Même si les clients résidentiels semblent se soucier du réseau électrique d'Hydro-Québec et de leur rôle pour d'achat reflètent leurs intérêts personnels.
- Ainsi, ils privilégient avant tout la disponibilité de l'eau chaude et la fiabilité du chauffe-eau et de ses composantes. Le prix est le dernier critère de décision, loin derrière l'impact sur l'environnement et sur la demande collective en énergie, le temps de récupération avant d'avoir de l'eau chaude à nouveau et la longévité des composantes électroniques.
- recommandations reçues afin d'expliquer pourquoi ils ont choisi un chauffe-eau trois éléments plutôt qu'un autre Spontanément, plus de 1 client sur 10 mentionnent l'aspect plus économique du produit ainsi que les diverses type de chauffe-eau. Il est intéressant de constater que le bouche-à-oreille a une influence sur la décision d'achat. Soulignons toutefois qu'une proportion relativement élevée de clients ne sont pas en mesure d'expliquer spontanément leur choix.



# Sources de notoriété du chauffe-eau trois éléments

Q4AA. Comment avez-vous entendu parler du chauffe-eau trois éléments pour la première fois? JUSQU'À DEUX MENTIONS POSSIBLES\*

Base : Les répondants ayant loué ou acheté leur chauffe-eau (n=483)





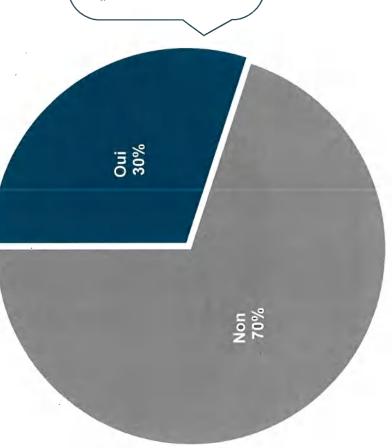
### RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

\* Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%.

### 17

## Notoriété des chauffe-eau trois éléments

Q4B. Avant de commencer à magasiner pour ce chauffe-eau, aviez-vous entendu parler des chauffe-eau à trois éléments? Base : Les répondants ayant loué ou acheté leur chauffe-eau (n=483)



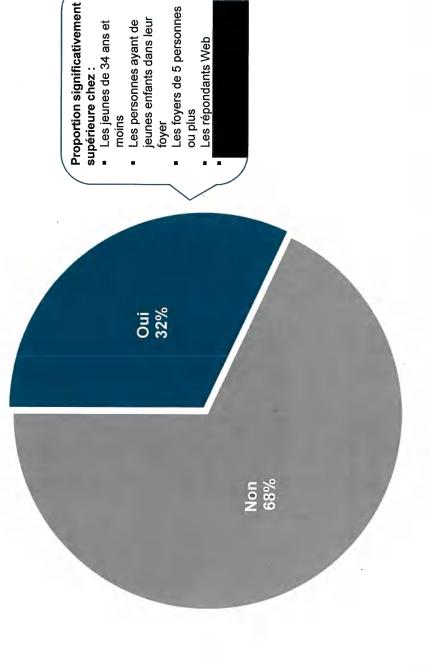


- Les jeunes de 34 ans et moins
  - Les personnes moins
- Les personnes ayant de scolarisées
- jeunes enfants dans leur foyer
  - Les répondants Web



## Recherche d'informations auprès d'experts

Q5. Avez-vous demandé conseil à un expert (plombier, électricien ou autre) avant de choisir votre chauffe-eau trois éléments? Base: Les répondants ayant loué ou acheté leur chauffe-eau (n=483)

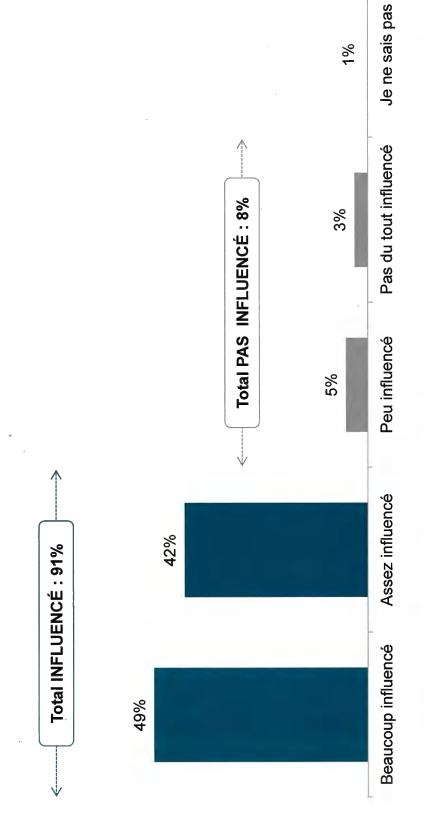




## Influence des experts sur le choix d'un chauffe-eau trois éléments

Q6. Diriez-vous que les informations obtenues par cet expert vous ont beaucoup, assez, peu ou pas du tout influencé dans votre choix d'un chauffe-eau trois éléments?

Base : Les répondants ayant demandé conseil à un expert avant de choisir leur chauffe-eau (n=144)

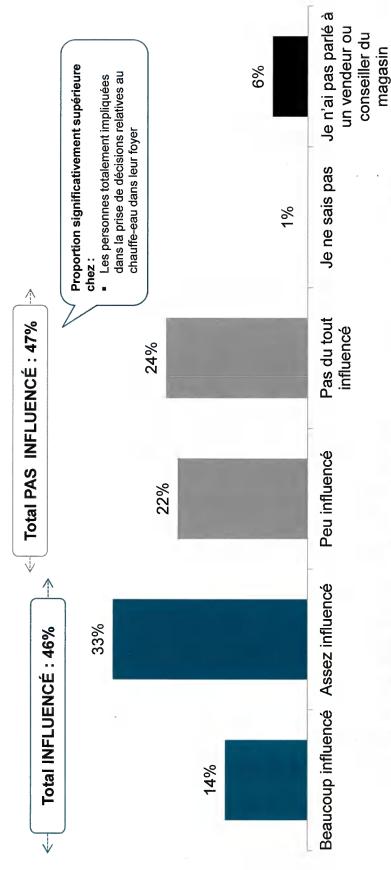




## Influence des vendeurs/conseillers sur le choix d'un chauffe-eau trois éléments

Q7. Diriez-vous que le vendeur ou le conseiller avec qui vous avez fait affaire au magasin a beaucoup, assez, peu ou pas du tout influencé votre décision de choisir un chauffe-eau trois éléments?

Base: Les répondants ayant acheté leur chauffe-eau dans un magasin (n=137)

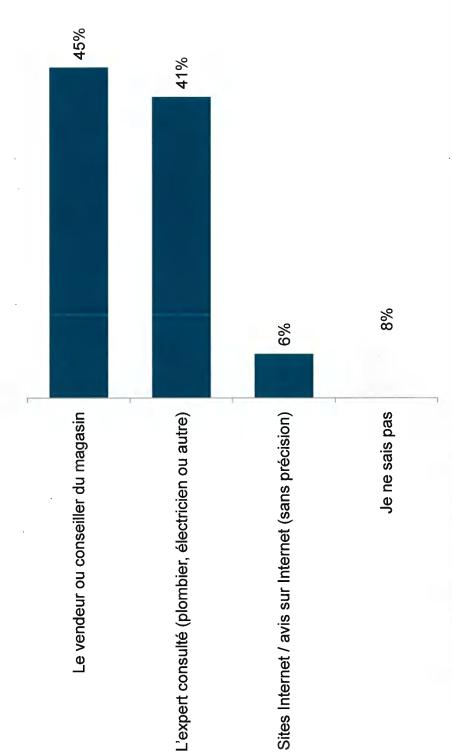




## Source la plus influente dans le choix d'un chauffe-eau trois éléments

# Q8. Qui a eu le plus d'influence sur votre décision de choisir un chauffe-eau trois éléments?

Base : Les répondants ayant demandé conseil à un expert et ayant acheté leur chauffe-eau dans un magasin et parlé avec un vendeur ou conseiller (n=48)





## Raisons pour lesquelles le chauffe-eau trois éléments a été préféré à un autre type de chauffe-eau

Q4A. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous choisi un chauffe-eau trois éléments plutôt qu'un autre modèle de chauffe-eau? MENTIONS SPONTANÉES - PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES\*

Base: Les répondants ayant loué ou acheté leur chauffe-eau (n=483)

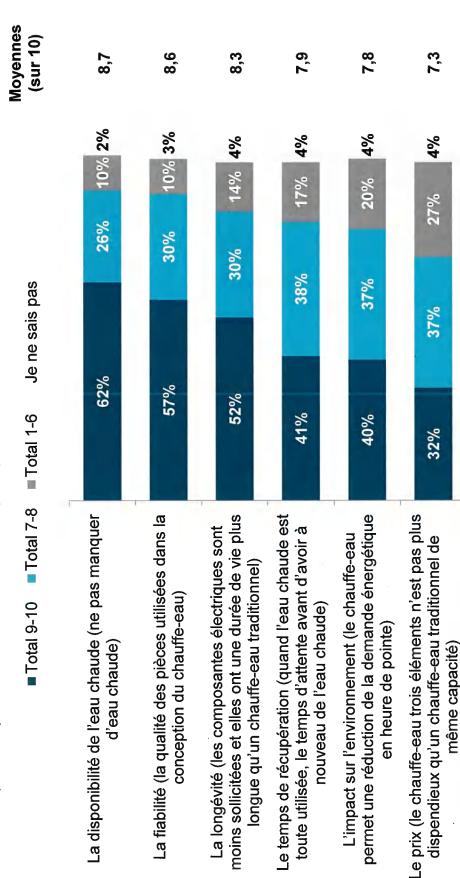
Économie / pour économiser (sans précision)	13%
Neconnitiandations (autres et sans precision) : n.g., O.A., prombler, ann, etc. Efficacité (sans précision)	%  86
L'impact sur l'environnement (le chauffe-eau permet une réduction de la demande énergétique en heure de pointe)	2%
Le temps de récupération (quand l'eau chaude est toute utilisée, le temps d'attente avant d'avoir à nouveau de l'eau	707
chaude)	<b>t</b> 8
Réduction de la facture d'électricité	4%
Performance / plus performant / meilleur rendement (sans précision)	4%
Il s'agit de la technologie la plus avancée actuellement / le système est meilleur que les autres	4%
Choix logique / semblait être le système le plus adéquat	4%
La disponibilité de l'eau chaude (ne pas manquer d'eau chaude)	3%
	3%
Chauffage plus régulier / constant	2%
On n'a pas eu le choix	2%
Nous avions eu des problèmes avec l'ancien chauffe-eau / il ne nous convenait plus	2%
Le prix (le chauffe-eau trois éléments n'est pas plus dispendieux qu'un chauffe-eau traditionnel de même capacité)	1%
La longévité (les composantes électriques sont moins sollicitées et elles ont une durée de vie plus longue qu'un	10%
chauffe-eau traditionnel)	9
Chauffe plus / la température de l'eau est plus élevée	%
Meilleur rapport qualité-prix	1%
Pour l'essayer / par curiosité	%
Autre	3%
Je ne sais pas / Je ne me rappelle plus	14%



## Critères de décision dans le choix d'un chauffe-eau trois éléments

Q9. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout important » et 10 signifie « très important », quelle a été l'importance des critères suivants sur votre décision de choisir un chauffe-eau trois éléments:

Base : Les répondants ayant acheté ou loué leur chauffe-eau (n=483)

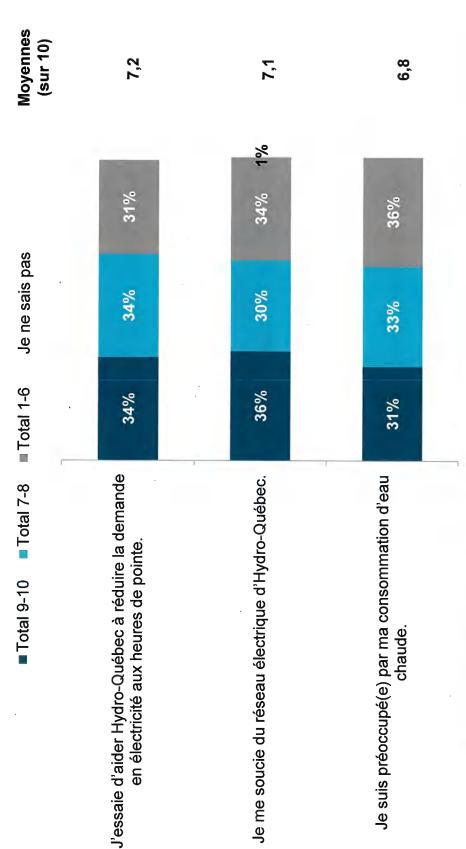




## Opinion à l'égard du réseau d'Hydro-Québec et de la consommation d'eau chaude

Q22. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « tout à fait en désaccord » et 10 signifie « tout à fait en accord », veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacun des énoncés suivants :

Base: Tous les répondants (n=500)





3. Satisfaction et perceptions à l'égard du chauffe-eau trois éléments

### Faits saillants

# Globalement, la satisfaction à l'égard du chauffe-eau trois éléments est très élevée.

- Avec une moyenne de 9,1/10, la quasi-totalité des clients résidentiels sont satisfaits de leur chauffe-eau trois éléments. Les 5% qui ont indiqué ne pas être satisfaits mentionnent avant tout le manque d'eau chaude, le temps néanmoins que ces résultats doivent être pris avec précaution compte tenue de la petite taille de l'échantillon de récupération avant d'avoir à nouveau de l'eau
- Plus du tiers des clients satisfaits avancent la disponibilité de l'eau chaude comme principale source de satisfaction. 3 sur 10 mentionnent également le fait qu'ils n'ont eu aucun problème et que le produit répond à
- Il est intéressant de noter que le chauffe-eau trois éléments fait l'unanimité en termes de préférence auprès des clients qui avaient un chauffe-eau deux éléments auparavant.

## Les perceptions à l'égard du chauffe-eau trois éléments sont positives.

- Pour les clients résidentiels, le chauffe-eau trois éléments est facile à entretenir et fiable; les pièces sont encore en bon état et ils n'ont pas eu à changer de composante.
- robinet est bonne. Par ailleurs, ils ne manquent jamais d'eau chaude. Si toutefois cela arrive, ils n'ont pas à Selon eux, l'eau chaude produite par le chauffe-eau trois éléments est suffisamment chaude et la pression au attendre longtemps avoir d'avoir de l'eau chaude à nouveau.

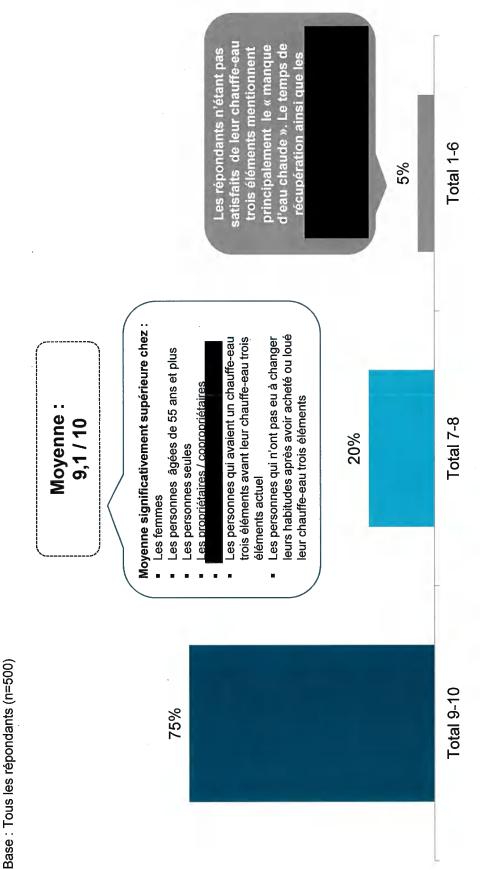
## Les comportements des clients sont en adéquations avec leurs opinions.

 Avec une moyenne de 8,9/10, la très grande majorité des clients sont disposés à recommander le chauffe-eau trois éléments à leurs proches et leurs amis.



#### Satisfaction générale à l'égard du chauffe-eau trois éléments

Q10A. De façon générale, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout satisfait » et 10 signifie « très satisfait », à quel point êtes-vous satisfait(e) de votre chauffe-eau trois éléments?





#### RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

\* Résultats de la Q10C : Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous généralement insatisfait(e) de votre chauffe-eau trois éléments? (n=10\*\*)

\*\* Étant donné le nombre restreint de répondants (n<30), les résultats sont présentés à titre indicatif seulement

#### Raisons qui expliquent la satisfaction à l'égard du chauffe-eau trois éléments

Q10B. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous généralement satisfait(e) de votre chauffe-eau trois éléments?

MENTIONS SPONTANÉES – PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES\*

Base : Les répondants étant satisfaits de leur chauffe-eau trois éléments (n=476)

La disponibilité de l'eau chaude	35%
Aucun problème / je suis satisfait / répond aux attentes (sans précision)	30%
Performance / plus performant / efficace / meilleur rendement (sans précision)	%/
Fiablilité / tranquillité d'esprit	%/
Économie (sans précision) / économie d'argent / pas cher	%/
Économie d'énergie / baisse de la consommation / efficacité énergétique (sans mention d'impact sur	/02
l'environnement ni d'heure de pointe)	%0
Le temps de récupération	4%
Idéal pour une famille nombreuse / quand on reçoit de la famille	3%
L'eau est bien chaude / à la bonne température	3%
Il chauffe bien (sans précision)	3%
Ne brise pas / durabilité du produit	2%
Bonne capacité	2%
L'impact sur l'environnement	2%
Je ne suis pas entièrement satisfait (on manque parfois d'eau chaude, il met du temps à chauffer) / on ne voit pas de	/00
différence avec un chauffe-eau traditionnel **	0 / V
Constance de la température	1%
Facilité d'utilisation / d'entretien	1%



Je ne sais pas

#### RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

Meilleur chauffe-eau comparé au chauffe-eau précédent

La qualité (sans précision)

\* Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%.

\*\* Même s'ils ont indiqué être généralement satisfaits, certains répondants mentionnent tout de même des éléments d'insatisfaction

10%

1% 2%

## Préférences en termes de chauffe-eau

Q10D. Le chauffe-eau que vous aviez avant ce chauffe-eau trois éléments était-il à 2 ou 3 éléments ?

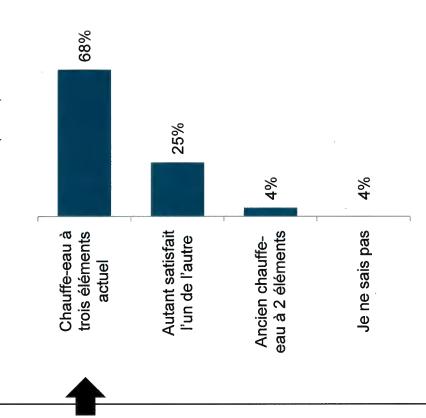
Base: Tous les répondants (n=500)

votre chauffe-eau actuel à trois éléments OU de votre ancien Q10E. De quel chauffe-eau êtes-vous le plus satisfait(e) : de chauffe-eau à 2 éléments?

Base : Les répondants qui possédaient un chauffe-eau 2 éléments avant leur chauffe-eau 3 éléments actuel (n=390)

%9/

2 éléments



%9

3 éléments

3%

Je n'ai jamais eu d'autre chauffe-



RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

15%

Je ne me rappelle

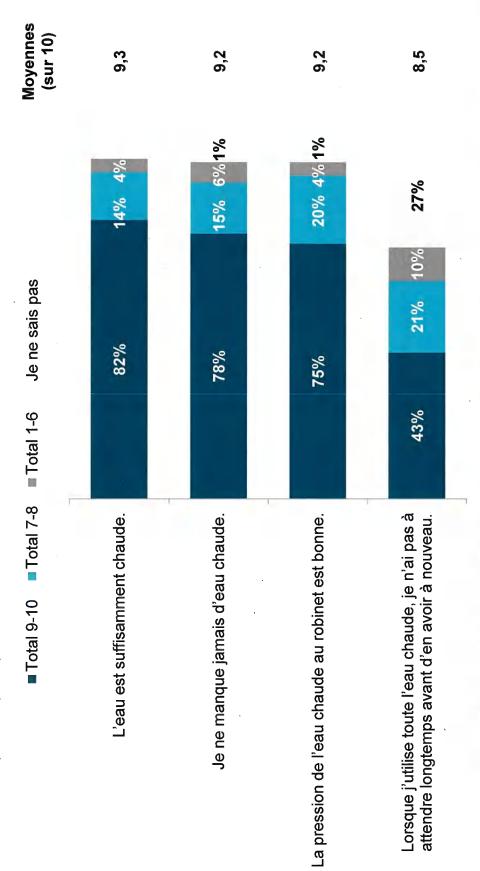
snld

Je ne sais pas /

### Perceptions à l'égard de l'eau chaude produite par le chauffe-eau trois éléments

Q11. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « tout à fait en désaccord » et 10 signifie « tout à fait en accord », veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacun des énoncés suivants en rapport avec l'eau chaude produite par votre chauffe-eau trois éléments:

Base: Tous les répondants (n=500)

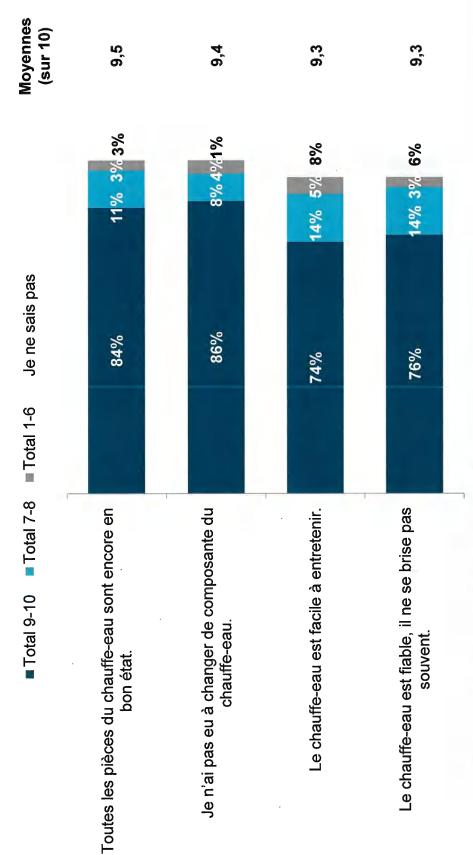




# Perceptions à l'égard du chauffe-eau trois éléments

Q12. Toujours sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « tout à fait en désaccord » et 10 signifie « tout à fait en accord », veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacun des énoncés suivants en rapport avec votre chauffe-eau trois éléments :

Base: Tous les répondants (n=500)

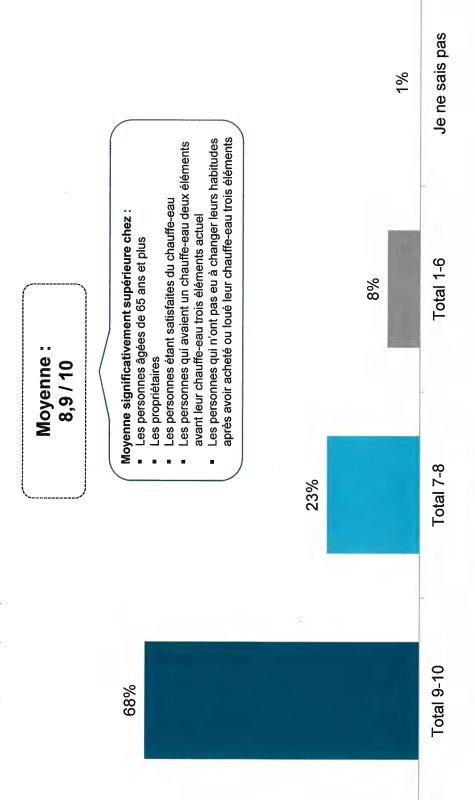




# Propension à recommander le chauffe-eau trois éléments

Q13. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très peu probable » et 10 signifie « très probable », quelle est la probabilité que vous recommandiez le chauffe-eau trois éléments à vos proches ou ami(e)s?

Base: Tous les répondants (n=500)







# Tous les clients utilisent au moins un appareil qui consomme de l'eau chaude dans leur habitation.

- Plus de 9 clients résidentiels sur 10 utilisent un lave-vaisselle ou une machine à laver le linge chez eux. Toutefois, en ce qui concerne ce dernier appareil, la consommation d'eau chaude n'est pas excessive dans la mesure où le lavage des vêtements se fait surtout à l'eau froide pour la grande majorité des individus.
- La douche à jets multiples et la baignoire de grand format sont toutes deux utilisées par près de 2 individus sur 4.

# La consommation d'eau chaude varie en fonction de la fréquence des activités et la taille du foyer.

	Moyenne hedomadaire par foyer
Prendre une douche	13
Faire la vaisselle à la main	ဖ
Utiliser la machine à laver	S
Prendre un bain	S.
Utiliser le lave-vaisselle	4

■ En terme de fréquence, la prise de douches arrive	largement en première position parmi toutes les activités	évaluées. Elle est suivie par le lavage de vaisselle à la	ise de	bains. L'utilisation du lave-vaisselle vient clore le	classement. Les moyennes associées à ces activités sont	
shes	es ac	issell	<u>a</u>	응	ctivité	
pop	tes l	de va	ne et	vient	es a	
de	<u>∹</u> 5	ge	achi	<u>=</u>	sàc	
prise	n parm	e lava	à la m	vaisse.	sociée	présentées dans le tableau ci-contre.
<u>a</u>	sitio	ar l	ints	ave-	s as:	<u>-</u>
nce,	öd	vie p	eme	_	nnes	lean
dne	nière	sui	, vêt	о С	oye	tab
fré	pren	est	e de	atio	es n	ns le
<del>g</del>	eu	E	vag	allis.	it L	s da
rme	ent	es.	<u>le a</u>	Ľ	mer	ntée
æ	gen	alué	<u>ٔ</u>	ns.	sse	ser
Ш	<u>a</u>	éĶ	ma	bai	<u>cla</u>	pré
•						

 Il n'est pas étonnant de noter que ces chiffres varient parfois de manière significative, notamment en fonction de la composition du foyer. Ainsi, les foyers plus nombreux ont tendance à prendre plus de douches et à utiliser le lave-vaisselle plus souvent que les autres foyers. De même, les foyers avec des adolescents ont une moyenne de prise de bains plus élevée que la norme. Enfin, les foyers moins nombreux utilisent sensiblement moins la machine à laver le linge. Toutes ces différences ont un impact sur la consommation globale d'eau chaude du



#### Faits saillants

## Le chauffe-eau trois éléments convient à certains types de foyer.

des estimations de consommation. En prenant comme référence un foyer de 3 personnes (qui est le nombre Afin de dresser un profil de la consommation d'eau chaude plus complet et essayer de comprendre le fort taux de moyen de personnes dans les foyers sondés), nous pouvons avancer que la capacité du chauffe-eau est Ceci pourrait expliquer le fort taux de satisfaction envers le chauffe-eau trois éléments. Il s'agit toutefois satisfaction à l'égard du chauffe-eau trois éléments, nous avons procédé à plusieurs calculs en nous basant sur suffisante pour permettre aux clients d'effectuer toutes leurs activités journalières sans manquer d'eau chaude. d'approximations; ces résultats devraient donc être pris avec précaution.

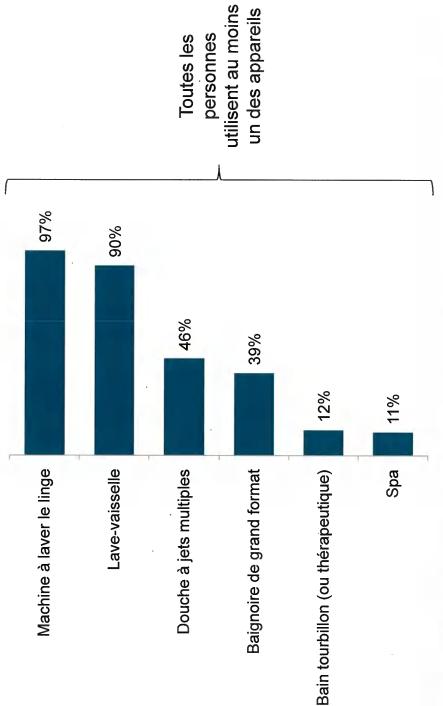


## Appareils consommant de l'eau chaude utilisés

Q19. Le(s)quel(s) des appareils suivants utilisez-vous dans votre habitation ou logement?

PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES\*

Base: Tous les répondants (n=500)





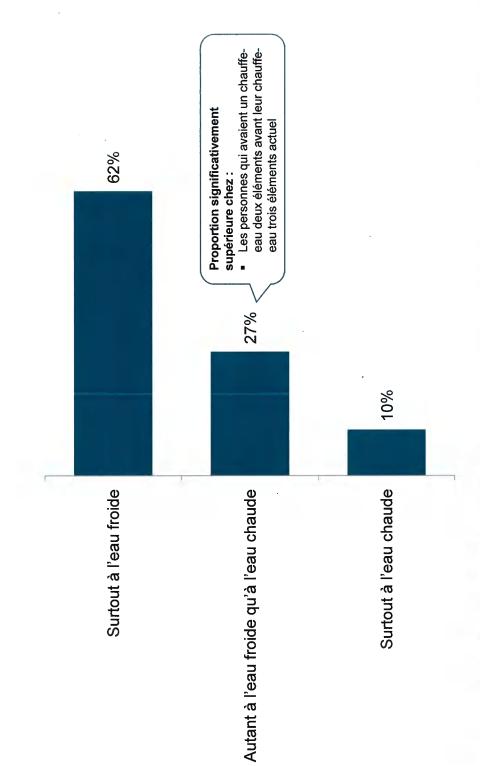
#### RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

\* Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%.

# Température de l'eau pour le lavage des vêtements

Q20. Dans votre foyer, est-ce que le lavage des vêtements se fait surtout à l'eau chaude ou à l'eau froide?

Base: Les répondants utilisant une machine à laver le linge (n=484)



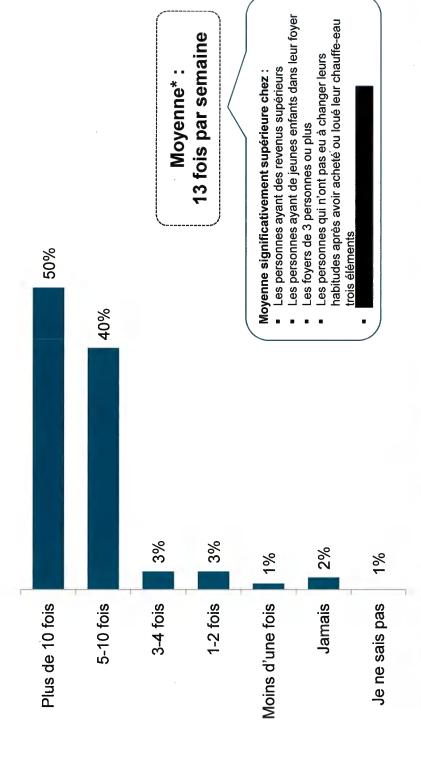


#### Consommation hebdomadaire d'eau chaude dans le foyer – Prise de douches

Q21. Veuillez indiquer la fréquence à laquelle vous et tous les autres membres de votre foyer effectuez chacune des activités suivantes en moyenne chaque semaine.

Base: Tous les répondants (n=500)

#### Prendre une douche



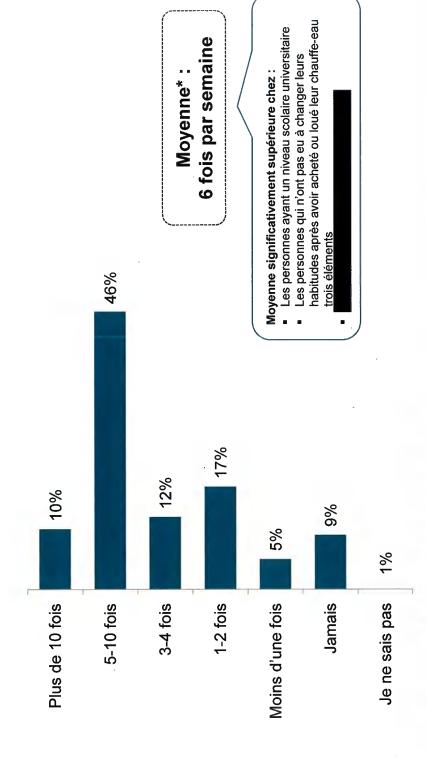


### Consommation hebdomadaire d'eau chaude dans le foyer – Lavage de la vaisselle à la main

Q21. Veuillez indiquer la fréquence à laquelle vous et tous les autres membres de votre foyer effectuez chacune des activités suivantes en moyenne chaque semaine.

Base: Tous les répondants (n=500)

#### Faire la vaisselle à la main





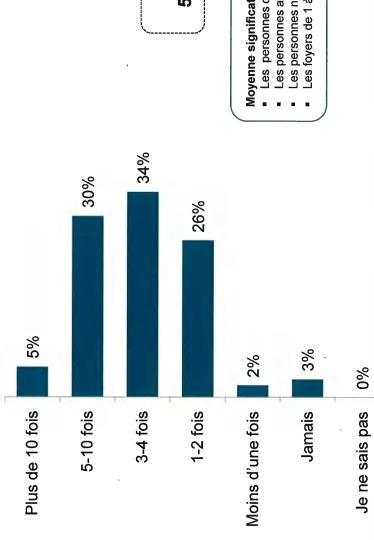
#### RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEII

### Consommation hebdomadaire d'eau chaude dans le foyer – Lavage du linge à la machine

Q21. Veuillez indiquer la fréquence à laquelle vous et tous les autres membres de votre foyer effectuez chacune des activités suivantes en moyenne chaque semaine.

Base: Tous les répondants (n=500)

### Utiliser la machine à laver le linge



#### 5 fois par semaine Moyenne\*:

#### Moyenne significativement inférieure chez :

- Les personnes de 65 ans et plus
- Les personnes ayant des revenus inférieurs à 80 000\$
  - Les personnes n'ayant pas d'enfants dans leur foyer
    - Les foyers de 1 à 2 personnes



#### RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

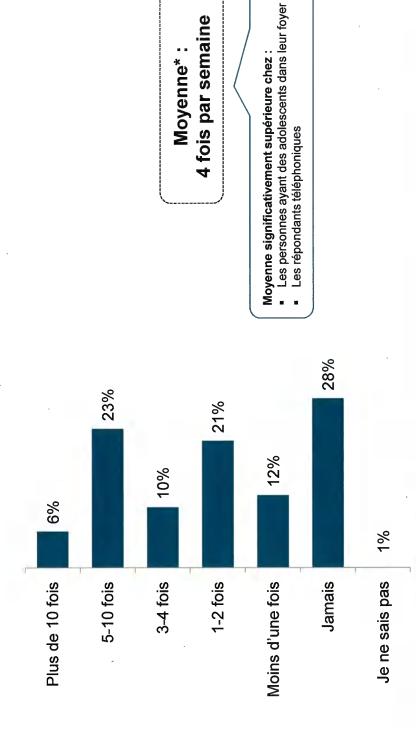
\* Moyenne sans les 0. Une valeur de 0,5 a été assignée aux moins d'une fois par semaine.

#### Consommation hebdomadaire d'eau chaude dans le foyer – Prise de bains

Q21. Veuillez indiquer la fréquence à laquelle vous et tous les autres membres de votre foyer effectuez chacune des activités suivantes en moyenne chaque semaine.

Base: Tous les répondants (n=500)

#### Prendre un bain





#### RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

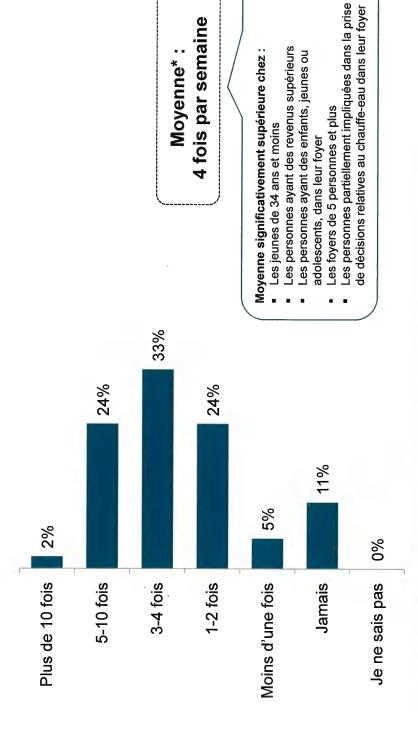
\* Moyenne sans les 0. Une valeur de 0,5 a été assignée aux moins d'une fois par semaine.

#### Consommation hebdomadaire d'eau chaude dans le foyer – Utilisation du lave-vaisselle

Q21. Veuillez indiquer la fréquence à laquelle vous et tous les autres membres de votre foyer effectuez chacune des activités suivantes en moyenne chaque semaine.

Base : Tous les répondants (n=500)

#### Utiliser le lave-vaisselle





#### RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

\* Moyenne sans les 0. Une valeur de 0,5 a été assignée aux moins d'une fois par semaine.

### Estimation de la consommation moyenne d'eau chaude dans le foyer

	Estimation de consommation d'eau	Moyenne hedomadaire	Moyenne de consommation d'eau par foyer (en litres)	onsommation ir foyer tres)	Consommation en termes de capacité de chauffe-eau trois éléments* <sup>E</sup>	en termes de auffe-eau trois ints* <sup>E</sup>
	(en litres)	parioyer	Hebdomadaire	Journalière	Hebdomadaire	Journalière
Prendre une douche* <sup>A</sup>	35	13	455	65	1,685	0,241
Faire la vaisselle à la main* <sup>B</sup>	25	ဖ	150	. 21	0,556	0,079
Utiliser la machine à laver						
Machine à laver traditionnelle	150	5	750	107	2,778	0,397
Machine à laver à chargement frontal* <sup>c</sup>	. 06-02	, C	400	22	1,481	0,212
Prendre un bain* <sup>D</sup>	75-150	જ	563	80	2,083	0,298
Utiliser le lave-vaisselle						
Lave-vaisselle peu économiseur	20	4	80	11	0,296	0,042
Lave-vaisselle économiseur	13	4	52	7	0,193	0,028
	Données externes*	Données provenant du sondage	Calculs provenant des données	nt des données	Calculs provenant des données	nt des données

<sup>\*\* 6</sup> minutes avec un pommeau à faible débit

Les données présentées dans le tableau ci-dessus constituent une estimation de La consommation d'eau chaude ne représente qu'un certain pourcentage (non disponible) de la consommation totale d'eau. En extrapolant, les résultats la consommation moyenne d'eau, pour un foyer composé de 3 personnes.



#### RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

seraient donc inférieurs à ceux du tableau.

\* Source : Energy et Ressources naturelles Québec (2016) : http://www.efficaciteenergetique.gouv.qc.ca/mon-habitation/conseils-pratiques/eau-chaude/#.V1rcGbvhBhG. Page consultée le 10/06/2016

<sup>\*8 5</sup> minutes

<sup>\*</sup>C valeur de 80 litres utilisée pour les calculs

<sup>\*</sup>D valeur de 112,5 litres utilisée pour les calculs

<sup>\*</sup>E 60 gallons = 270 litres

consommation et d'usage de l'eau chaude 5. Changement des habitudes de

#### Faits saillants

### Les changements sont difficiles à cerner.

- Seul un client sur 10 indique avoir eu à changer ses habitudes de consommation et d'usage de l'eau chaude depuis qu'il utilise son chauffe-eau trois éléments.
- Pour le quart des clients résidentiels qui ont eu à changer leurs habitudes, le chauffe-eau est synonyme de un temps d'attente entre chaque douche, font démarrer la machine à laver le linge et/ou le lave-vaisselle à des diminution de la consommation d'eau chaude et d'apparition de nouvelles habitudes restrictives; ils laissent ainsi heures stratégiques ou encore ils ont adopté l'eau froide pour laver le linge et la vaisselle.
- · À l'inverse, pour 16% le chauffe-eau trois-éléments a permis une d'augmentation de la consommation d'eau chaude.
- Il convient de souligner que la moitié des répondants qui ont eu à changer leurs habitudes ne sont pas en mesure d'expliquer spontanément la nature de ces changements.



### Impact du chauffe-eau trois éléments sur les habitudes de consommation et d'usage de l'eau chaude

Q17. Avez-vous eu à changer vos habitudes de consommation et d'usage de l'eau chaude depuis que vous utilisez votre chauffe-eau trois éléments?

Base : Tous les répondants (n=500)

#### Proportion significativement

- Les jeunes de 34 ans et supérieure chez :
- revenu inférieur à 80 000\$ Les personnes ayant un moins
- Les foyers de 5 personnes snld no
- chauffe-eau trois éléments Les personnes qui avaient un chauffe-eau trois éléments avant leur

Oui 10%

connaissaient les chauffeeau trois éléments avant Les personnes qui de commencer à magasiner actuel

> %06 Non

Les personnes qui utilisent un bain tourbillon (ou hérapeutique)

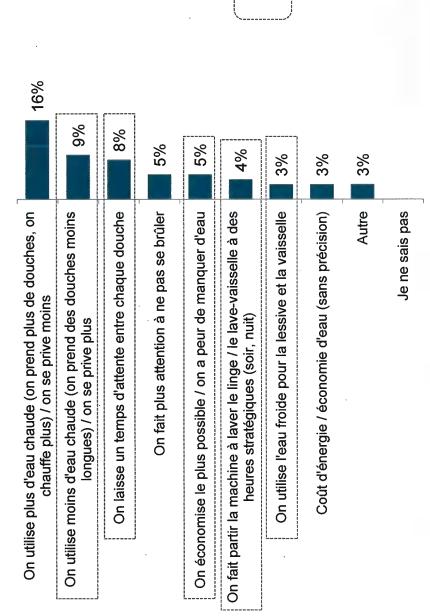


### Changements dans les habitudes de consommation et d'usage de l'eau chaude

Q18. Quel(s) changement(s) avez-vous apporté à vos habitudes de consommation et d'usage de l'eau chaude depuis que vous utilisez votre chauffe-eau trois éléments ?

MENTIONS SPONTANÉES - PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES\*

Base: Les répondants qui ont eu à changer leurs habitudes (n=48)



Total LIMITATIONS:

49%



#### RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

\* Les répondants ayant la possibilité de donner plusieurs réponses, le total des mentions peut être supérieur à 100%.



#### Conclusions stratégiques

## Continuer la promotion du programme de chauffe-eau trois éléments

- Les résultats de l'étude démontrent un taux de satisfaction très élevé (9/10) chez les clients à l'égard de leur chauffe-eau trois éléments. Ils se disent très satisfaits car ils n'ont pas vécu de problèmes avec leur chauffe-eau, il ne manque jamais d'eau chaude et certains croient même percevoir une économie d'énergie ou de coûts depuis son installation. À noter qu'on remarque que la taille du ménage impacte le niveau de satisfaction. En effet, les ménages composés d'une seule personne présentent le plus haut niveau de satisfaction, suivis de près par les ménages de 2 personnes ou plus.
- Ceux qui avaient un chauffe-eau deux éléments auparavant sont davantage ou autant satisfaits de leur chauffe-eau trois éléments actuel. D'ailleurs, le taux de recommandation du chauffe-eau trois éléments est également très élevé (9/10).
- En terme de consommation d'eau chaude, selon nos estimations basées sur les résultats de cette étude, le chauffe-eau trois éléments suffit amplement à répondre aux besoins de consommation d'eau chaude des foyers sondés. Ceci pourrait expliquer le fort taux de satisfaction et l'impression de ne pas manquer d'eau chaude. Une très faible minorité de foyers ont eu à changer leurs habitudes et à limiter leur consommation d'eau chaude, et dans ces cas, ce sont surtout des foyers composés de 5 personnes.
- Ces résultats indiquent que les freins perçus par les partenaires du programme ne sont pas vécus par les clients. Les clients perçoivent le chauffe-eau trois éléments comme un appareil fiable, performant et efficace qui remplace parfaitement un chauffe-eau deux éléments. Nous recommandons donc de poursuivre la promotion de ce produit, d'en accroître la notoriété, car il s'agit d'une opportunité à saisir pour Hydro-Québec.



## Conclusions stratégiques (suite)

# Utiliser les experts et les vendeurs en magasin comme source de notoriété et d'information

· Les chauffe-eau trois éléments sont relativement peu connus. En effet, seuls 30% des foyers sondés en avaient entendu parler avant d'entreprendre leurs démarches d'achat. Les sources d'informations consultées sont les sites web d'Hydro-Québec et des détaillants, mais également les visites en magasin et discussions avec les vendeurs.

moindre mesure. Il est donc important que ces deux types de professionnels soient des parties Le tiers des clients ont demandé conseils à des experts avant l'achat. D'ailleurs, les résultats de l'étude démontrent l'influence significative des conseils d'experts dans la décision d'opter pour un chauffe-eau trois éléments. Les vendeurs en magasin influencent également les clients, quoiqu'en prenantes et partenaires du programme d'Hydro-Québec et de sa stratégie de commercialisation. Ils sont une source importante et crédible d'information pour les clients potentiels.



## Conclusions stratégiques (suite)

Le chauffe-eau trois éléments: aussi performant qu'un chauffe-eau deux éléments mais qui permet également de réduire la demande énergétique en pointe

- es facteurs les plus probants sont une bonne disponibilité en eau chaude, un appareil fiable avec une longue durée de vie. Somme toute, des critères assez peu distinctifs et qui pourraient · Les motifs d'achat et avantages perçus par les clients sont étonnamment très peu précis et assez disparates. On mentionne vouloir économiser, ou encore plus d'efficacité. De manière assistée, également s'appliquer à un chauffe-eau deux éléments performant de même capacité..
- Et malgré que ceux-ci se disent assez soucieux du réseau d'Hydro-Québec, ce critère L'étude démontre que les clients semblent peu nombreux à connaître le véritable impact environnemental du chauffe-eau trois éléments, soit la réduction énergétique en heure de pointe. environnemental apparait loin derrière des considérations plus pratiques.
- Ainsi, dans la promotion du chauffe-eau trois éléments, nous croyons qu'il est important de rassurer les clients potentiels du fait qu'ils n'ont rien à perdre, et tout à gagner, en optant pour un plutôt que par leur souci du réseau d'Hydro-Québec. Ainsi, la réduction énergétique en heure de chauffe-eau trois éléments. Les performances étant égales ou supérieures à celles d'un chauffepointe est un argument distinctif, mais peu évocateur et qui devrait être utiliser de façon eau deux éléments. Les clients sont davantage motivés par leurs considérations personnelles, secondaire dans les communications.





Pour plus d'information au sujet de cette étude, veuillez contacter :

Diane Rousseau

Vice-présidente adjointe

drousseau@leger360.com

514-982-2464 poste 122

#### Équipe projet :

Diane Rousseau, vice-présidente adjointe

Thomas Amiot, analyste

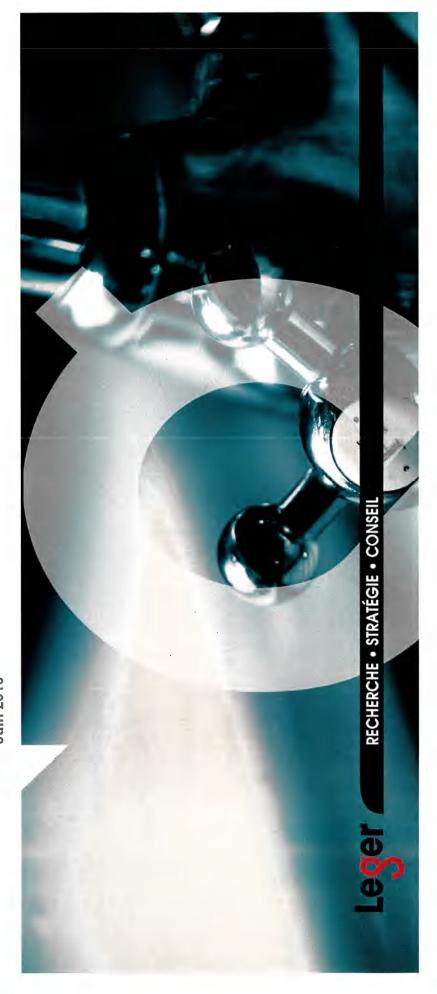


RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL



Chauffe-eau à trois éléments - Volet Désinstallés Étude de marché 2016

Projet 10245-096 Juin 2016



#### Table des matières

Contexte, objectifs et méthodologie	ന
Profil des répondants	ις <sub>0</sub>
Faits saillants	7
Résultats détaillés	19
1. Profil du chauffe-eau trois éléments	7
2. Sources d'information et motifs d'achat	12
3. Satisfaction et perceptions à l'égard du chauffe-eau trois éléments	13
4. Profil de consommation de l'eau chaude	15
5. Changement des habitudes de consommation et d'usage de l'eau chaude	17
Équipe	18





RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

## Contexte, objectifs et méthodologie

fait désinstaller leur chauffe-eau trois éléments. À travers cette étude, Hydro-Québec cherche à évaluer les raisons d'acquisition, les causes d'insatisfaction, le type d'installateur, le profil des ménages et le profil de consommation Léger a été mandaté par Hydro-Québec afin d'effectuer une étude quantitative auprès de clients résidentiels ayant

Plus précisément, les objectifs sont les suivants :

- Connaître le type d'installateur du chauffe-eau à trois éléments;
- aspects suivants : la fiabilité, la longévité ou l'impact sur l'environnement associé à une réduction de la Connaître les raisons initiales d'acquisition du chauffe-eau à trois éléments et l'importance accordée aux demande énergétique en période de pointe;
- Valider les causes d'insatisfaction et les motifs entourant le retrait du chauffe-eau à trois éléments;
- Dresser le profil des ménages qui sont revenus à un chauffe-eau traditionnel et leur profil type de consommation journalière d'eau chaude;
- Valider si le client a eu à changer ses habitudes de consommation et d'usage de l'eau chaude afin de s'adapter aux limites du chauffe-eau trois éléments.

Pour atteindre les objectifs de recherche, un sondage téléphonique a été effectué du 24 mai au 1er juin 2016 auprès fournis par Hydro Québec. Compte tenu de la taille de l'échantillon, aucune pondération n'a été appliquée. de 7 répondants provenant d'une liste de 39 contacts

Notes pour la lecture du rapport :

- Étant donnée la taille de l'échantillon, les chiffres présentés correspondent au nombre de répondants et non aux fréquences.
- Les commentaires obtenus par le biais des entrevues reflètent les opinions et perceptions d'un nombre limité de personnes. Les renseignements recueillis par ce moyen sont ainsi illustratifs et ne peuvent être extrapolés à l'ensemble de la population à l'étude.
- Les passages entre guillemets correspondent à des commentaires verbatim des répondants.
- Le symbole « \* » à côté d'un numéro de question indique que les répondants avaient la possibilité de donner plusieurs réponses. Le total des mentions peut donc être supérieur à 100%.





RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

#### ဖ

#### Profil des répondants

Total des répondants n=7 Tota	Nombre de personnes	3 1 personne	4 2 personnes	3 à 4 personnes	_	4	ns Enfant(s) dans le foyer	ns 1 Oui, jeune(s)	plus 0 Oui, jeune(s) et adoles	scolarité Oui, adolescent(s)	/ Secondaire 0 Aucun enfant de moins	4 Statut	aire 3 Propriétaire / Coproprié	ternelle Locataire / colocataire	6 Implication dans la pris	0 relatives au chauffe-ea	1 Totale	Partielle	RMR 3	SMR 4		gions	gions 0 u foyer	gions 0 La foyer 0 40 000\$ 0	gions 0 La foyer 0 40 000\$ 0 179 999\$ 0	gions  J. foyer  40 000\$  79 999\$  The plus of the plu
JT.	Sexe	Homme	Femme	Âge	18 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans et plus	Niveau de scolarité	Primaire / Secondaire	Collégial	Universitaire	Langue maternelle	Français	Anglais	Autre	Région	Montréal RMR	Québec RMR	Autros rógions	SHORES LEGIONS	Revenus du foyer	Revenus du foyer Moins de 40 000\$	Revenus du foyer Moins de 40 000\$ 40 000\$ à 79 999\$	Revenus du foyer Moins de 40 000\$ 40 000\$ à 79 999\$ 80 000\$ et plus

Total des répondants	n=7
Nombre de personnes dans le royer	
1 personne	0
2 personnes	~
3 à 4 personnes	2
5 personnes ou plus	4
Moyenne	4 personnes
Enfant(s) dans le foyer	
Oui, jeune(s)	0
Oui, jeune(s) et adolescent(s)	_
Oui, adolescent(s)	5
Aucun enfant de moins de 18 ans	<del>-</del>
Statut	
Propriétaire / Copropriétaire	7
Locataire / colocataire	0
mplication dans la prise de décisions	
relatives au chauffe-eau	
Totale	5
Partielle	7





RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

#### Faits saillants

#### Profil du chauffe-eau trois éléments

- Parmi les 7 répondants, la répartition entre locataires et propriétaires est relativement homogène.
- On remarque que 2 individus ont hérité de leur chauffe-eau trois éléments en emménageant dans leur résidence et qu'ils n'ont pas eu à effectuer les démarches d'achat ou de location par eux-mêmes
- pas être drastiquement opposés au produit en tant que tel puisque 3 répondants ont réinstallé un nouveau En majorité, les clients n'ont pas gardé leur chauffe-eau trois éléments très longtemps. Ils ne semblent pourtant chauffe-eau trois éléments par la suite.

### Sources d'information et motifs d'achat

- Dans l'ensemble, le chauffe-eau trois éléments dispose d'une bonne notoriété auprès des 5 répondants qui ont acheté ou loué leur chauffe-eau eux-mêmes.
- Parmi ces individus, 3 ont été chercher conseils auprès d'un expert lors de leur magasinage.
- Les critères qui ont primé lors de la décision d'achat ou de location reflètent les intérêts personnels des
- Spontanément, le premier élément mentionné est l'économie d'énergie, la baisse de consommation et l'efficacité énergétique, sans mention de l'impact sur l'environnement ni les heures de pointe.
- La fiabilité du chauffe-eau ainsi que la disponibilité de l'eau chaude arrivent à la première position de façon assistée, avant l'impact sur l'environnement

## Satisfaction et perceptions du chauffe-eau trois éléments

un ne s'est pas prononcé, et 2 sont très insatisfaits avec une note de 1/10. La moyenne obtenue est donc de 6,2/10 soit un taux de satisfaction relatif. Ceci se reflète d'ailleurs dans le comportement des individus, puisque la Sur les 7 répondants, 4 ont été globalement satisfaits (notes de 7, 8 ou 10/10) de leur chauffe-eau trois éléments, propension à recommander le chauffe-eau trois éléments est faible.



#### RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

#### Faits saillants

# Satisfaction et perceptions du chauffe-eau trois éléments (suite)

- Les perceptions du chauffe-eau trois éléments sont mitigées :
- Pour les répondants, le chauffe-eau était facile et économique à entretenir et il était fiable. En revanche, ils émettent plus de doutes en ce qui concerne le remplacement de composantes et l'état du chauffe-eau au moment de son remplacement.
- Selon eux, l'eau chaude produite par le chauffe-eau trois éléments était suffisamment chaude et la pression du robinet était bonne. Ils ne sont toutefois pas aussi unanimes à l'égard de la quantité d'eau chaude disponible ou du temps de récupération. En effet, autant de façon spontanée qu'assistée, le manque d'eau chaude est un motif de remplacement évoqué.

# Profil de la consommation d'eau chaude

- Globalement, les répondants ne sont pas très préoccupés par leur consommation d'eau chaude.
- Les 7 répondants utilisent au moins un appareil qui consomme de l'eau chaude. On remarque par ailleurs un fort taux d'équipement en machines à laver le linge et lave-vaisselle.
- fois/semaines), le lavage du linge à la machine (7 fois/semaines) et l'utilisation du lave-vaisselle (5 En termes de fréquence, la prise de douches arrive en première position, largement devant les autres activités (19 fois/semaine). Viennent ensuite la prise de bains (9 fois/semaine), le lavage de la vaisselle à la main (8

# Changements dans les habitudes de consommation et d'usage de l'eau chaude

Ces changements concernaient l'utilisation de l'eau chaude dans la journée ou les quantités d'eau chaude Sur les 7 répondants, 2 ont eu à changer leurs habitudes lorsqu'ils possédaient un chauffe-eau trois éléments.



### RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

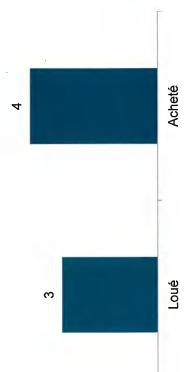
# Résultats détaillés



RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

# Profil du chauffe-eau trois éléments

#### Méthode d'acquisition du chauffe-eau trois éléments (025)



chauffe-eau trois éléments, un peu mains de la moitié (Q1) La moitié des clients résidentiels ont acheté leur l'ont loué.

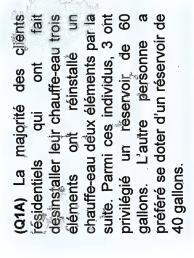
- éléments 2 individus n'ont pas eu à acheter ou louer hérité emménageant dans leur résidence. trois ont eu leur chauffe-eau directement

#### Installation du chauffe-eau trois éléments (Q2, Q3A, Q3B)



En moyenne, les clients ont fait désinstaller leur chauffe-eau trois éléments dans l'année même de son installation.

#### Remplacement du chauffe-eau trois éléments (FILT4)





Chauffe-eau 3 éléments



ന



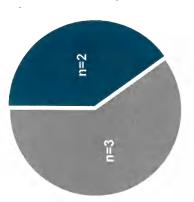
### RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEII

Q25, Q1, FILT4. Base : Tous les répondants (n=7) Q1A. Base : Les répondants dont le nouveau chauffe-eau possède 2 éléments (n=4)

Q2, Q3A, Q3B. Base: Les répondants ayant acheté ou loué leur chauffe-eau trois éléments eux-mêmes (n=5)

# Sources d'information et motifs d'achat

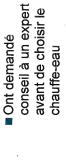
#### Notoriété du chauffe-eau trois éléments (Q4B)



- éléments avant de chauffe-eau trois ■Connaissaient le commencer à magasiner
- trois éléments avant pas le chauffe-eau ■ Ne connaissaient de commencer à magasiner

## Recherche d'informations auprès d'experts

(Q



n=2

n=3

- N'ont pas demandé conseil à un expert avant de choisir le chauffe-eau
- (Q6) Pour 2 clients, les conseils reçus ont assez influencé leur décision d'achat. Pour 1 člient, ces avis ont eu peu d'influence.

#### Importance des critères d'achat

Ø

Raisons pour lesquelles le chauffe-eau trois éléments

été préféré à un autre type de chauffe-eau

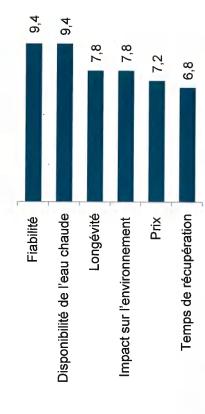
Moyennes sur 10 présentées

က

Économie d'énergie / baisse de

la consommation / efficacité

énergétique \*\*



### RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

\*\* sans mention l'environnement

ni d'heure de d'impact sur

Meilleur rapport qualité-prix

Temps de récupération

Q4B, Q5, Q4A, Q9. Base : Les répondants ayant acheté ou loué leur chauffe-eau trois éléments eux-mêmes (n=5)

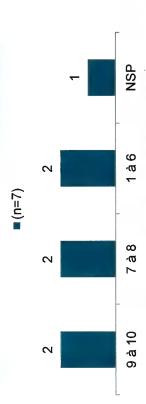
### Satisfaction et perceptions du chauffe-eau trois éléments (1/2)

Satisfaction globale à l'égard du chauffe-eau trois éléments (Q10A)

En moyenne, les clients attribuent une note de **6,2/10** à leur chauffe-eau trois éléments. La grande majorité lui a donné une note supérieure à 6.

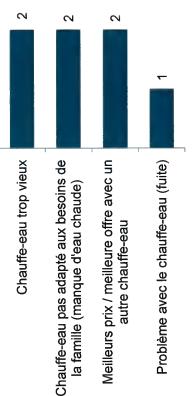
(Q10B) Parmi les individus ayant attribué une note de 7 à 10, la disponibilité de l'eau chaude est le principal facteur de satisfaction. Viennent ensuite les économies d'énergie / baisse de la consommation / efficacité énergétique (sans mention d'impact sur l'environnement ni d'heure de pointe).

(Q10C) Le manque d'eau chaude est la raison citée par les 2 personnes insatisfaites (chacuner a donné une note de 1) pour expliquer les notes qu'elles ont attribuées au chauffe-eau trois éléments.



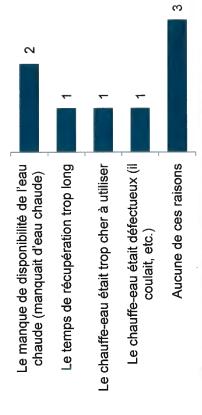
Motifs de remplacement du chauffe-eau trois éléments (spontané)

(Q10D)\*



Motifs de remplacement du chauffe-eau trois éléments (assisté)

(Q10E)\*



#### Leger

### RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

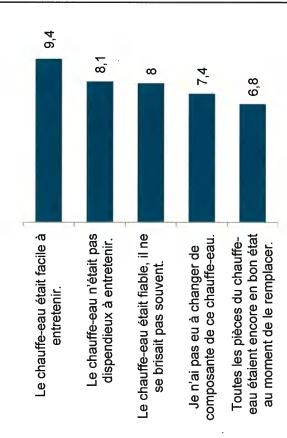
Q10A, Q10D, Q10E. Base : Tous les répondants (n=7) Q10B. Base : Les répondants étant satisfaits de leur chauffe-eau trois éléments (n=4)

Q10C. Base : Les répondants n'étant pas satisfaits de leur chauffe-eau trois éléments (n=2)

### Satisfaction et perceptions du chauffe-eau trois éléments (2/2)

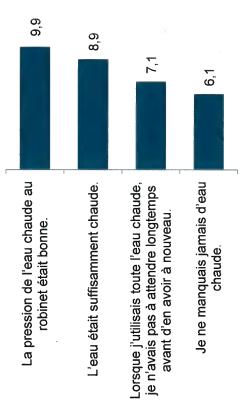
#### Perception à l'égard du chauffe-eau trois éléments (Q12)

Moyennes sur 10 présentées



Perception à l'égard de l'eau chaude produite par le chauffe-eau trois éléments

Moyennes sur 10 présentées

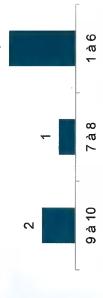


#### Préférences de chauffe-eau (Q10F)

Pour la moitié des clients qui ont actuellement un satisfaisant que leur chauffe-eau trois éléments précédent. Pour l'autre moitié des clients, le chauffe-eau deux éléments, celui-ci est plus chauffe-eau trois éléments était plus satisfaisant.

# Propension à recommander le chauffe-eau trois éléments

Avec une moyenne de 4,9/10, les clients ne sont recommander le chauffeeau trois éléments. enclins

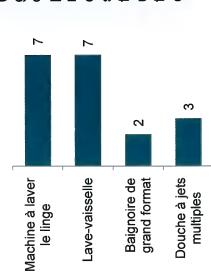


#### Leger

### RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

# Profil de la consommation d'eau chaude (1/2)

#### Appareils consommant de l'eau chaude utilisés (Q19)\*

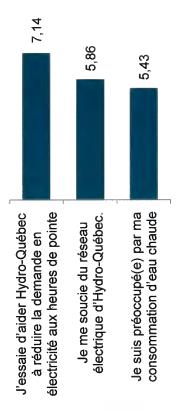


majorite machine, le lavage du linge s'effectue froide. Un client que l'eau a l'eau utilise autant l'eau clients qui Pour possèdent grande suffout chaude. froide

Opinion à l'égard du réseau d'Hydro Québec et de la consommation d'eau chaude

(Q22)

Moyennes sur 10 présentées



douches arrive première En terme de fréquence, la position parmi toutés les activités évaluées. prise de largement

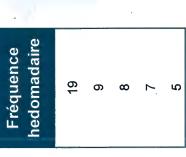
# Consommation hebdomadaire d'eau chaude dans le foyer

(Q21)

Prendre une douche Prendre un bain Utiliser la machine à laver le linge

Faire la vaisselle à la main

Utiliser le lave-vaisselle



## RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

Q19, Q21, Q22. Base : Tous les répondants (n=7) Q20. Base : Les répondants qui possèdent une machine à laver le linge (n=7)



# Profil de la consommation d'eau chaude (2/2)

	Estimation de consommation d'eau	Moyenne	Moyenne de consommation d'eau par foyer (en litres)	onsommation Ir foyer tres)	Consommation en termes de capacité de chauffe-eau trois éléments* <sup>E</sup>	en termes de auffe-eau trois ents* <sup>E</sup>
	(en litres)	parioyer	Hebdomadaire	Journalière	Hebdomadaire	Journalière
Prendre une douche* <sup>A</sup>	35	9.	999	96	2,463	0,352
Prendre un bain* <sup>B</sup>	75-150	တ	.1013	145	3,750	0,536
Faire la vaisselle à la main* <sup>c</sup>	25	ω	200	29	0,741	0,106
Utiliser la machine à laver						
Machine à laver traditionnelle	150	7	1050	150	3,889	0,556
Machine à laver à chargement frontal* <sup>D</sup>	70-90	7	560	80	2,074	0,296
Utiliser le lave-vaisselle						
Lave-vaisselle peu économiseur	20	ည	100	4	0,370	0,053
Lave-vaisselle économiseur	13	22	65	o,	0,241	0,034
	Données "externes*	Données provenant du sondage	Calculs provenant des données	nt des données	Calculs provenant des données	nt des données

\*\* 6 minutes avec un pommeau à faible débit

consommation moyenne d'eau, pour un foyer composé de 4 personnes (le nombre moyen de personnes dans les foyers sondés). La consommation d'eau chaude ne représente qu'un certain pourcentage (non disponible) de la consommation totale d'eau. En extrapolant, les résultats seraient donc inférieurs à ceux du tableau.

Les données présentées dans le tableau ci-dessus constituent une estimation de la



### RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

\* Source : Energy et Ressources naturelles Québec (2016) : http://www.efficaciteenergetique.gouv.qc.ca/mon-habitation/conseils-pratiques/eau-chaude/#.V1rcGbvhBhG. Page consultée le 10/06/2016

<sup>\*\*</sup> valeur de 112,5 litres utilisée pour les calculs \*C 5 minutes

<sup>\*</sup>D valeur de 80 litres utilisée pour les calculs

<sup>\*</sup>E 60 gallons = 270 litres

# Changements dans les habitudes de consommation et d'usage de l'eau chaude

# Conséquences de l'installation du chauffe-eau trois éléments

Moyennes sur 10 présentées

pour ne pas manquer d'eau chaude » et qu'ils ont dû « diminuer l'usage de (Q18) Les répondants mentionnent qu'ils devaient « répartir [l']utillisation la douche »



- Ont eu à changer leurs habitudes de consommation et d'usage de l'eau chaude
- habitudes de consommation et ■ N'ont pas eu à changer leurs d'usage de l'eau chaude



### RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

Q17. Base : Tous les répondants (n=7) Q18. Base : Les répondants qui ont eu à changer leurs habitudes de consommation et d'usage de l'eau chaude (n=2)

Pour plus d'information au sujet de cette étude, veuillez contacter :

Diane Rousseau

Vice-présidente adjointe

drousseau@leger360.com

514-982-2464 poste 122

#### Équipe projet :

Diane Rousseau, vice-présidente adjointe

Thomas Amiot, analyste

