

# SONDAGE CIRCUIT ÉLECTRIQUE

# 2016

## POINTS SAILLANTS

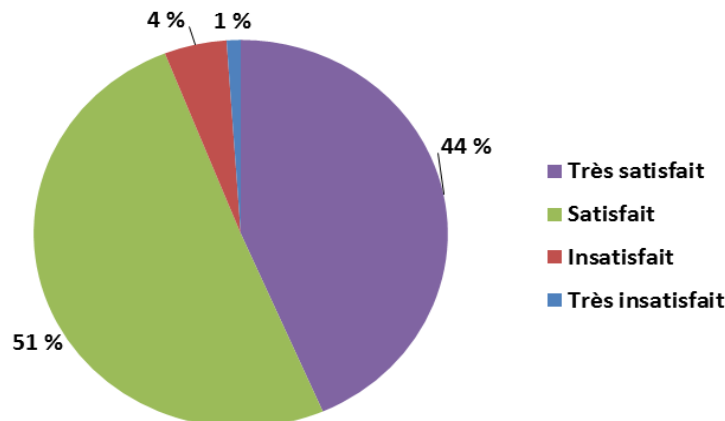
- La grande majorité des répondants apprécie l'expérience de recharge et considère que le site Web et l'application mobile du Circuit électrique sont conviviaux.
- Plus des deux tiers des répondants veulent deux ou plus de bornes de recharge rapide dans les sites existants ainsi que plus de points de service le long des axes routiers et dans les centres urbains.
- La satisfaction quant aux tarifs de recharge est élevée (79 %). Cependant, les commentaires qui ont porté sur la tarification des bornes 240V sont partagés. Deux tiers ont demandé à ce que le tarif forfaitaire à 2,50 \$ soit aboli tandis qu'un tiers trouve que le tarif à 1 \$ de l'heure est trop cher. Un tarif au kWh a également été demandé, mais cela n'est actuellement pas permis par le cadre réglementaire.

Le sondage 2016 avait pour but de connaître davantage les habitudes de recharge des membres et c'est pourquoi plusieurs questions ont abordé les habitudes de recharge/consommation aux bornes ainsi que la recharge à la maison ou les lieux de travail. Toutefois plusieurs questions, surtout celles à caractère personnel, monétaire et opérationnel ne seront pas affichées dans le présent rapport en raison à leur caractère confidentiel.

Ce sondage a été mené du 1<sup>er</sup> au 10 novembre 2016 et a été répondu par 1674 des 10 762 membres du Circuit électrique.

## SATISFACTION GLOBALE

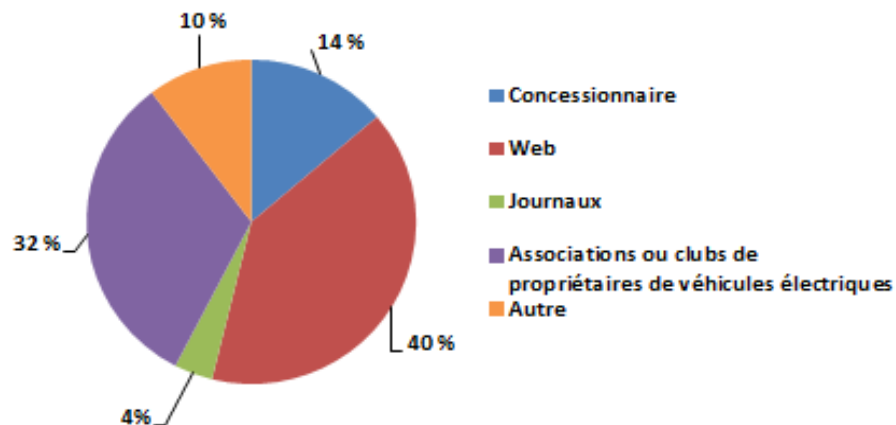
La satisfaction à l'égard du Circuit électrique a augmenté, passant de 93 % en 2015 à 95 % en 2016.



## QUESTIONS

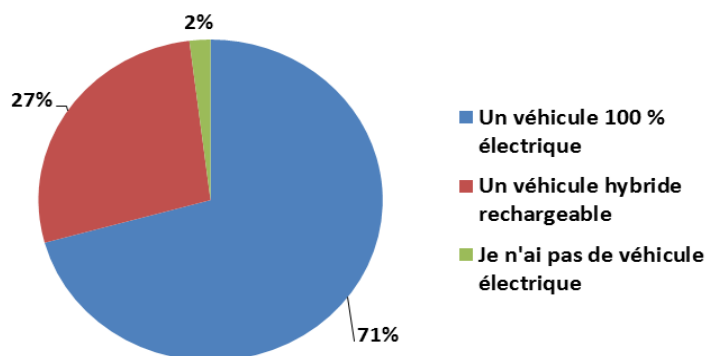
### Comment avez-vous entendu parler du Circuit électrique?

Presque la moitié des répondants (40 %) a indiqué avoir été informée du Circuit électrique par le Web et 32 % par les associations ou clubs de propriétaires de véhicules électriques.



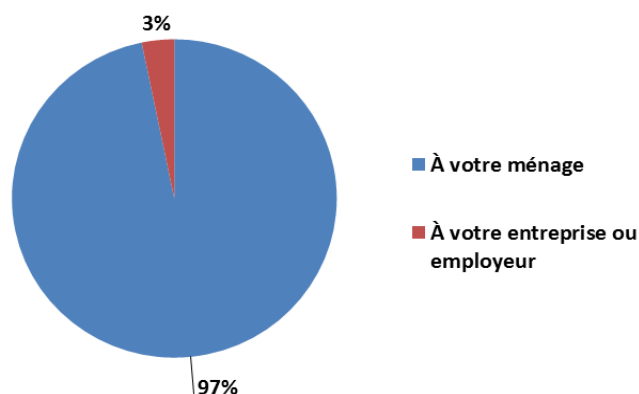
### Avez-vous à votre disposition un véhicule 100 % électrique, un véhicule hybride rechargeable ou vous n'avez pas de véhicule électrique?

Bien que la majorité des véhicules électriques au Québec soient des hybrides rechargeables (55 % selon les statistiques de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 octobre 2016), seulement 27 % des répondants ont mentionné qu'ils en étaient propriétaires.

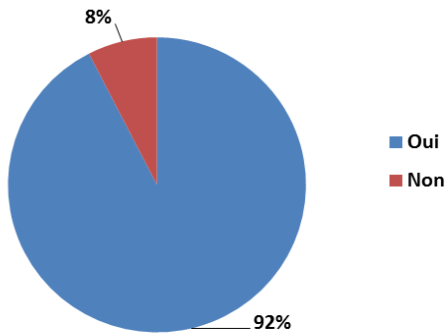


### Est-ce que ce VÉ vous appartient, est le véhicule principal de votre ménage et vous en êtes le principal usager ?

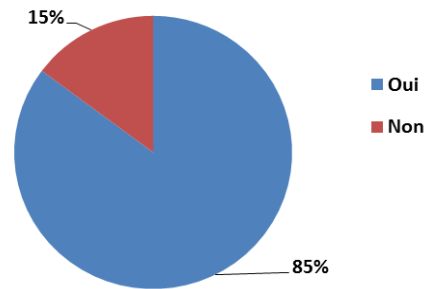
Dans 97 % des cas, les répondants sont propriétaires de leur véhicule et en sont les usagers principaux (92 %). Aussi, 85 % des répondants mentionnent que c'est le véhicule principal du ménage.



### Êtes-vous l'utilisateur principal ?

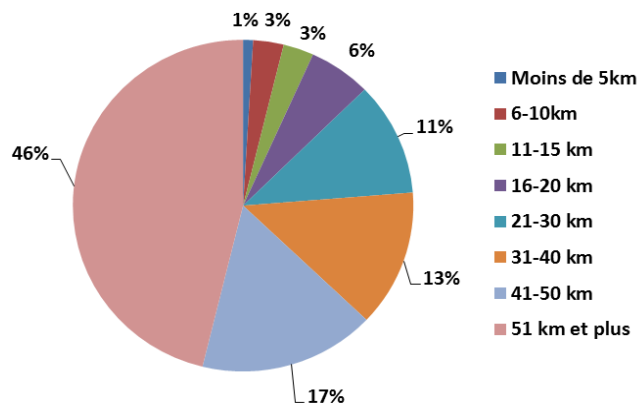


### Est-ce le véhicule principal de votre ménage ?



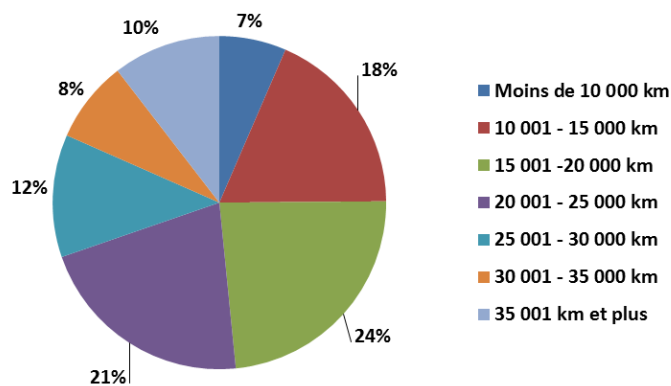
### Combien de kilomètres faites-vous en moyenne par jour avec votre VÉ?

La majorité des répondants (76 %) dit faire plus de 31 km par jour, desquels 46 % font plus de 51 km et plus par jour.



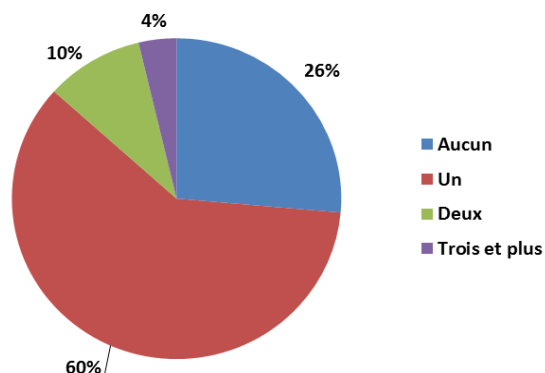
### Quel est le kilométrage annuel de votre VÉ?

Le kilométrage annuel est très morcelé.



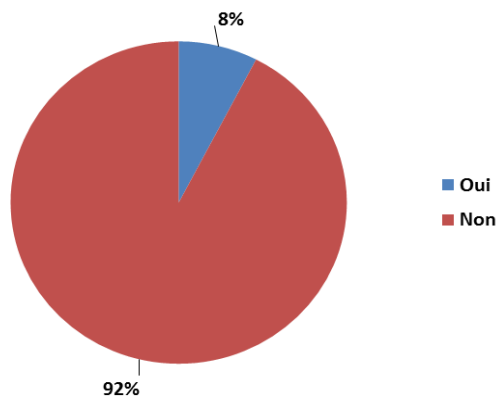
### Combien de véhicules à essence votre ménage possède-t-il en plus de votre VÉ?

Plus de la moitié des répondants (60 %) mentionnent qu'ils ont un seul véhicule à essence en plus de leur véhicule électrique.



### Le kilométrage de votre/vos véhicules à essence a-t-il augmenté depuis que vous avez un VÉ?

Les répondants ayant comme deuxième véhicule, un véhicule à essence (92 %), indiquent que le kilométrage de celui-ci n'a pas augmenté depuis l'achat de leur VÉ, car leur VÉ leur permet de faire la majorité de leurs déplacements.



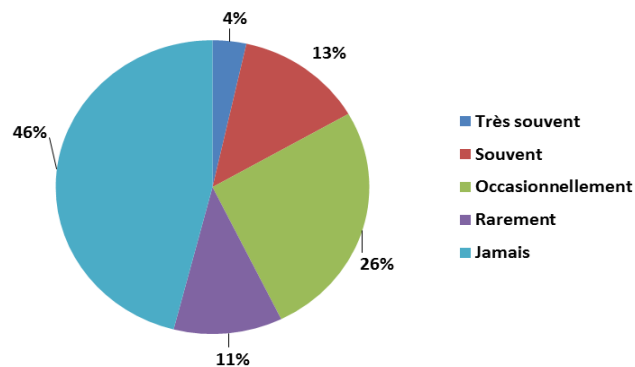
Pour ceux dont le kilométrage du véhicule à essence a augmenté (8 %) par rapport à l'année dernière, ceci est dû au fait qu'ils doivent souvent faire des longues distances dont l'autonomie du VÉ ne peut pas couvrir.

## LES BORNES DU CIRCUIT ÉLECTRIQUE

### Quel type de borne du Circuit électrique utilisez-vous le plus souvent?

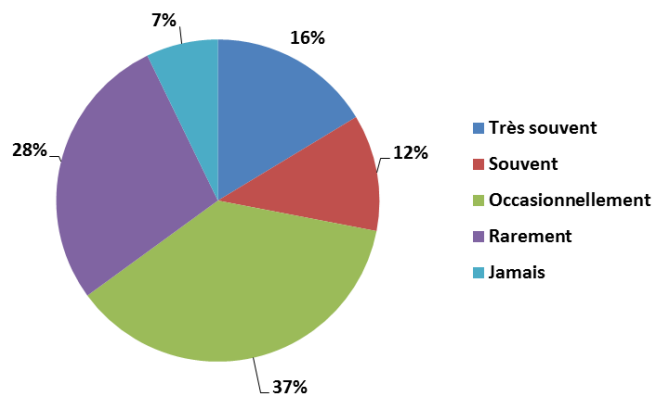
#### a) Les bornes rapides (400 volts)?

Seulement, 17 % des répondants disent utiliser souvent ou très souvent les bornes rapides et 46 % disent qu'ils n'ont jamais utilisé ces bornes.



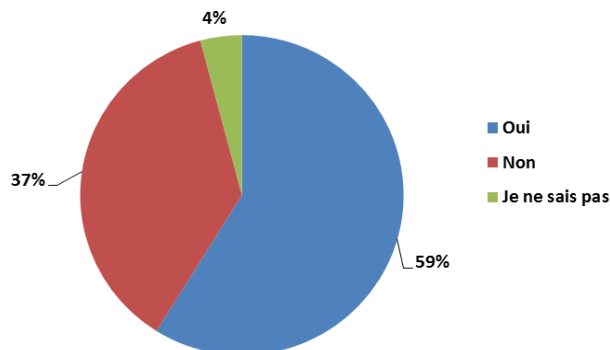
#### b) Les bornes standard (240 volts)?

L'utilisation de ce type de borne est plus élevée que pour les bornes rapides. Il s'avère que 28 % des répondants disent utiliser souvent ou très souvent les bornes standard, tandis que 7 % disent n'avoir jamais utilisé ces bornes.



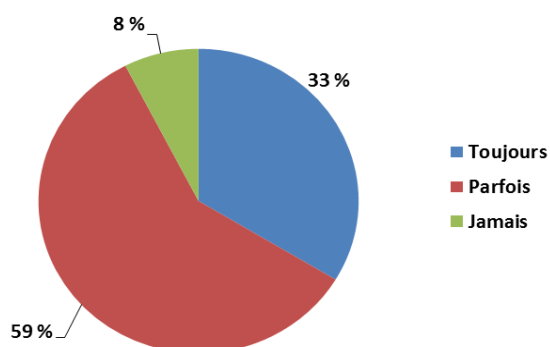
### Le Circuit électrique compte une soixantaine de bornes de recharge rapide. Est-ce que votre voiture électrique permet la recharge à 400 volts?

Plus de la moitié des répondants (59 %) peut utiliser les bornes de recharge rapide. C'est donc une amélioration par rapport aux 55 % qui le pouvaient en 2015. Par contre, 37 % ne peuvent pas le faire. L'année passée c'était 38 %.

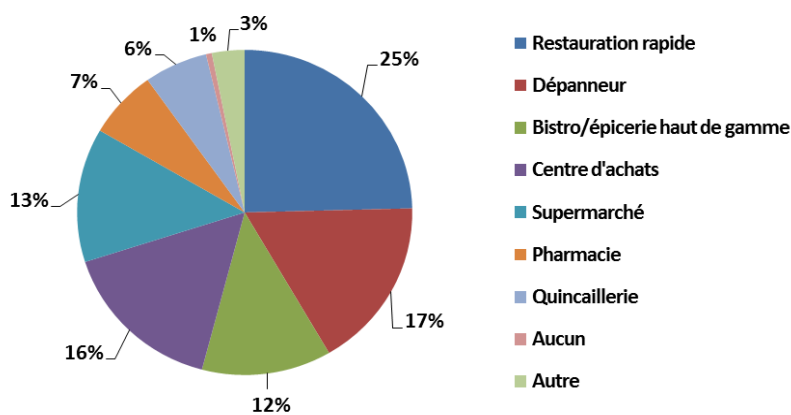


### Si oui, dépensez-vous dans les commerces avoisinant la borne rapide pendant que vous rechargez votre véhicule?

Parmi les 59 %, des répondants qui peuvent recharger leur véhicule aux bornes rapides, la majorité (92 %) dit dépenser lors de la recharge, contrairement à 88 % en 2015. Tandis que 33 % des répondants, disent toujours le faire (32 % en 2015).

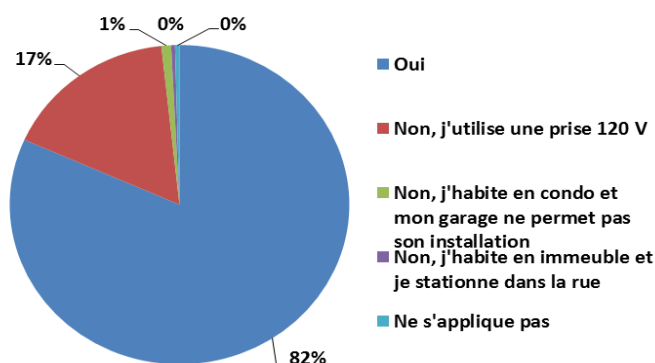


De ces 92 % des répondants qui dépensent dans les commerces avoisinant la borne rapide, la majorité préfère dépenser dans des commerces à restauration rapide (25 %) ou dans des dépanneurs (17 %).



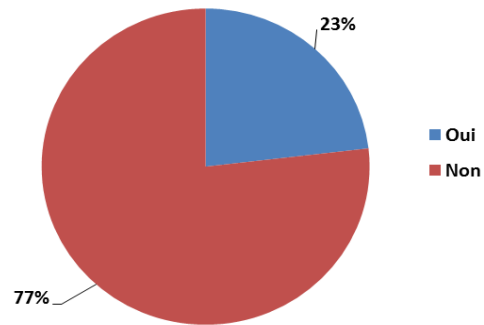
### Disposez-vous d'une borne 240 V à votre résidence?

La grande majorité des répondants a une borne à sa résidence (82 %).

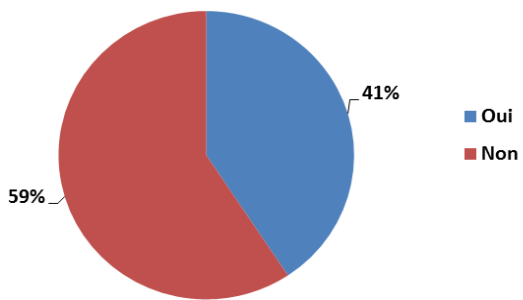


### Disposez-vous d'une borne 240 V au travail?

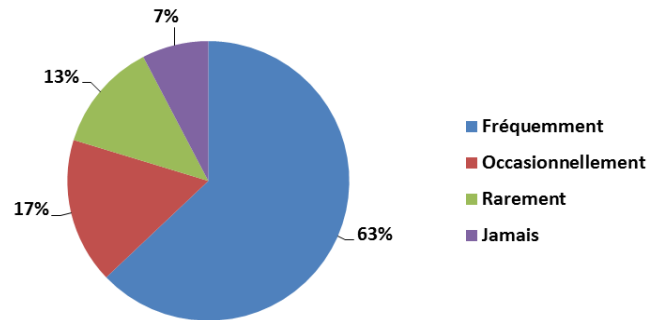
La majorité des répondants n'a pas de borne au travail (77 %) et 59 % de ceux-ci réitèrent qu'ils n'ont pas besoin de borne à cet endroit. Pour ceux qui en ont une (23 %), ceux-ci disent l'utiliser fréquemment (63 %).



### En auriez-vous de besoin ?



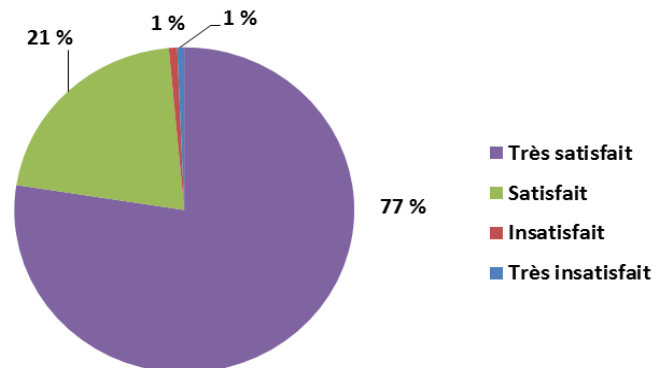
### L'utilisez-vous... ?



## SATISFACTION VIS-À-VIS LE CIRCUIT ÉLECTRIQUE

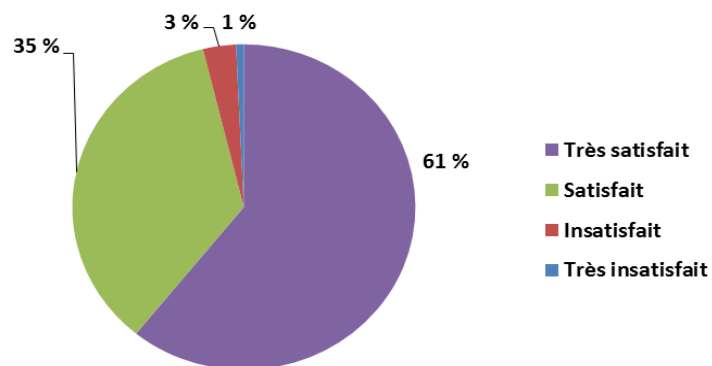
### Facilité d'inscription

Plus de 98 % des répondants ont indiqué qu'ils étaient satisfaits ou très satisfaits de la facilité d'inscription au Circuit électrique.



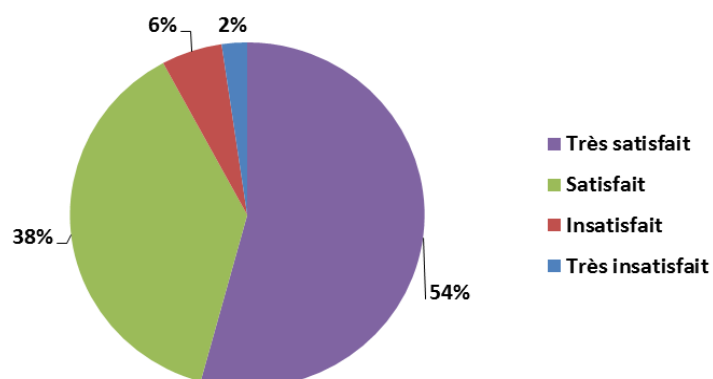
### Convivialité du site Web

Près de la totalité des répondants (96 %) a dit être satisfaite ou très satisfaite de la convivialité du site Web.



### Convivialité de l'application mobile

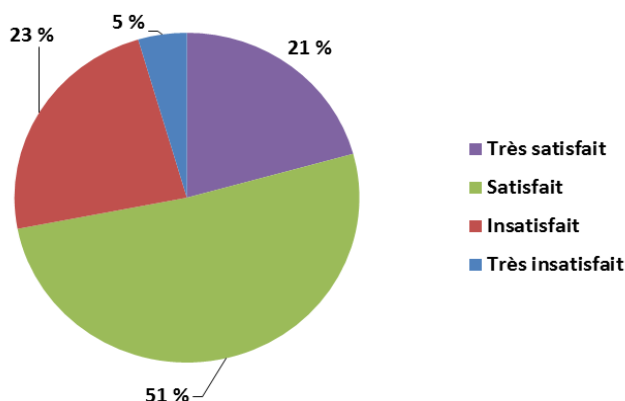
La grande majorité des répondants (92 %) a dit être satisfaite ou très satisfaite de la convivialité de l'application mobile.





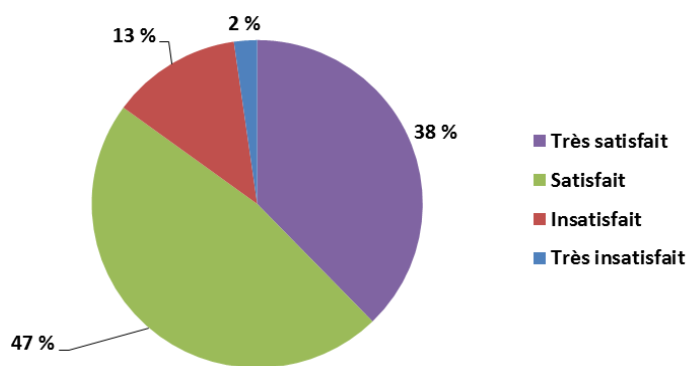
### Répartition géographique des bornes

La satisfaction des utilisateurs quant à la répartition géographique est en croissance (72 % de satisfaits vs 28 % d'insatisfaits), comparativement à l'année passée où elle était plutôt partagée (63 % étaient satisfaits alors que 37 % étaient insatisfaits). Selon les commentaires reçus, tout comme l'année passée, les répondants veulent plus de bornes rapides sur un même site, et ce, dans toutes les régions ainsi que les grands centres urbains, notamment pour éviter l'attente aux bornes.



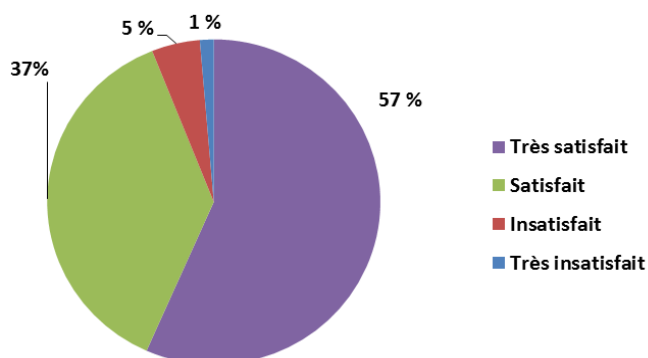
### Repérage et facilité d'accès à la borne

Les répondants ont déclaré être satisfaits ou très satisfaits (85 %) en ce qui a trait à la facilité de localiser les bornes de recharge et d'y accéder.



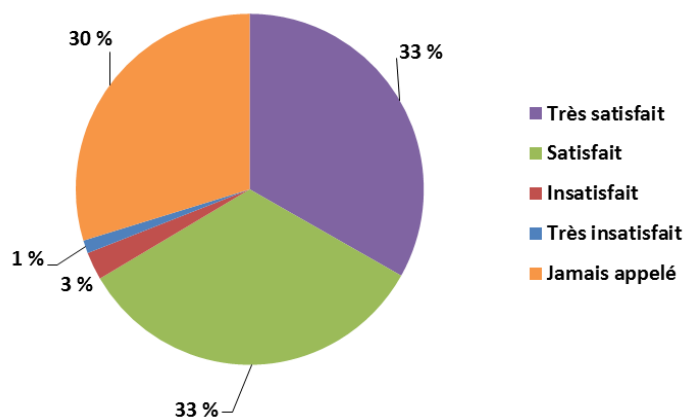
### Expérience à la borne

La grande majorité des répondants (94 %) est satisfaite et très satisfaite de l'expérience que leur procure la recharge.



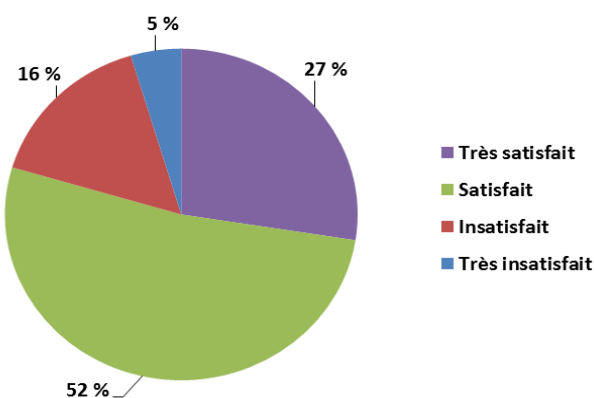
### Efficacité et courtoisie de CAA-Québec

Un tiers des répondants (30 %) a mentionné n'avoir jamais fait appel à CAA-Québec, ce qui est une augmentation de la sollicitation auprès de l'agence, car l'année passée, 50 % des répondants n'avaient jamais contacté CAA-Québec. Par contre, presque totalité des répondants qui y a eu recours, a été satisfaite des services de CAA-Québec (33 % satisfaits et 33 % très satisfaits).



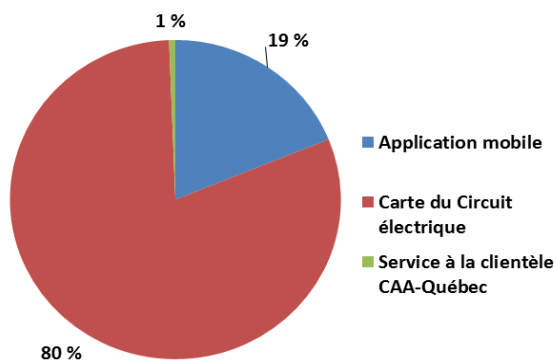
### Tarifs

Le taux de satisfaction en ce qui concerne les tarifs de recharge a légèrement augmenté par rapport à 2015, passant de 72 % à 79 %.



### Lorsque vous démarrez une recharge, utilisez-vous l'application mobile, la carte du Circuit électrique ou le service à la clientèle de CAA-Québec?

La majorité des répondants (80 %) utilise la carte du Circuit électrique pour démarrer leur recharge contre 19 % qui utilisent l'application mobile. Ceci représente une augmentation de l'utilisation de l'application mobile, car en 2015 c'était 12 % d'utilisation.



## COMMENTAIRES

**Quelque 54 % des répondants ont donné leur point de vue sur trois sujets principaux.**

### Déploiement des bornes de recharge rapide

Plus des deux tiers des répondants ont manifesté de l'intérêt pour l'accroissement du nombre des bornes rapides, mais surtout pour le déploiement de plusieurs bornes de recharge rapide sur un même site.

L'ajout d'une cinquantaine de BRCC est prévu en 2017, dont sur certains sites existants.

### Tarifs

Les commentaires qui ont porté sur la tarification des bornes 240V sont partagés. Deux tiers ont demandé à ce que le tarif forfaitaire à 2,50 \$ soit aboli tandis qu'un tiers trouve que le tarif à 1 \$ de l'heure est trop cher. Un tarif au kWh a également été demandé, mais cela n'est actuellement pas permis par le cadre réglementaire.

Pour ce qui est de la recharge rapide, Hydro-Québec a présenté une demande à la Régie de l'Énergie afin d'obtenir une tarification spéciale pour les BRCC en 2017.

### Stationnements réservés pour les VÉ

Plusieurs commentaires ont porté sur l'occupation des stationnements réservés au VÉ pour la recharge par des véhicules à essence. Les répondants ont demandé au Circuit électrique de donner des contraventions ainsi que de faire remorquer ces véhicules. Or, les stationnements sont de la responsabilité des partenaires (municipalités, commerces ou institutions). Toutefois, le Circuit électrique sensibilise régulièrement ses partenaires à ce sujet.



**Le Circuit électrique tient à remercier toutes les personnes qui ont répondu au sondage. Leur apport précieux nous aidera à assurer l'amélioration constante de notre offre de service.**