

Hydro Québec Satisfaction des visiteurs des installations hydroélectriques d'Hydro-Québec Été 2016



Table des matières

Contexte et sommaire méthodologique	3
Résultats	
Satisfaction générale envers la visite	6
Impact de la visite sur l'opinion à l'égard de différents sujets liés à l'hydroélectricité	13
Impact de la visite sur l'image d'Hydro-Québec	23
Expérience sur le site	28
Ce qui se dégage... (ou les conclusions)	31
Impact touristique	33
Annexes (méthodologie, profil des répondants, commentaires des visiteurs, questionnaires)	35

Contexte

- Hydro-Québec offre au public des visites gratuites de ses centrales, barrages et autres installations.
- Tout comme les dernières années, l'entreprise souhaitait connaître la satisfaction des gens ayant visité 12 de ses installations cet été. Pour ce faire, un questionnaire auto administré a été rempli sur place.
- Le questionnaire, conçu par Hydro-Québec, comprenait 13 questions et une section «commentaires». Il couvrait 5 grands thèmes :
 1. Satisfaction générale envers la visite
 2. Impact de la visite sur les perceptions face à différents sujets liés à l'hydroélectricité
 3. Impact de la visite sur la perception de l'image d'Hydro-Québec
 4. Impact touristique de la visite des installations
 5. Profil des visiteurs
- C'est dans ce contexte que Segma Recherche a été mandaté afin de procéder au traitement des données (saisie des questionnaires, codification des commentaires et production des tableaux statistiques) et à l'analyse des résultats.
- Les prochaines pages présentent le détail des résultats de 2016 et leur évolution depuis les quatre dernières années.

Sommaire méthodologique

Méthode de collecte des données	Sondage auto administré complété sur le site des 12 installations d'Hydro-Québec.																																																									
Sélection des répondants	Questionnaire distribué par les guides, après la visite, aux visiteurs âgés de 13 ans et plus.																																																									
Taille de l'échantillon et marge d'erreur statistique maximale (19 fois sur 20)	<table><tr><td></td><td>Échantillon</td><td>Marge d'erreur</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>3724</td><td>1,52%</td></tr><tr><td>Baie-James</td><td>457</td><td>4,55%</td></tr><tr><td>La Grande 1</td><td>166</td><td>7,59%</td></tr><tr><td>Robert-Bourassa</td><td>291</td><td>5,72%</td></tr><tr><td>Côte-Nord</td><td>995</td><td>3,06%</td></tr><tr><td>Manic-2</td><td>517</td><td>4,28%</td></tr><tr><td>Manic-5</td><td>478</td><td>4,45%</td></tr><tr><td>Abitibi –Témiscamingue</td><td>45</td><td>14,6%</td></tr><tr><td>Première-Chute</td><td>45</td><td>14,6%</td></tr><tr><td>Îles-de-la-Madeleine</td><td>572</td><td>4,06%</td></tr><tr><td>Mauricie</td><td>397</td><td>4,89%</td></tr><tr><td>Cité de l'énergie</td><td>397</td><td>4,89%</td></tr><tr><td>Montréal et alentours</td><td>1258</td><td>2,71%</td></tr><tr><td>Beauharnois</td><td>378</td><td>5,01%</td></tr><tr><td>Carillon</td><td>171</td><td>7,48%</td></tr><tr><td>Rivière-des-Prairies</td><td>142</td><td>8,21%</td></tr><tr><td>Rapides-Farmer</td><td>153</td><td>7,91%</td></tr><tr><td>L'Électrium</td><td>414</td><td>4,79%</td></tr></table>		Échantillon	Marge d'erreur	TOTAL	3724	1,52%	Baie-James	457	4,55%	La Grande 1	166	7,59%	Robert-Bourassa	291	5,72%	Côte-Nord	995	3,06%	Manic-2	517	4,28%	Manic-5	478	4,45%	Abitibi –Témiscamingue	45	14,6%	Première-Chute	45	14,6%	Îles-de-la-Madeleine	572	4,06%	Mauricie	397	4,89%	Cité de l'énergie	397	4,89%	Montréal et alentours	1258	2,71%	Beauharnois	378	5,01%	Carillon	171	7,48%	Rivière-des-Prairies	142	8,21%	Rapides-Farmer	153	7,91%	L'Électrium	414	4,79%
	Échantillon	Marge d'erreur																																																								
TOTAL	3724	1,52%																																																								
Baie-James	457	4,55%																																																								
La Grande 1	166	7,59%																																																								
Robert-Bourassa	291	5,72%																																																								
Côte-Nord	995	3,06%																																																								
Manic-2	517	4,28%																																																								
Manic-5	478	4,45%																																																								
Abitibi –Témiscamingue	45	14,6%																																																								
Première-Chute	45	14,6%																																																								
Îles-de-la-Madeleine	572	4,06%																																																								
Mauricie	397	4,89%																																																								
Cité de l'énergie	397	4,89%																																																								
Montréal et alentours	1258	2,71%																																																								
Beauharnois	378	5,01%																																																								
Carillon	171	7,48%																																																								
Rivière-des-Prairies	142	8,21%																																																								
Rapides-Farmer	153	7,91%																																																								
L'Électrium	414	4,79%																																																								
Dates de collecte des données	Du 24 juin au 5 septembre 2016																																																									

Notes pour la lecture du rapport

- Afin d'assurer la comparabilité des résultats d'une année à l'autre, nous avons exclu du total les mentions « Ne sait pas ».
- Une flèche qui accompagne un résultat indique une hausse (↑) ou une baisse (↓) statistiquement significative comparativement à l'année précédente.
- Les écarts dans les résultats selon les régions et les installations sont présentés comme suit :
- Ainsi, un résultat accompagné d'une lettre indique qu'il est statistiquement supérieur à celui, dans la bannière, avec le code correspondant. Dans notre exemple ci-dessous, les scores de la région de la Baie-James et de la Côte-Nord sont supérieurs comparativement à celui en l'Abitibi-Témiscamingue.

Baie-James (BJ)	Côte-Nord (CN)	Îles Mad. (IM)	MTL & autres (MT)	Abitibi-Tém. (AT)	Mauricie (M)
94% AT	95% AT	94%	89%	88%	95%

- Étant donné que les résultats ont été arrondis à l'unité près, les totaux n'égalent pas toujours 100%.

Satisfaction générale envers la visite

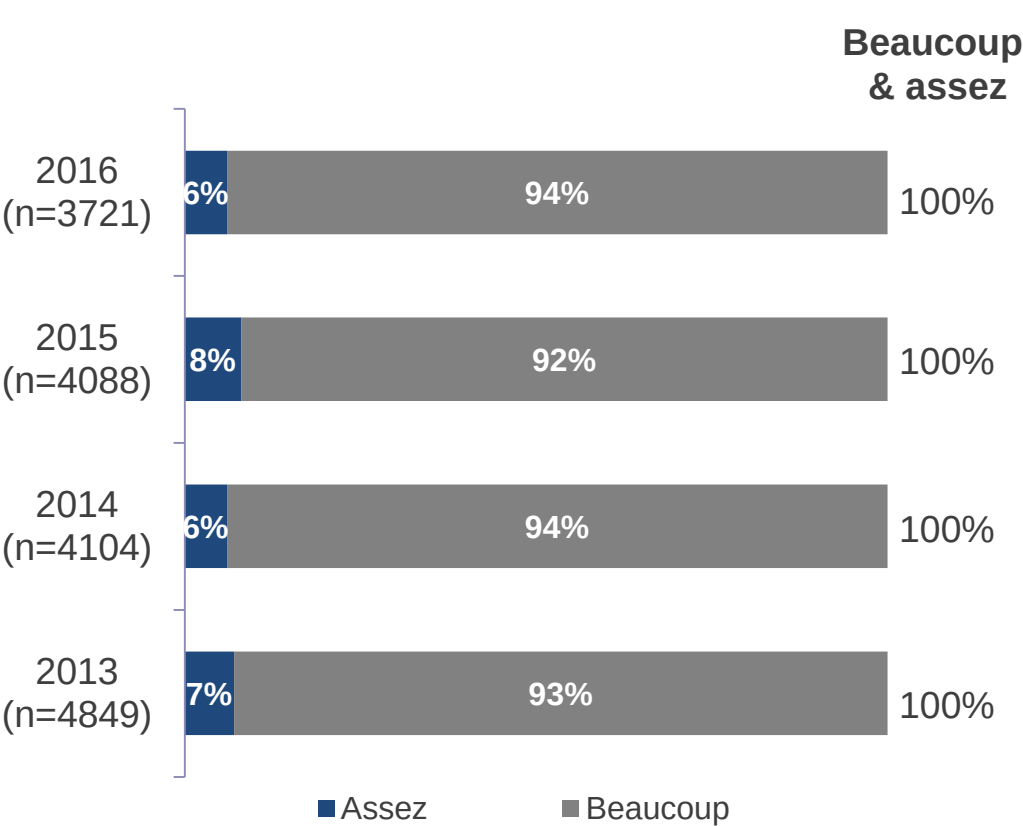


© Photo Hydro-Québec

Satisfaction générale envers la visite

Q1. Dans l'ensemble avez-vous apprécié votre visite?

Tout comme au cours des dernières années ,la grande majorité des visiteurs sont très satisfaits de leur visite, et ce, pour l'ensemble des installations. Toutes les installations affichent des notes de satisfaction de 90 % et plus, à l'exception de celle de la Mauricie qui obtient néanmoins une note de 88 %.



PAR RÉGION (beaucoup)					
Baie-James (BJ)	Côte-Nord (CN)	Îles Mad. (IM)	MTL & environs (MT)	Abitibi-Tém. (AB)	Mauricie ⁽¹⁾ (M)
93%	96%	93%	95%	98%	88%
91% _M	95% _{BJ,M}	93% _M	93% _M	94% _M	85%
93%	96% _{MT}	96%	93%	95%	ND
94%	95% _{MT}	99% _{MT}	91%	98% _{MT}	ND

Satisfaction générale envers la visite

Q1. Dans l'ensemble avez-vous apprécié votre visite?

« Beaucoup »

« Beaucoup & assez »

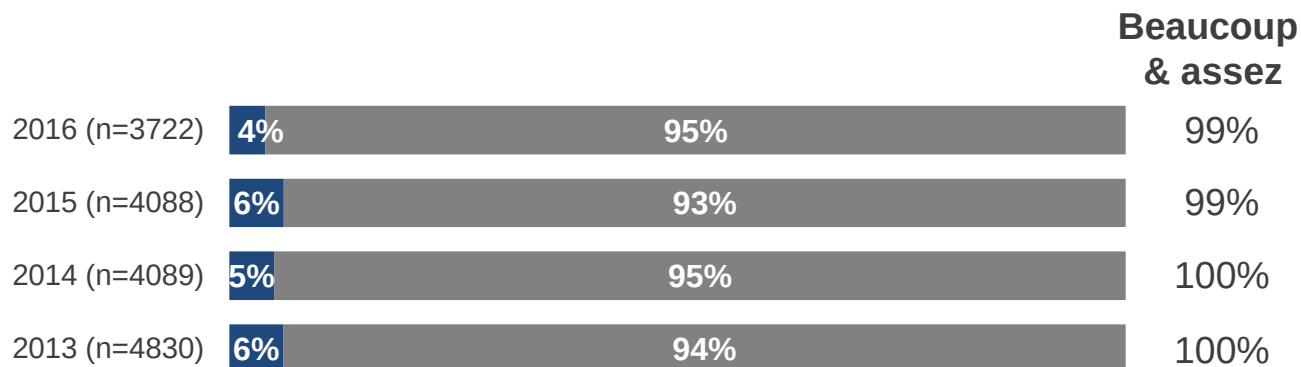
		2016	2015	2014	2013	2016	2015	2014	2013
TOTAL		94%	91%	94%	93%	100%	100%	100%	100%
Baie-James	(BJ)	93%	91% _M	93%	94%	100%	ND	100%	100%
Robert-Bourassa	(a)	94% _m	ND	95% _{b,k}	95% _{h,i,k}	100%	ND	100%	100%
La Grande-1	(b)	92% _{f,i}	ND	90%	93% _k	99%	ND	100%	100%
Côte-Nord	(CN)	96% _{f,m}	95% _{BJ, M}	96% _{MT}	95% _{MT}	100%	100%	100%	100%
Manic-2	(c)	97% _{f,i,g,b,m}	94% _m	95% _{b,k}	94% _k	100%	100%	100%	100%
Manic-5	(d)	95% _m	96% _{k,k,m}	96% _{b,i,k}	96% _{g,h,i,k}	100%	100%	100%	100%
La Romaine 2	(e)	ND	ND	94%	94% _k ↑	ND	ND	100%	100%
Îles-de-la-Madeleine	(IM)	93% _m	93% _M	96%	99% _{MT,P}	100%	100%	100%	100%
Îles-de-la-Madeleine	(f)	93% _m	93% _m	96% _{b,i,k}	99% _{g,h,i,k,m}	100%	100%	100%	100%
Montréal et alentours	(MT)	95% _m	93% _M	93%	91%	100%	100%	100%	100%
Beauharnois	(g)	94% _m	93% _m	96% _{b,i,k}	93%	100%	100%	100%	100%
Carillon	(h)	95% _m	97% _{k,k,m}	96% _{b,i,k}	92%	100%	100%	100%	100%
Rivière-des-Prairies	(i)	92%	96% _{k,m}	92%	92%	100%	100%	100%	100%
Rapides-Farmer	(j)	95% _m	94% _m	96% _{b,i,k}	97% _{g,h,i,k}	100%	99%	100%	100%
L'Électrium	(k)	96% _{f,m} ↑	90%	90%	87% ↓	100%	100%	100%	100%
Abitibi-Témiscamingue	(AB)	98%	94% _M	95%	98% _{MT,P}	100%	100%	100%	100%
Première-Chute	(l)	98%	94% _m	95% _{b,k}	98% _{g,h,i,k,m}	100%	100%	100%	100%
Mauricie ⁽¹⁾	(M)	88%	85%	ND	ND	99%	99%	ND	ND
Cité de l'Énergie	(m)	88%	85%	ND	ND	99%	99%	ND	ND

Satisfaction détaillée

Q2. Avez-vous apprécié la présentation et les explications données par le guide-animateur ?

Les guides animateurs sont dans l'ensemble fortement appréciés par la grande majorité des visiteurs. La présentation et les explications données par le guide animateur sont, une fois de plus, évaluées très positivement cette année .

Présentation et explications données par le guide-animateur



Contenu de la visite (qualité et quantité d'information)



■ Assez ■ Beaucoup

Présentation et explications données par le guide-animateur

Q2. Avez-vous apprécié la présentation et les explications données par le guide-animateur ?

		« Beaucoup »				« Beaucoup & assez »			
		2016	2015	2014	2013	2016	2015	2014	2013
TOTAL		95%	93%	95%	94%	99%	99%	100%	100%
Baie-James	(BJ)	94% _m	90%	96%	95%	100%	100%	100%	100%
Robert-Bourassa	(a)	95% _m	ND	97%	95%	100%	ND	100%	100%
La Grande-1	(b)	93%	ND	94%	96%	99%	ND	100%	100%
Côte-Nord	(CN)	96%	96% _{BJ, M}	95%	96%	100%	100%	100%	100%
Manic-2	(c)	96% _m	95%	95%	96%	100%	100%	100%	100%
Manic-5	(d)	97% _{g,m}	97% _m	96%	96%	100%	100%	100%	100%
La Romaine 2	(e)	ND	ND	98% _{b,c,g,h,k}	97%	ND	ND	100%	100%
Îles-de-la-Madeleine	(IM)	97%	97% _{BJ, M}	99%	98% _{MT,P}	100%	99%	100%	100%
Îles-de-la-Madeleine	(f)	97% _{g,m}	97% _m	99% _{b,c,g,h,k}	98% _{h,k,m}	100%	99%	100%	100%
Montréal et alentours	(MT)	95%	94% _M	94%	93%	100%	99%	100%	100%
Beauharnois	(g)	94% _m	95% _m	95%	96%	99%	100%	100%	100%
Carillon	(h)	96% _m	96% _m	95%	93%	100%	99%	100%	100%
Rivière-des-Prairies	(i)	96% _m	97% _m	98% _{b,c,g,h,k}	97% _{h,k,m}	100%	100%	100%	100%
Rapides-Farmer	(j)	95% _m	98% _m	98% _{b,c,g,h,k}	98% _{h,k,m}	100%	99%	100%	100%
L'Électrium	(k)	96% _m	92%	91%	90%	100%	99%	100%	100%
Abitibi-Témiscamingue	(AB)	100%	95% _M	95%	97% _{MT,P}	100%	100%	100%	100%
Première-Chute	(l)	100% _{k,f,i,g,j,h,b,m}	95% _m	95%	97% _{h,k,m}	100%	100%	100%	100%
Mauricie ⁽¹⁾	(M)	89%	89%	ND	ND	98%	99%	ND	ND
Cité de l'Énergie	(m)	89%	89%	ND	ND	98%	99%	ND	ND

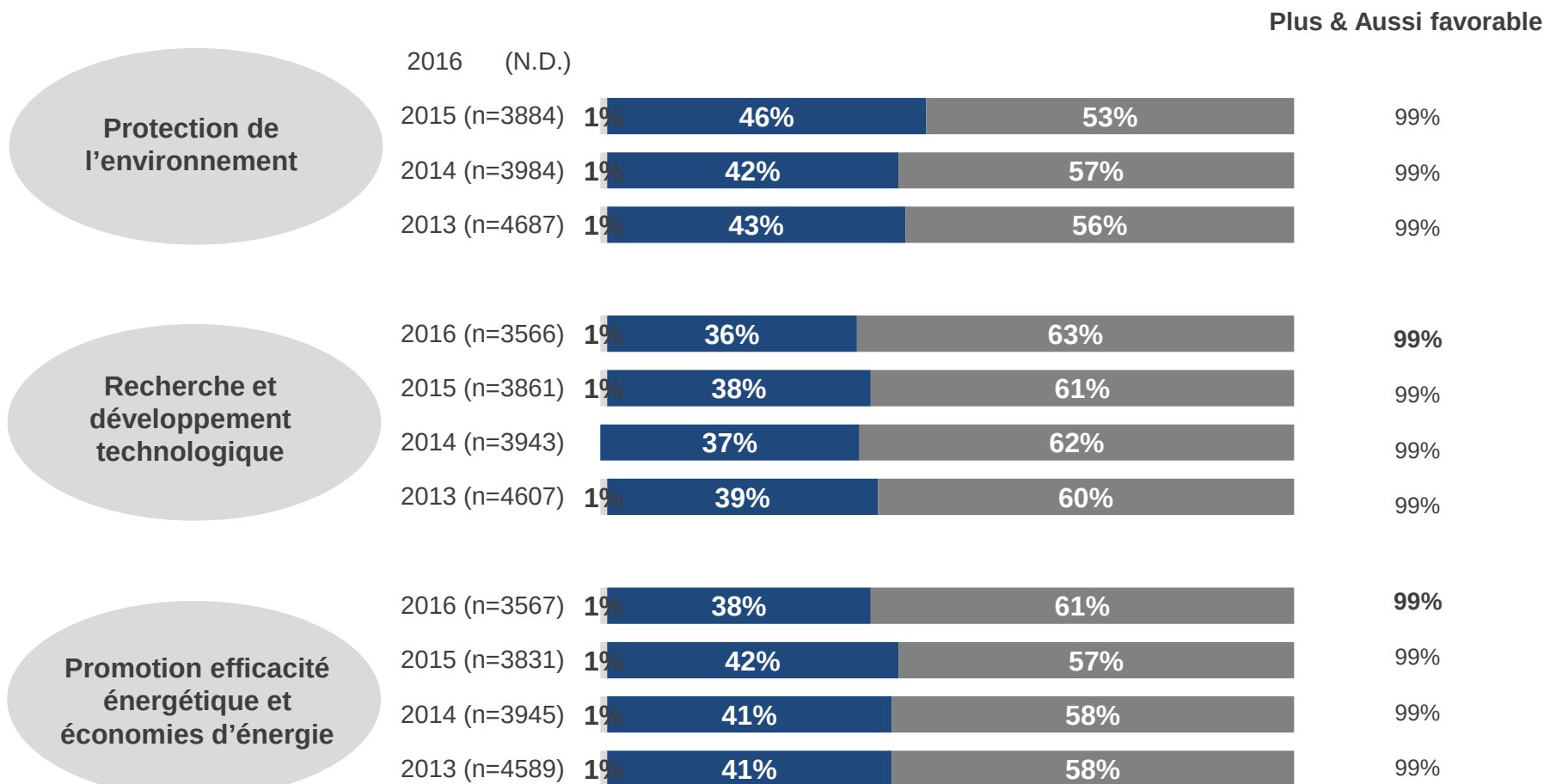
Impact de la visite sur l'opinion à l'égard de différents sujets liés à l'hydroélectricité



Impact de la visite sur l'opinion à l'égard des actions/ préoccupations d'Hydro-Québec en matière de...

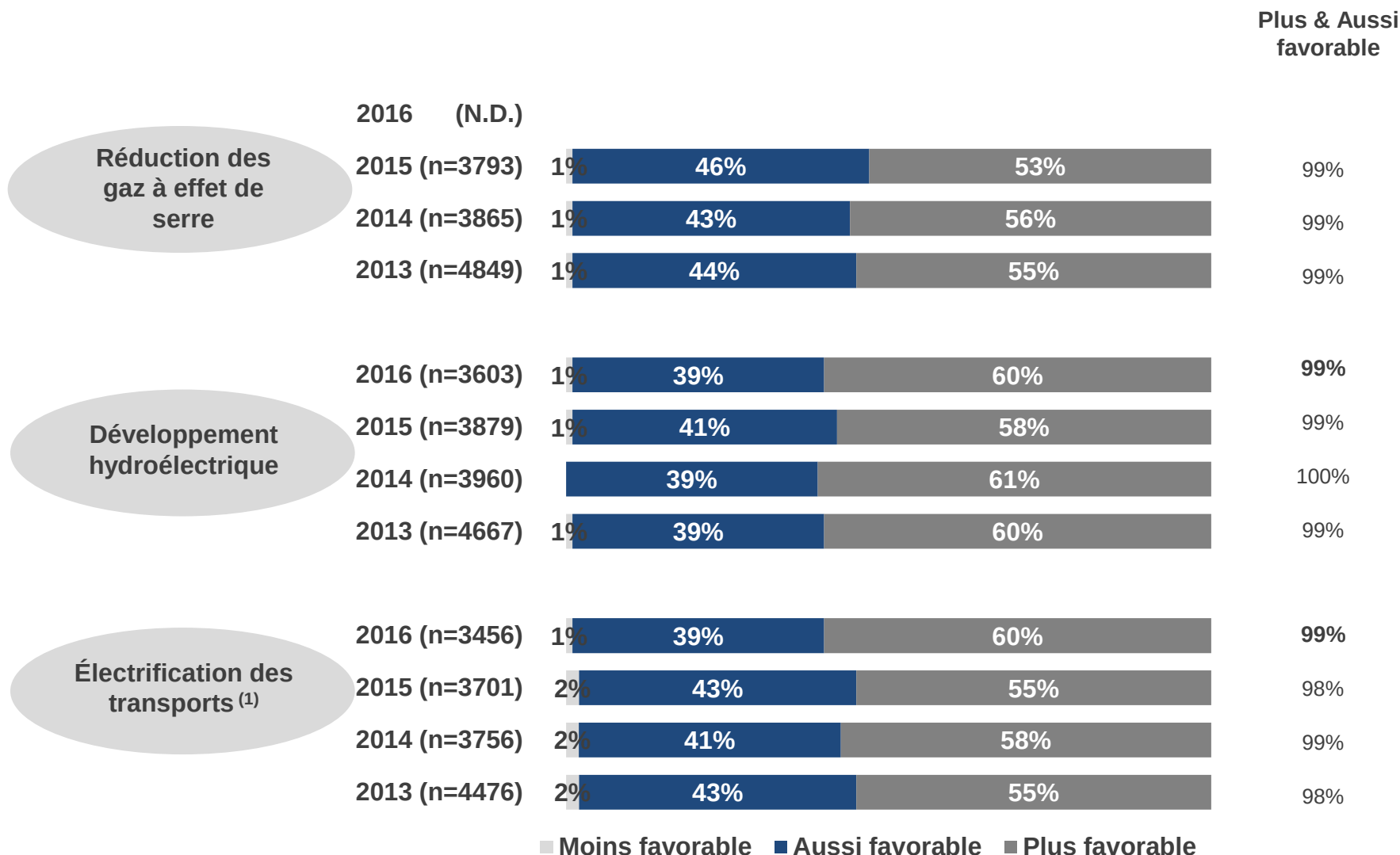
Q5. À la suite de cette visite, diriez-vous que vous avez une opinion plus favorable, aussi favorable ou moins favorable qu'avant à l'égard des actions et préoccupation d'Hydro-Québec en matière de ...

Tout comme les autres années, le programme des visites des installations d'Hydro-Québec permet à l'entreprise de maintenir et renforcer les opinions des visiteurs face à son implication à l'égard des quatre thèmes mesurés en 2016.



Impact de la visite sur l'opinion à l'égard des actions/ préoccupations d'Hydro-Québec en matière de...

Q5. À la suite de cette visite, diriez-vous que vous avez une opinion plus favorable, aussi favorable ou moins favorable qu'avant à l'égard des actions et préoccupation d'Hydro-Québec en matière de ...



Protection de l'environnement

Q5. À la suite de cette visite, diriez-vous que vous avez une opinion plus favorable, aussi favorable ou moins favorable qu'avant à l'égard des actions et préoccupation d'Hydro-Québec en matière de ...

		« Plus favorable »				« Plus et aussi favorable »			
		2016	2015	2014	2013	2016	2015	2014	2013
TOTAL		ND	53%	57%	56%	ND	99%	99%	99%
Baie-James	(BJ)	ND	56% ↓ M	63% CN	59%	ND	98%	99%	98%
Robert-Bourassa	(a)	ND	ND	59%	55% ↓	ND	ND	98%	97%
La Grande-1	(b)	ND	ND	70% a,c,d,k	66% a,c,d,k ↑	ND	ND	100%	100%
Côte-Nord	(CN)	ND	52% M	55%	53%	ND	99%	99%	99%
Manic-2	(c)	ND	51%	53%	49%	ND	99%	99%	99%
Manic-5	(d)	ND	54% _m	54%	50%	ND	99%	98%	99%
La Romaine 2	(e)	ND	ND	70% a,c,d,k	70% a,c,d,j,k,l,m ↑	ND	ND	99%	99%
Îles-de-la-Madeleine	(IM)	ND	60% M	65% CN	71% BJ,CN,MT,AB,P	ND	100%	98%	99%
Îles-de-la-Madeleine	(f)	ND	60% _m	65% a,c,d,k	71% a,c,d,g,j,k,l,m	ND	100%	98%	99%
Montréal et alentours	(MT)	ND	57% M	57%	55%	ND	99%	99%	99%
Beauharnois	(g)	ND	64% c,d,k,l,m	64% a,c,d,k	63% a,c,d,k	ND	100%	99%	100%
Carillon	(h)	ND	66% c,d,f,j,k,l,m ↑	59% ↓	73% a,c,d,g,j,k,l,m ↑	ND	99%	99%	100%
Rivière-des-Prairies	(i)	ND	79% c,d,f,j,k,l,m ↑	72% a,c,d,k	70% a,c,d,j,k,l,m ↑	ND	100%	100%	100%
Rapides-Farmer	(j)	ND	58% ↓	67% a,c,d,k ↑	56%	ND	99%	100%	100%
L'Électrium	(k)	ND	44%	47%	40%	ND	99%	100%	99%
Abitibi-Témiscamingue	(AB)	ND	59% M	56%	57%	ND	100%	99%	100%
Première-Chute	(l)	ND	59% _m	56%	57%	ND	100%	99%	100%
Mauricie ⁽¹⁾	(M)	ND	46%	ND	ND	ND	98%	ND	ND
Cité de l'Énergie	(m)	ND	46%	ND	ND	ND	98%	ND	ND

Recherche et développement technologique

Q5. À la suite de cette visite, diriez-vous que vous avez une opinion plus favorable, aussi favorable ou moins favorable qu'avant à l'égard des actions et préoccupation d'Hydro-Québec en matière de ...

		«Plus favorable »			
		2016	2015	2014	2013
TOTAL		63%	61%	63%	60%
Baie-James	(BJ)	65%	66% _M	68% _{MT,AB}	72% _{CN,MT,AB,P} ↑
Robert-Bourassa	(a)	61%	ND	65% _{K,I}	71% _{C,D,H,J,K,I,M}
La Grande-1	(b)	72% _{A,D,K,B,D,M}	ND	74% _{G,H,K,I}	74% _{C,D,H,J,K,I,M} ↑
Côte-Nord	(CN)	64%	68% _{MT,M}	65% _{MT,AB}	60%
Manic-2	(c)	67% _m	68% _m	64% _{K,I}	60%
Manic-5	(d)	62% _m ↓	68% _m	66% _{K,I} ↑	57% ↓
La Romaine 2	(e)	ND	ND	64% _{K,I}	68% _{D,J,K} ↑
Îles-de-la-Madeleine	(IM)	64%	63% _M	68% _{MT,AB}	71%
Îles-de-la-Madeleine	(f)	64% _m	63% _m	68% _{K,I}	71% _{C,D,H,J,K,I,M}
Montréal et alentours	(MT)	65%	61%	60%	57%
Beauharnois	(g)	65% _m	63%	62% _{K,I}	63%
Carillon	(h)	71% _{A,D,M} ↑	66%	61%	57%
Rivière-des-Prairies	(i)	66% _m	72% _m	66% _{K,I}	72% _{C,D,H,J,K,I,M} ↑
Rapides-Farmer	(j)	61%	68%	68% _{K,I} ↑	53%
L'Électrium	(k)	62% _m ↑	54%	55%	50%
Abitibi-Témiscamingue	(AB)	62%	67% _M ↑	54%	59% ↓
Première-Chute	(l)	62%	67% _m ↑	54%	59% ↓
Mauricie ⁽¹⁾	(M)	55%	51%	ND	61%
Cité de l'Énergie	(m)	55%	51%	ND	61%

« Plus et aussi favorable »			
2016	2015	2014	2013
99%	99%	99%	99%
100%	99%	100%	99%
100%	ND	100%	99%
100%	ND	100%	100%
100%	99%	99%	99%
100%	99%	100%	99%
100%	99%	99%	99%
ND	ND	100%	99%
99%	100%	99%	99%
99%	100%	99%	99%
99%	99%	99%	100%
99%	100%	100%	99%
99%	99%	99%	100%
99%	99%	99%	100%
99%	99%	99%	100%
99%	99%	99%	100%
99%	99%	100%	100%
99%	99%	100%	100%
98%	100%	100%	100%
98%	100%	100%	100%
98%	98%	ND	100%
98%	98%	ND	100%

Développement hydroélectrique

Q5. À la suite de cette visite, diriez-vous que vous avez une opinion plus favorable, aussi favorable ou moins favorable qu'avant à l'égard des actions et préoccupation d'Hydro-Québec en matière de ...

« Plus favorable »

		2016	2015	2014	2013
TOTAL		60%	58%	61%	60%
Baie-James	(BJ)	60%	62% _M	69% _{MT}	69% _{CN,MT,P}
Robert-Bourassa	(a)	59%	ND	68% _k	67% _{k,m}
La Grande-1	(b)	62%	ND	71% _{c,k}	73% _{c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m}
Côte-Nord	(CN)	61%	64% _{MT,IM,AB,M}	62%	60%
Manic-2	(c)	62%	63%	59%	61%
Manic-5	(d)	61%	65% _m	64%	60%
La Romaine 2	(e)	ND	ND	63%	60% _↑
Îles-de-la-Madeleine	(IM)	56%	58% _M	61%	58%
Îles-de-la-Madeleine	(f)	56%	58%	61%	58%
Montréal et alentours	(MT)	61%	58% _M	59%	58%
Beauharnois	(g)	64% _{f,k,m}	61%	62%	63%
Carillon	(h)	70% _{a,b,c,d,f,i,j,m}	62%	63%	67% _{k,m} _↑
Rivière-des-Prairies	(i)	60%	73% _{f,k,l,m} _↑	67% _{c,k} _↑	67% _{k,m}
Rapides-Farmer	(j)	59%	63%	68% _{c,k}	60%
L'Électrium	(k)	56%	49%	52%	49%
Abitibi-Témiscamingue	(AB)	75%	57%	60%	61%
Première-Chute	(l)	75% _{a,b,c,d,f,i,j,m}	57%	60%	61%
Mauricie ⁽¹⁾	(M)	56%	53%	ND	ND
Cité de l'Énergie	(m)	56%	53%	ND	ND

« Plus et aussi favorable »

2016	2015	2014	2013
99%	99%	99%	99%
100%	100%	100%	99%
100%	ND	100%	99%
100%	ND	100%	100%
100%	99%	99%	99%
100%	99%	99%	99%
100%	100%	99%	99%
ND	ND	99%	99%
100%	99%	99%	99%
100%	99%	99%	99%
99%	99%	100%	100%
100%	99%	100%	99%
100%	98%	100%	100%
100%	100%	100%	100%
99%	99%	100%	100%
99%	99%	100%	99%
98%	100%	100%	100%
98%	100%	100%	100%
99%	98%	ND	ND
99%	98%	ND	ND

Promotion de l'efficacité énergétique et des économies d'énergie

Q5. À la suite de cette visite, diriez-vous que vous avez une opinion plus favorable, aussi favorable ou moins favorable qu'avant à l'égard des actions et préoccupation d'Hydro-Québec en matière de ...

		« Plus favorable »			
		2016	2015	2014	2013
TOTAL		61%	57%	58%	58%
Baie-James	(BJ)	61%	60% _M	60%	64%
Robert-Bourassa	(a)	59%	ND	58% _k	62%
La Grande-1	(b)	62%	ND	64% _k	69%
Côte-Nord	(CN)	60%	63% _M	60%	57%
Manic-2	(c)	63% _m	62%	58% _k	59%
Manic-5	(d)	57%	65% _m	62% _k	56%
La Romaine 2	(e)	ND	ND	60% _k	59% _↑
Îles-de-la-Madeleine	(IM)	61%	58% _M	63% _↓	71% _{MT,AB,P}
Îles-de-la-Madeleine	(f)	61%	58% _m	63% _{k ↓}	71% _{a,c,d,e,g,j,k,l,m}
Montréal et alentours	(MT)	63%	57% _M	57%	55%
Beauharnois	(g)	62%	64%	62% _k	61%
Carillon	(h)	71% _{a,d,f,g,k,m}	62%	64% _k	66% _{k,l,m ↑}
Rivière-des-Prairies	(i)	63%	72% _{c,d,f,k,m ↑}	66% _k	63%
Rapides-Farmer	(j)	63%	62%	62% _k	56%
L'Électrium	(k)	59%	47%	49%	46%
Abitibi-Témiscamingue	(AB)	79%	61% _{↑M}	52%	57%
Première-Chute	(l)	79% _{a,b,c,d,f,g,i,j,k,m}	61% _{↑m}	52%	57%
Mauricie ⁽¹⁾	(M)	56%	48%	ND	ND
Cité de l'Énergie	(m)	56%	48%	ND	ND

« Plus et aussi favorable »			
2016	2015	2014	2013
99%	99%	99%	99%
100%	99%	99%	99%
100%	ND	98%	98%
99%	ND	100%	100%
99%	99%	99%	99%
99%	98%	99%	99%
99%	99%	99%	99%
ND	ND	99%	98%
97%	100%	99%	100%
97%	100%	99%	100%
99%	99%	99%	99%
99%	99%	99%	99%
99%	98%	99%	100%
100%	100%	100%	100%
98%	99%	100%	100%
99%	99%	99%	99%
98%	100%	99%	100%
98%	100%	99%	100%
98%	98%	ND	ND
98%	98%	ND	ND

Réduction des gaz à effet de serre

Q5. À la suite de cette visite, diriez-vous que vous avez une opinion plus favorable, aussi favorable ou moins favorable qu'avant à l'égard des actions et préoccupation d'Hydro-Québec en matière de ...

		« Plus favorable »			
		2016	2015	2014	2013
TOTAL		ND	53%	57%	56%
Baie-James	(BJ)	ND	52% _M ↓	60%	61% _P
Robert-Bourassa	(a)	ND	ND	58%	59% _m
La Grande-1	(b)	ND	ND	64% _k	65% _{c,d,k,m}
Côte-Nord	(CN)	ND	55% _M	56%	54%
Manic-2	(c)	ND	54%	54%	52%
Manic-5	(d)	ND	56% _m	58%	53%
La Romaine 2	(e)	ND	ND	58%	61% _↑
Îles-de-la-Madeleine	(IM)	ND	56% _M	56% _↓	64% _{AB,P}
Îles-de-la-Madeleine	(f)	ND	56% _m	56% _↓	64% _{c,d,k,m}
Montréal et alentours	(MT)	ND	56% _M	56%	56%
Beauharnois	(g)	ND	65% _{c,d,f,l,m}	63% _k	64% _{c,d,k,m}
Carillon	(h)	ND	64% _{c,d,f,l,m}	62% _↓	74% _{c,d,e,j,k,l,m} _↑
Rivière-des-Prairies	(i)	ND	72% _{c,d,f,g,h,j,k,l,m} _↑	65% _k	69% _{c,d,e,j,k,l,m} _↑
Rapides-Farmer	(j)	ND	63%	68% _k _↑	58% _↑
L'Électrium	(k)	ND	43%	46%	41%
Abitibi-Témiscamingue	(AB)	ND	58% _M	61%	58%
Première-Chute	(l)	ND	58% _m	61%	58%
Mauricie ⁽¹⁾	(M)	ND	44%	ND	ND
Cité de l'Énergie	(m)	ND	44%	ND	ND

« Plus et aussi favorable »			
2016	2015	2014	2013
ND	99%	99%	100%
ND	99%	99%	99%
ND	ND	99%	99%
ND	ND	100%	99%
ND	100%	99%	100%
ND	99%	99%	100%
ND	100%	99%	100%
ND	ND	99%	99%
ND	100%	97%	98%
ND	100%	97%	98%
ND	99%	99%	100%
ND	100%	98%	100%
ND	100%	98%	100%
ND	100%	99%	100%
ND	99%	100%	100%
ND	98%	100%	99%
ND	100%	100%	100%
ND	100%	100%	100%
ND	98%	ND	ND
ND	98%	ND	ND

Électrification des transports (2)

Q5. À la suite de cette visite, diriez-vous que vous avez une opinion plus favorable, aussi favorable ou moins favorable qu'avant à l'égard des actions et préoccupation d'Hydro-Québec en matière de ...

		« Plus favorable »				« Plus et aussi favorable »			
		2016	2015	2014	2013	2016	2015	2014	2013
TOTAL		60%	55%	58%	55%	99%	98%	99%	99%
Baie-James	(BJ)	58%	57% _M	63% _{IM,MT,AB}	64%	99%	98%	99%	98%
Robert-Bourassa	(a)	55%	ND	59% _k	60%	99%	ND	99%	98%
La Grande-1	(b)	62%	ND	70% _{f,k,l}	69%	99%	ND	99%	99%
Côte-Nord	(CN)	60%	57% _M	60%	54%	99%	99%	99%	98%
Manic-2	(c)	61%	61% _m	59% _k	53%	99%	98%	99%	99%
Manic-5	(d)	60% _m	53%	61% _{k,l}	54%	99%	99%	98%	98%
La Romaine 2	(e)	ND	ND	63% _{k,l}	57%	ND	ND	100%	99%
Îles-de-la-Madeleine	(IM)	56%	52%	55%	59%	98%	99%	100%	99%
Îles-de-la-Madeleine	(f)	56%	52%	55%	59%	98%	99%	100%	99%
Montréal et alentours	(MT)	64%	56% _M	58%	55%	99%	99%	99%	99%
Beauharnois	(g)	69% _{a,c,d,f,i,k,m}	63%	63% _{k,l}	63%	100%	99%	98%	99%
Carillon	(h)	74% B,C,D,g,i,j,k,m ↑	60%	65% _{k,l}	69%	100%	99%	99%	98%
Rivière-des-Prairies	(i)	58% ↓	74% _{d,f,k,l,m} ↑	62% _{k,l}	65%	100%	100%	99%	100%
Rapides-Farmer	(j)	63%	61%	61% _{k,l}	55%	99%	99%	99%	99%
L'Électrium	(k)	58% ↑	45%	50%	43%	99%	99%	99%	98%
Abitibi-Témiscamingue	(AB)	69% ↑	53%	51%	51%	95%	100%	96%	100%
Première-Chute	(l)	69% ↑	53%	51%	51%	95%	100%	96%	100%
Mauricie ⁽¹⁾	(M)	53%	49%	ND	ND	98%	98%	ND	ND
Cité de l'Énergie	(m)	53%	49%	ND	ND	98%	98%	ND	ND

Impact de la visite sur l'image d'Hydro-Québec



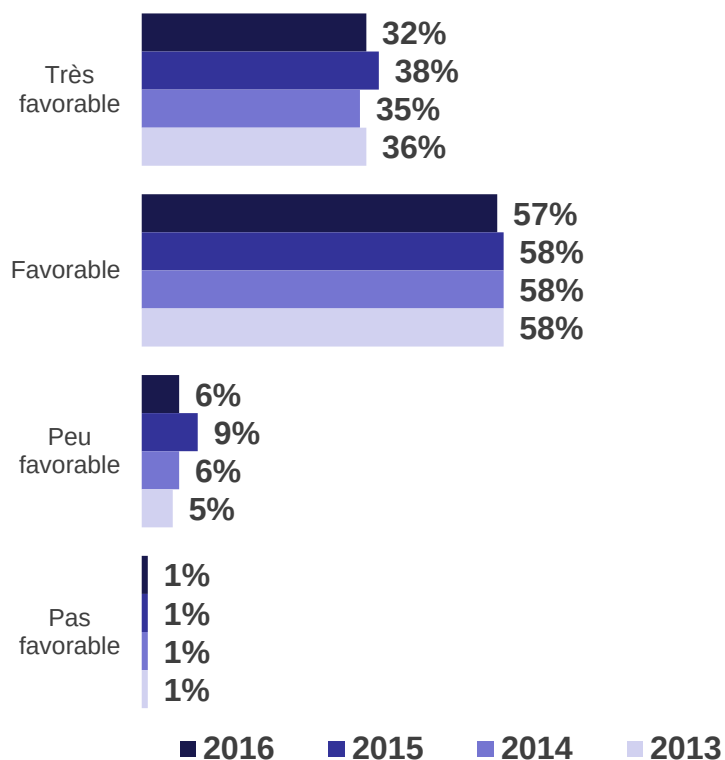
Image d'Hydro-Québec avant et après la visite

Q3. Avant d'effectuer cette visite, diriez-vous que vous aviez une opinion générale très favorable, favorable, peu favorable ou pas favorable à l'égard d'Hydro-Québec?

Q4. Les informations qui vous ont été présentées lors de cette visite ont-elles modifié favorablement ou défavorablement ou n'ont-elles aucunement modifié votre perception d'Hydro-Québec ?

Comme nous avons pu l'observer au cours des dernières années, l'opinion des visiteurs à l'égard d'Hydro-Québec est dans l'ensemble assez favorable. D'autre part, les visiteurs ne se font pas prier pour recommander des installation d'Hydro-Québec, ce qui contribue positivement à la perception positive que les visiteurs ont à l'égard de l'entreprise.

AVANT LA VISITE



APRÈS LA VISITE

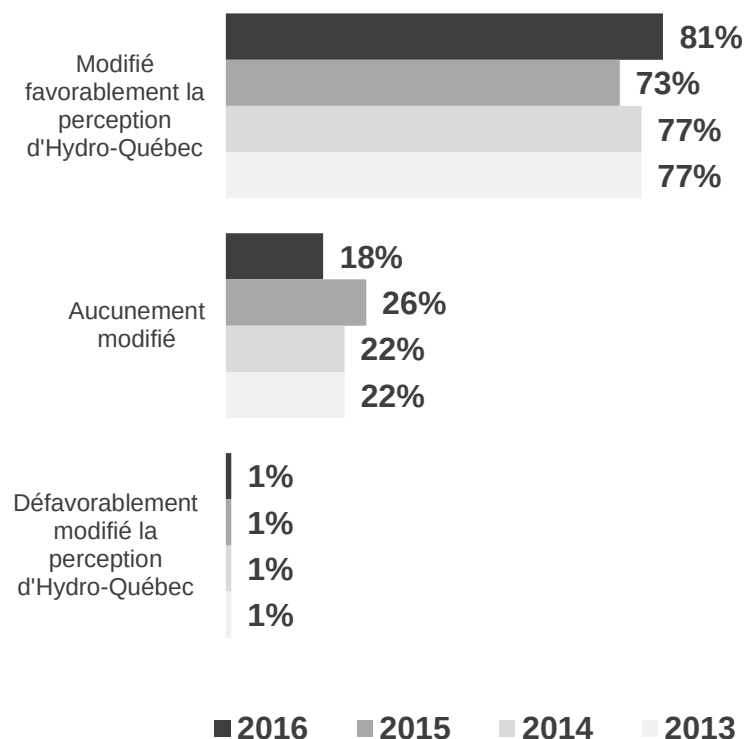


Image d'Hydro-Québec

AVANT la visite

Q3. Avant d'effectuer cette visite, diriez-vous que vous aviez une opinion générale très favorable, favorable, peu favorable ou pas favorable à l'égard d'Hydro-Québec?

		« Très favorable »			
		2016	2015	2014	2013
TOTAL		36%	32%	35%	36%
Baie-James	(BJ)	31%	30%	35%	34%
Robert-Bourassa	(a)	28%	ND	35%	34%
La Grande-1	(b)	36%	ND	34%	34%
Côte-Nord	(CN)	41%	38% BJ,MT,AB,M	38%	41% AB,P
Manic-2	(c)	39% a,m	37%	38%	42% l,m
Manic-5	(d)	42% a,f,h,k,m	39% m	39%	43% l,m
La Romaine 2	(e)	ND	ND	31%	33%
Îles-de-la-Madeleine	(IM)	35%	38% M	37%	34% ↓
Îles-de-la-Madeleine	(f)	35% a	38% m	37%	34% ↓
Montréal et alentours	(MT)	34%	31%	33%	35%
Beauharnois	(g)	42% ↑	32% ↓	41% k,l	36%
Carillon	(h)	32% ↓	43%	38%	37%
Rivière-des-Prairies	(i)	45% a,f,h,m	36%	38%	39%
Rapides-Farmer	(j)	42% a,m	31%	33%	36%
L'Électrium	(k)	36% A,m	26%	28%	32%
Abitibi-Témiscamingue	(AB)	33%	21% ↓	29%	26%
Première-Chute	(l)	33%	21% ↓	29%	26%
Mauricie ⁽¹⁾	(M)	29%	26%	ND	ND
Cité de l'Énergie	(m)	29%	26%	ND	ND

« Très favorable » & « Favorable »			
2016	2015	2014	2013
93%	90%	93%	94%
92%	89%	92%	90%
93%	ND	89%	89%
91%	ND	96%	92%
94%	92%	93%	95%
93%	93%	94%	97%
95%	92%	92%	95%
ND	ND	89%	92%
94%	93%	92%	94%
94%	93%	92%	94%
94%	90%	93%	93%
95%	91%	93%	94%
89%	91%	94%	89%
94%	90%	95%	96%
94%	94%	94%	99%
94%	89%	93%	92%
98%	92%	95%	98%
98%	92%	95%	98%
90%	86%	ND	ND
90%	86%	ND	ND

Image d'Hydro-Québec APRÈS la visite

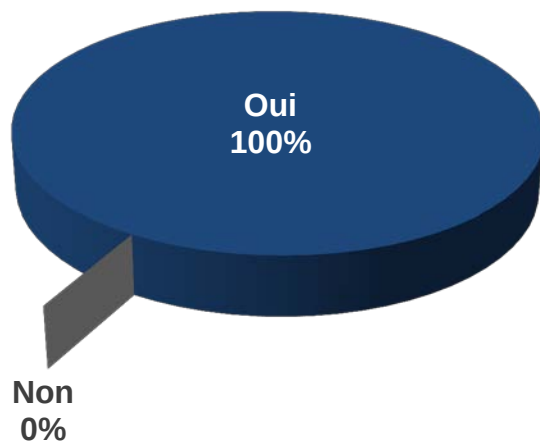
Q4. Les informations qui vous ont été présentées lors de cette visite ont-elles modifié favorablement ou défavorablement ou n'ont-elles aucunement modifié votre perception d'Hydro-Québec ?

		Modifié favorablement			
		2016	2015	2014	2013
TOTAL		81%	73%	77%	77%
Baie-James	(BJ)	83% ↑	72%	81%	79%
Robert-Bourassa	(a)	80%	ND	79%	79%
La Grande-1	(b)	88% _{a,c,d,g,k,m}	ND	83% _k	80%
Côte-Nord	(CN)	80%	79% _M	79%	79%
Manic-2	(c)	80% _m	79% _m	79%	80%
Manic-5	(d)	80% _m	79% _m	79%	78%
La Romaine 2	(e)	ND	ND	79%	78%
Îles-de-la-Madeleine	(IM)	84% ↑	75% _M ↓	81%	83%
Îles-de-la-Madeleine	(f)	84% _{d,m} ↑	75% _m	81% _k	83% _{m,k}
Montréal et alentours	(MT)	83%	76% _M	75%	76%
Beauharnois	(g)	82% _m	82% _{k,m}	81% _k	84% _{m,k}
Carillon	(h)	87% _{a,c,d,k,m}	85% _{k,m} ↑	79%	84% _{m,k} ↑
Rivière-des-Prairies	(i)	84% _m	89% _{k,m}	85% _k	82% _{m,k}
Rapides-Farmer	(j)	85% _m	83% _{k,m}	87% _k	81% _{m,k}
L'Électrium	(k)	80% _m	66%	66%	66%
Abitibi-Témiscamingue	(AB)	91%	85% _M ↑	77%	81%
Première-Chute	(l)	91% _{a,c,d,k,m}	85% _m	77%	81%
Mauricie ⁽¹⁾	(M)	74% ↑	63%	ND	ND
Cité de l'Énergie	(m)	74% ↑	63%	ND	ND

Propension à recommander la visite à ses proches

Q6. Recommanderiez-vous cette visite à vos proches ?

Propension à recommander (Total)



		Oui		
		2016	2015	2014
Baie-James	(BJ)	100%	98%	99%
Robert-Bourassa	(a)	100%	ND	99%
La Grande-1	(b)	99%	ND	100%
Côte-Nord	(CN)	100%	100%	99%
Manic-2	(c)	100%	100%	99%
Manic-5	(d)	100%	100%	99%
La Romaine 2	(e)	ND	ND	98%
Îles-de-la-Madeleine	(IM)	100%	99%	98%
Îles-de-la-Madeleine	(f)	100%	99%	98%
Montréal et alentours	(MT)	100%	100%	99%
Beauharnois	(g)	100%	99%	99%
Carillon	(h)	100%	100%	99%
Rivière-des-Prairies	(i)	99%	100%	100%
Rapides-Farmer	(j)	100%	99%	100%
L'Électrium	(k)	100%	100%	99%
Abitibi-Témiscamingue	(AB)	100%	100%	97%
Première-Chute	(l)	100%	100%	97%
Mauricie	(M)	99%	99%	ND
Cité de l'Énergie	(m)	99%	99%	ND

Expérience sur le site



Sources de notoriété des visites

Q7. De quelle façon avez-vous entendu parler des visites ?

Le bouche à oreille est sans contredit la principale source de notoriété, et ce depuis déjà quelques années pour la majorité des installations. Cependant, pour la région des Îles-de-la-Madeleine, les guides touristiques sont la principale source de notoriété. Finalement, il est important de mentionner que le site web des installations contribue de façon non négligeable à la notoriété des installations dans quatre des six régions .

	Total	Baie-James (BJ)	Côte-Nord (CN)	MTL & autres (MT)	Abitibi- Tém. (AB)	Îles de la Mad. (IM)	Mauricie (M)
Parents et amis, bouche à oreille	41%	45%	48%	39%	45%	33%	41%
Guides touristiques, dépliants	29%	30%	32%	15%	41%	51%	32%
Site web des visites d'installations	15%	14%	14%	21%	5%	4%	16%
Application mobile Hydro-Québec	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%
Panneaux touristiques sur la route	5%	1%	3%	7%	6%	10%	3%
Visite d'une installation/déjà venu	6%	11%	6%	7%	7%	4%	2%
Bulletin HydroContact (joint à la facture d'électricité)/Infolettre	2%	2%	1%	3%	--	1%	1%
Journaux	3%	4%	2%	2%	--	1%	4%
Médias sociaux	2%	2%	2%	1%	--	*	2%
Autres	11%	13%	10%	14%	9%	6%	10%

Raisons qui ont incité la visite

Q8. Quelles raisons vous ont incité à visiter une installation d'Hydro-Québec ?

Cette année, les choix de raisons qui incitent les visiteurs à fréquenter une installation d'Hydro-Québec ont été revus. Ce qui ressort de cet exercice est somme tout très intéressant. Ainsi, parmi les notions retenues par les visiteurs pour visiter une installation, on peut noter les aspects liés aux côtés scientifique, patrimonial, de fierté et l'aspect touristique des visites.

	Total	Baie-James (BJ)	Côte-Nord (CN)	MTL & autres (MT)	Abitibi- Tém. (AB)	Iles de la Mad. (IM)	Mauricie (M)
Un lieu de vulgarisation scientifique	37%	26%	31%	46%	33%	40%	32%
Un lieu de culture et de patrimoine	35%	33%	40%	35%	27%	22%	43%
Un lieu de fierté	34%	51%	42%	28%	36%	27%	22%
Un attrait touristique	27%	24%	32%	25%	27%	19%	33%
Un lieu de rencontre personnalisé avec Hydro-Québec	17%	16%	16%	18%	22%	21%	9%
Un lieu pour toute la famille	15%	7%	12%	23%	22%	8%	11%
Autre	4%	5%	3%	3%	4%	5%	4%

Ce qui se dégage...

Ou les conclusions



Ce qui se dégage...

- Tout comme par les autres années, les visiteurs apprécient la prestation d'Hydro-Québec dans le cadre des visites d'installations. On observe peu de fluctuations au plan régional, et dans l'ensemble les visiteurs sont très satisfaits.
- Le guide animateur est certainement la clé de cet engouement puisque la qualité de son travail suscite beaucoup d'enthousiasme .
- Les visites permettent aussi à Hydro-Québec de se positionner dans des dossiers tels que la recherche et le développement technologique, la promotion de l'efficacité énergétique et des économies d'énergie, le développement hydroélectrique et l'électrification des transports.
- Finalement, les visites permettent à Hydro-Québec de se rapprocher des citoyens puisque pour une majorité de visiteurs, cette visite a réussi à modifier positivement leur perception à l'égard d'Hydro-Québec et ils n'hésitent pas à recommander la visite à leurs proches.

Impact touristique



Impact de la visite d'une installation sur l'achalandage touristique

En utilisant le mode de calcul pour déterminer l'importance d'un événement ou d'un site touristique sur la venue des visiteurs en région, on observe que la visite d'une installation est la raison principale de la présence des visiteurs en régions pour plus du tiers d'entre eux. Les installations de la Baie-James et de la Côte-Nord sont celles qui contribuent le plus à l'affluence touristique dans leur territoire. Il est aussi important de souligner que les installations de Beauharnois, de Carillon et la Cité de l'énergie contribuent activement à la venue de touristes dans leur région respective.

