

**RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À L'ENGAGEMENT NUMÉRO 10**

**Questionnaire – Tarification
(Projet 519-s)**

INTRO

Bonjour mon nom est.....de Saine Recherche. Nous réalisons présentement une étude pour le compte d'Hydro-Québec visant à évaluer la perception des consommateurs à l'égard de la tarification. Pourrais-je parler à la personne qui s'occupe des coûts d'électricité et de la facture d'Hydro-Québec?

AU BESOIN : Nous réalisons présentement une étude pour le compte d'Hydro-Québec visant à évaluer votre compréhension de la facture et de la tarification. Puis-je vous poser quelques questions ?

L'entrevue ne prendra pas plus d'une dizaine de minutes.

CLIENTS D

Lorsque vous répondez aux questions, veuillez vous référer à la consommation d'électricité à l'adresse : _____ <importer de la base de données> qui est facturé au tarif résidentiel d'Hydro-Québec, soit le tarif D.

CLIENTS DT

Lorsque vous répondez aux questions, veuillez vous référer à la consommation d'électricité à l'adresse : _____ <importer de la base de données> qui est facturé au tarif DT d'Hydro-Québec.

SI REQUIS SEULEMENT : Tarif biénergie

CLIENTS AGRICOLES

Lorsque vous répondez aux questions, veuillez vous référer à la consommation d'électricité de votre abonnement agricole à l'adresse : _____ <importer de la base de données> qui est facturé au tarif résidentiel d'Hydro-Québec, soit le tarif D.

Tout d'abord, permettez-moi de vous poser quelques questions de classement qui nous permettront d'identifier votre profil de répondant.

CLIENTS AGRICOLES SEULEMENT

QE6. Habitez-vous sur l'exploitation agricole ?

- | | |
|-----------------|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
| NSP / NRP | 9 |

CLIENTS AGRICOLES → PASSER À Q3

Q1. Dans quel genre d'habitation habitez-vous? **LIRE – Une seule réponse**

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Une maison individuelle (détachée ou attachée avec un ou deux murs mitoyens) | 01 |
| Un duplex (détaché ou attaché) | 02 |
| Un triplex (détaché ou attaché) | 03 |
| Un immeuble de 4 logements ou plus | 04 |
| Une maison mobile ou roulotte | |
| Autre (préciser) _____ | 98 |
| NSP / NRP | 99 |

Q2. Êtes-vous ... **(LIRE)** du logement ou de l'unité d'habitation située au <adresse> à <municipalité>?

- | | |
|----------------------------------------|---|
| Propriétaire (ou copropriétaire) | 1 |
| Locataire (ou colocataire) | 2 |
| NSP / NRP | 9 |

Q3. Quel âge avez-vous? Est-ce entre...? (**LIRE**)

18 et 29 ans	1
30 et 44 ans	2
45 et 54 ans	3
55 et 64 ans	4
65 ans et plus.....	5
Préfère ne pas répondre	9

CLIENTS AGRICOLES → PASSER À QA1a

Q4a. En vous incluant, combien de personnes habitent votre foyer?

_____ personnes
NSP / NRP..... 99

Q4b. Votre revenu familial avant impôts est-il supérieur à ... ? (**LIRE**)

Demander le montant selon la réponse à Q4a	Oui	Non	NSP/ NRP
SI Q4a=1 : 25 000\$.....	1	2	9
SI Q4a=2 : 30 000\$.....	1	2	9
SI Q4a=3 : 35 000\$.....	1	2	9
SI Q4a=4 : 45 000\$.....	1	2	9
SI Q4a=5 : 50 000\$.....	1	2	9
SI Q4a=6 : 60 000\$.....	1	2	9
SI Q4a=7 et plus : 65 000\$	1	2	9

A. CONSULTATION DE LA FACTURE D'ÉLECTRICITÉ

QA1a. Le plus souvent, quand vous recevez votre facture d'électricité, est-ce que...? (**LIRE**)

Vous la regardez attentivement.....	1	→ PASSER À QA2a
Vous la regardez rapidement	2	
Vous ne la regardez pas du tout.....	3	
NSP / NRP	9	→ PASSER À QA2a

QA1b. Pourquoi ne regardez-vous pas votre facture d'Hydro-Québec? (**NE PAS LIRE**)

Facture compliquée de façon générale	01
Tarifs appliqués compliqués.....	02
C'est toujours pareil	03
J'adhère au MVE (mode de versements égaux)	04
J'adhère au PA (prélèvement automatique).....	05
Cela ne m'intéresse pas.....	06
Autre (préciser)	98
NSP / NRP	99

PASSER À QA2b SI QA1a=3 OU 9 (Ne regarde pas la facture)

QA2a. En général, diriez-vous que la **facture** d'Hydro-Québec est (**LIRE**) ... à comprendre?

Très facile	1
Plutôt facile	2
Plutôt difficile.....	3
Très difficile.....	4
NSP / NRP.....	9

QA2b. En général, diriez-vous que la **tarification** d'Hydro-Québec, c'est-à-dire la façon dont le montant de la facture est calculé est **(LIRE)** ... à comprendre?

- Très facile 1
- Plutôt facile 2
- Plutôt difficile 3
- Très difficile 4
- NSP / NRP 9

PASSER À QA3 SI QA1a=3 OU 9 (Ne regarde pas la facture) OU SI CLIENTS AGRICOLES

QA3. Considérant l'ensemble de vos dépenses, trouvez-vous que le montant de votre facture d'électricité est une dépense **(LIRE)**...?

- Très élevée 1
- Assez élevée..... 2
- Peu élevée..... 3
- Pas du tout élevée 4
- NSP / NRP 9

QA4. Vous souvenez-vous du montant de votre dernière facture d'électricité?

- Oui 1
 - Non 2
 - NSP 9
- **PASSER À QDT6**

QA5. À environ combien s'élevait cette facture?

- _____ \$
- NSP / NRP 99

B. INTÉRÊT POUR LA GESTION DE LA FACTURE D'ÉLECTRICITÉ ET CONNAISSANCE DE LA STRUCTURE DU TARIF RÉSIDENTIEL D

QB1. De façon générale, quel niveau d'efforts faites-vous pour diminuer votre consommation d'électricité? Considérez-vous que vous faites...? **(LIRE)**

- Beaucoup d'efforts 1
 - Assez d'efforts 2
 - Peu d'efforts..... 3
 - Pas du tout d'effort..... 4
 - NSP / NRP 9
- **PASSER À QB5b**
- **PASSER À QB5b**

QB2. Pourquoi faites-vous <réponse à QB1> ? **(NE PAS LIRE)**

- C'est inutile, car ma facture ne baissera pas assez 01
- Ça demande trop d'efforts..... 02
- Ça demande trop d'investissement d'argent pour acheter des produits moins énergivores 03
- Autre (préciser) _____ 98
- NSP / NRP 99

QB5b. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie tout à fait en désaccord et 10 tout à fait en accord?

PERMUTATION	Note /10	NSP / NRP
a) Il est important d'économiser l'électricité pour protéger l'environnement.....	___/10	99
b) Faire des efforts pour économiser l'électricité peut permettre de faire une différence visible sur sa facture d'électricité.....	___/10	99
d) Il est rentable pour l'ensemble de la population québécoise de faire des efforts pour économiser l'électricité.....	___/10	99
ee) Il est important d'économiser l'électricité parce qu'il ne s'agit pas d'une ressource inépuisable au Québec.....	___/10	99
ff) Il est important d'économiser l'électricité pour qu'Hydro-Québec n'ait pas à investir dans de nouvelles infrastructures.....	___/10	99
h) Il coûte plus cher à Hydro-Québec de produire l'électricité lorsqu'il fait très froid.....	___/10	99
i) L'électricité ne coûte pas cher à produire au Québec.....	___/10	99

QB8. Est-ce qu'il vous arrive de recalculer le montant de votre facture selon les tarifs et les quantités consommées présentées sur la facture?

- Oui 1
- Non 2
- NSP / NRP..... 9

CLIENTS DT – PASSER A QB9aa SI CLIENT AU TARIF D OU AGRICOLE

QDT3. Êtes-vous en mesure d'évaluer les économies que vous faites au tarif DT? **LIRE**

- Oui, tout à fait..... 1
- Oui, passablement..... 2
- Non 3
- NSP / NRP 9

QDT1a. Selon vous, sur une année, faites-vous des économies au tarif DT comparativement au tarif D?

- Oui 1
- Non 2 → **PASSER À QDT2**
- NSP / NRP 9 → **PASSER À QDT4**

QDT1b. Approximativement, combien économisez-vous par année par rapport à si vous étiez au tarif D?

- _____ \$ ou _____ %
- NSP / NRP..... 9

QDT1c Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de ces économies?

- Très satisfait 1
- Assez satisfait 2
- Peu satisfait 3
- Pas du tout satisfait..... 4
- NSP / NRP 9

QDT2. Évaluez-vous les économies... **(LIRE)** ?

	Oui (incluant parfois)	Non	NSP/ NRP
À chaque facture , en comparant le montant à payer au tarif DT avec celui que vous auriez payé au tarif D.....	1	2	9
À chaque année , en comparant le montant payé au tarif DT avec celui que vous auriez payé au tarif D.	1	2	9
À chaque année , vous faites la somme du montant payé au tarif DT et celui de vos achats de combustible et vous la comparez à ce que vous auriez payé au tarif D.	1	2	9
Vous faites une évaluation sur plusieurs années de vos factures d'électricité au tarif DT et de combustible et vous les comparez avec les factures d'électricité que vous auriez payées au tarif D.	1	2	9
À chaque facture , vous regardez le montant économisé fourni par Hydro-Québec	1	2	9
NSP/NRP	1	2	9

CLIENTS DT → PASSER À QDT4

QB9aa. Savez-vous que l'unité de mesure de votre consommation d'électricité est le kWh?

Oui	1	→ PASSER À QB9a
Non	2	
NSP / NRP	9	

QB9b J'aimerais maintenant connaître quel est votre niveau d'accord avec les énoncés suivants, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie tout à fait en désaccord et 10 tout à fait en accord?

	Note /10	NSP / NRP
CLIENTS AGRICOLES → PASSER À QB9c		
a) J'ai une bonne connaissance de la consommation en kWh de ma résidence et des différents appareils électriques	___/10	99
Clients agricoles		
c) J'ai une bonne connaissance de la consommation en kWh reliée à mon abonnement agricole.....	___/10	99
b) Le tarif qui s'applique est adapté à mes besoins en tant que client agricole	___/10	99

QB9a. Je vais vous lire trois énoncés. Selon vous, lequel des énoncés suivants correspond le mieux à la façon dont votre facture d'électricité est calculée?

a) Peu importe la quantité totale d'électricité consommée, les kWh utilisés vous sont toujours facturés au même prix.....	1
b) OU Au-dessus d'une certaine quantité d'électricité consommée, le prix de chaque kWh augmente.	2
c) OU Au-dessus d'une certaine quantité d'électricité consommée, le prix de chaque kWh baisse.....	3

CLIENTS D OU AGRICOLES → PASSER À QB9c

QDT4. Selon vous, lequel des énoncés suivants correspond le mieux à la façon dont votre facture d'électricité au tarif DT est calculée : **(LIRE)**

a) Chacun des kWh utilisés est toujours facturé au même prix.....	1
b) Il y a deux prix d'électricité : un prix plus élevé par grands froids et un prix moins élevé le reste du temps.....	2

QDT5. Quel est le niveau d'accord avec les énoncés suivants sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie tout à fait en désaccord et 10 tout à fait d'accord?

PERMUTATION

- Le fait d'utiliser le combustible plutôt que l'électricité pour le chauffage en période de pointe (période froide) me permet de faire des économies au tarif DT ___/10
- Le fait de limiter l'utilisation d'appareils électriques en période de pointe me permet de faire des économies au tarif DT ___/10
- Le fait de consommer l'électricité en période hors pointe (période moins froide) à un prix inférieur qu'au tarif D me permet de faire des économies au tarif DT ___/10
- Je fais des économies au tarif DT durant l'été, mais elles sont atténuées en hiver en raison du prix d'énergie plus élevé qui s'applique par temps très froid..... ___/10
- Je connais bien la température de permutation qui fait passer mon tarif du bas tarif au tarif élevé..... ___/10

QDT7 Avez-vous l'intention de demeurer abonné au tarif DT au cours des prochaines années? **(LIRE)**

- Oui, certainement..... 1
- Oui, probablement 2
- Non, probablement pas..... 3
- NSP / NRP 9

CLIENTS D AVEC PUISSANCE, SINON PASSER À QB12

QB9c. À votre connaissance, en plus d'être facturé selon la quantité d'électricité que vous consommez au cours d'une période de facturation, êtes-vous également facturé selon la puissance c'est-à-dire, selon votre plus forte demande d'électricité à un moment donné, au-delà d'un certain seuil?

- Oui 1
 - Non 2
 - NSP / NRP 9
- **PASSER À QB12**

QB10. Lequel des énoncés suivants correspond le mieux à la facturation de la puissance au tarif résidentiel?

- Le niveau de l'appel de puissance n'a pas d'impact sur la facture d'électricité 1
- L'appel de puissance est facturé au même prix, peu importe la saison 2
- L'appel de puissance en période d'hiver est facturé à un prix plus élevé qu'en été..... 3
- NSP / NRP 9

QB11a. À votre avis, est-ce que l'appel de puissance effectué à un moment donné entre décembre et mars peut avoir un impact sur la facture des autres mois de l'année?

- Oui 1
- Non 2
- NSP / NRP..... 9

QB11b. Pensez-vous que de faire des efforts peut donner des résultats en terme de diminution de votre appel de puissance?

- Oui 1
- Non 2
- NSP / NRP 9

QB12. Étiez-vous au courant qu'une redevance, c'est-à-dire un montant de base d'environ 40 cents par jour est facturé aux clients résidentiels, peu importe le niveau de consommation ou peu importe qu'ils consomment de l'électricité ou non?

Oui 1
 Non 2
 NSP / NRP 9

POSER SI REGARDE FACTURE (QA1a=1 OU 2), SINON PASSER À QC1

QB13. Habituellement, lorsque vous consultez votre facture, regardez-vous...? (LIRE)

	Oui (incluant parfois)	Non	NSP/ NRP
c) La quantité d'électricité consommée en kWh.....	1	2	9
ee) Le prix des kWh.....	1	2	9
Clients D avec puissance seulement			
g) Le niveau de l'appel de puissance.....	1	2	9
Tous			
h) Les anciennes périodes de facturation pour les comparer.....	1	2	9
Clients MVE seulement			
f) Ce que vous auriez dû payer réellement pour votre consommation d'électricité si vous n'étiez pas abonné au mode de versements égaux.....	1	2	9

CONTINUEZ SI QB13h=1, SINON PASSER À QC1

QB14. Lorsque vous constatez des écarts entre deux périodes de facturation, faites-vous un effort pour comprendre ces écarts?

Oui 1
 Non 2
 NSP / NRP 9

QB15. Considérez-vous que vous **avez l'information nécessaire** pour vous aider à comprendre ces écarts?

Oui 1
 Non 2
 NSP / NRP 9

QB16. Quand vous comparez une facture avec celle d'une période antérieure, tenez-vous compte...? (LIRE)

PERMUTATION	Oui	Non	NSP/ NRP
a) Du nombre de jours dans chacune des périodes.....	1	2	9
b) De la température dans chacune des périodes.....	1	2	9
d) De la quantité d'électricité consommée	1	2	9
e) Des changements du prix des kWh, s'il y a lieu	1	2	9
CLIENTS AGRICOLES → PASSER À QB16ff			
f) Des changements dans vos habitudes de consommation ou dans le nombre de personnes dans la résidence	1	2	9
ff) Agricole : Des changements dans vos habitudes de consommation	1	2	9
Clients D avec puissance seulement			
g) La puissance facturée dans chacune des périodes ..	1	2	9

C. INTÉRÊT ET ATTENTES DU CLIENT

QC1. Quel est votre niveau d'accord avec les énoncés suivants en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie tout à fait en désaccord et 10 tout à fait en accord.

Juste pour être certain que les énoncés sont bien compris, je vous rappelle qu'un kWh est l'unité de mesure de l'énergie électrique.

Note aux intervieweurs → Si requis : rappeler au répondant qu'on valide des principes

PERMUTATION	Note /10	NSP / NRP
a) (Ne pas poser aux DT) Une partie de la consommation devrait être facturée à un prix plus faible	___/10	99
b) Chacun des kWh consommés devrait toujours être facturé au même prix	___/10	99
c) Les ménages qui utilisent plus d'électricité devraient payer plus cher les kWh qu'ils consomment comparativement aux autres ménages	___/10	99
d) Les ménages à faible revenu devraient payer moins cher les kWh qu'ils consomment comparativement aux autres ménages ..	___/10	99
f) Le prix de l'électricité devrait varier selon le moment de la journée, afin de favoriser l'utilisation par la clientèle de l'électricité en dehors des périodes de pointes où la demande est très élevée	___/10	99
g) (Ne pas poser aux DT) Je serais prêt à payer pour une garantie qui augmenterait légèrement, par exemple de 5%, le montant de mes factures d'électricité, mais qui, en contrepartie, me garantirait un montant annuel fixe, peu importe ma consommation réelle	___/10	99
h) Le tarif d'électricité devrait refléter le coût réel encouru par Hydro-Québec.....	___/10	99
Clients MVE sauter à la QC1K		
j) La facture d'électricité devrait être envoyée chaque mois plutôt qu'aux deux mois	___/10	99
Clients DT seulement, sinon passer à QC2		
k) Sur une année donnée, le tarif DT devrait permettre de faire des économies par rapport au tarif D, même s'il s'agit d'un hiver très froid.....	___/10	99

QC2c. Toujours sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie tout à fait en désaccord et 10 tout à fait en accord, quel est votre niveau d'accord avec les énoncés suivants?

Si requis : Un tarif équitable signifie un tarif juste.

PERMUTATION	Note /10	NSP / NRP
a) Un tarif équitable est un tarif qu'on me facture à son vrai coût	___/10	99
b) Un tarif équitable est un tarif qui est le même pour tous les clients	___/10	99
c) Un tarif équitable est un tarif qui fait que plus un client utilise de l'électricité, plus les kWh sont chers	___/10	99
d) Un tarif équitable est un tarif qui fait que les clients à faible revenu payent moins cher pour leur électricité	___/10	99

QC2d. Est-ce qu'un tarif équitable signifie quelque chose d'autre?

Si requis : Je vous parle d'un tarif équitable.

Oui (préciser) : _____ 1
 Non 2
 NSP / NRP..... 9

QC3. Toujours sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie tout à fait en désaccord et 10 tout à fait d'accord, dans quelle mesure les valeurs suivantes devraient-elles être considérées dans les tarifs d'Hydro-Québec?

PERMUTATION	Note /10	NSP / NRP
a) Le prix payé reflète le coût de produire et distribuer l'électricité	___/10	99
b) L'environnement, c'est-à-dire d'encourager la réduction de consommation de l'électricité	___/10	99
c) La stabilité des prix	___/10	99
d) La simplicité	___/10	99

E. SECTION AGRICOLE

QE1. Votre production agricole est-elle de type: **(LIRE)**

Animale	1	
Végétale.....	2	
OU les deux.....	3	
Exploitation inactive	4	→ PASSER À QE4
NSP / NRP.....	9	

POSER SI PRODUCTION DE TYPE ANIMAL (QE1=1 ou 3), SINON PASSER À QE3c

QE2c. Quelle est la taille du troupeau ou de la production?

Note à l'intervieweur : ne pas préciser seulement en chiffres; préciser aussi la quantité de quoi il s'agit, par exemple : 500 vaches, 10 tonnes de fromage, etc.

POSER SI PRODUCTION DE TYPE VÉGÉTAL (QE1=2 ou 3), SINON PASSER À QE4

QE3c. Pour votre production végétale, s'agit-il d'une production en serre?

Oui	1
Non	2
NSP / NRP.....	9

QE4. Utilisez-vous l'électricité comme source principale pour ... **(LIRE)?**

Chauffage	01
Équipement de production	02
Éclairage	03
Autre (préciser) _____.....	98
NSP / NRP	99

QE5. Quelles sont les autres sources d'énergie utilisées dans votre exploitation agricole? **(NE PAS LIRE)**

Le mazout (l'huile).....	01
Le gaz naturel	02
La biénergie (électricité et le mazout, électricité et le gaz naturel ou électricité et le propane)	03
Le propane.....	04
Le bois (seul ou en combinaison).....	05
Autre (préciser) _____.....	97
Aucune.....	98
NSP / NRP	99

D. QUESTIONS SOCIODÉMOGRAPHIQUES

SI CLIENT AGRICOLE → PASSER À QD3

QD1a. Quelle est la principale source d'énergie utilisée pour le chauffage de votre domicile ?
Est-ce...? **(LIRE) – Une seule réponse possible**

L'électricité	01
Le mazout (l'huile).....	02
Le gaz naturel	03
La biénergie – électricité et mazout.....	04
La biénergie – électricité et gaz naturel.....	05
La biénergie – électricité et propane	06
Le propane.....	07
Le bois (seul ou en combinaison).....	08
Autre (préciser) _____	98
NSP / NRP	99

SI CLIENT D → PASSER À QD1b

QD1a2. Quelle est la source d'énergie utilisée pour le chauffage de votre domicile en période de pointe lorsqu'il fait très froid? **(LIRE) – Une seule réponse possible**

Le mazout (l'huile).....	01
Le gaz naturel	02
Le propane.....	03
Le bois	04
L'électricité.....	05
Autre (préciser) _____	98
NSP / NRP	99

QD1b. Au domicile dont il est question, avez-vous...? **(LIRE)**

	Oui	Non	NSP
c. Un chauffe-eau électrique	1	2	9
a. La climatisation	1	2	9
b. Une piscine	1	2	9
d. Un spa	1	2	9

QD2. Combien y a-t-il de pièces chauffées dans votre résidence, incluant les pièces du sous-sol et du garage si elles sont chauffées et en excluant les salles de bain et les couloirs?

_____ nombre de pièces
NSP / NRP..... 99

QD3. Quel est le niveau de scolarité que vous avez complété? **(LIRE – Parler du nombre d'années seulement si le répondant est mêlé) AU BESOIN** : Votre réponse nous aidera à mieux évaluer comment varient les usages de l'électricité selon le niveau de scolarité

Primaire (0 à 7 ans).....	1
Secondaire (8 à 12 ans).....	2
Cégep/techniques (13 à 15 ans)	3
Université (16 ans et plus).....	4
Préfère ne pas répondre / NRP	9

SI Q4b=NSP/NRP → SAUTER À LA FIN

QD4. Quel est le revenu total de votre ménage (avant impôts incluant les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage)? **AU BESOIN** : Votre réponse nous aidera à mieux évaluer comment varient les usages de l'électricité selon les tranches de revenus. **(LIRE)**

Moins de 10 000 \$	01
10 000 \$ à 19 999 \$	02
20 000 \$ à 29 999 \$	03
30 000 \$ à 39 999 \$	04
40 000 \$ à 59 999 \$	05
60 000 \$ à 79 999 \$	06
80 000 \$ à 99 999 \$	07
100 000 \$ à 119 999 \$	08
120 000 \$ à 199 999 \$	09
200 000 et plus	10
Préfère ne pas répondre	99

Importer de la base de données

MVE ou non MVE
PA ou non PA
Avec ou sans puissance
Numéro de contrat
Montant de la dernière facture d'électricité