

# **Analyses comportementales des participants de Rénoclimat**

5 novembre 2019

## Table des matières

1	Mise en contexte et objectifs	<u>p.3</u>
2	Méthodologie	<u>p.5</u>
3	Résumé exécutif	<u>p. 7</u>
4	Analyses comportementales détaillées	<u>p.9</u>
5	Segmentation des participants	<u>p.34</u>
6	Annexes	
	<i>Analyses approfondies</i>	<u>p.41</u>
	<i>Questionnaire utilisé</i>	<u>p.50</u>





# Mise en contexte et objectifs

# Ce mandat est dans la continuité des travaux débutés par TEQ ayant pour but d'améliorer l'expérience de ces programmes

## Mise en contexte

En été 2018, TEQ a amorcé des travaux d'amélioration de son service à la clientèle en définissant sa vision bout-en-bout de l'expérience client.

Suite à cela, EY a accompagné TEQ dans l'élaboration d'une feuille de route d'optimisation du service à la clientèle comportant 14 initiatives visant à améliorer l'expérience client de ses programmes (mars 2019).

En août 2019, TEQ a mandaté EY pour l'accompagner dans la mise en œuvre de deux de ces initiatives:

- **L'analyse comportementale** des participants de Rénoclimat, ainsi que des entrepreneurs et promoteurs de Novoclimat
- La **minimisation des points de friction dans les parcours** des participants de Rénoclimat et des entrepreneurs de Novoclimat

## Objectifs du projet

L'objectif de l'analyse comportementale est de mieux comprendre qui sont les participants de **Rénoclimat** et **Novoclimat** : leurs besoins, leurs attentes, leurs motivations à participer aux programmes ainsi que leurs caractéristiques.

L'objectif de l'initiative de parcours client est d'identifier les points de friction dans les parcours des participants de Rénoclimat et des entrepreneurs de Novoclimat et de proposer des recommandations pour améliorer leurs expériences.

Ce document détaille l'**analyse comportementale des participants de Rénoclimat**. Les analyses des sondages de Novoclimat et les livrables de parcours clients seront fournis dans les étapes subséquentes.

## Livrables



**Analyses comportementales des participants aux programmes**



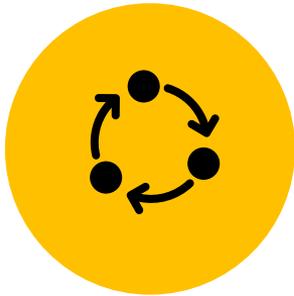
**Cartographie des parcours clients actuels**



**Cartographie des parcours clients futurs et recommandations**

## Considérations

- Les analyses comportementales se concentrent sur 3 types de participants: les citoyens ayant participé à Rénoclimat, les entrepreneurs de Novoclimat et les promoteurs de Novoclimat
- L'initiative de parcours client se concentre sur 2 types de participants: les citoyens ayant participé à Rénoclimat et les entrepreneurs de Novoclimat



# Méthodologie

## Les analyses comportementales ont été effectuées en analysant les données d'un sondage en ligne

### Population étudiée

La population étudiée concerne les citoyens ayant participé au programme Rénoclimat dans les 3 dernières années, soit 2017, 2018 ou 2019.

Le taux de réponse pour le sondage a été de 13,7% (n = 5607). À un niveau de confiance de 95%, la marge d'erreur est de 1%.

### Méthode de collecte de données

La collecte de données a été effectuée du 28 août au 4 septembre 2019.

Le questionnaire Rénoclimat a été envoyé à l'ensemble de la population étudiée, c'est-à-dire tous les citoyens ayant participé au programme au cours des 3 dernières années, soit 41 000 participants.

### Outils de sondages utilisés

Une version préliminaire du questionnaire a été développée par EY. Celui-ci a ensuite été adapté suite aux commentaires fournis par TEQ et prétesté avec une dizaine de participants.

L'analyse comportementale a été réalisée à l'aide d'un questionnaire administré en ligne via la plateforme Survey Monkey.

### Technique d'analyse utilisée

Lors de la présentation visuelle des résultats, les pourcentages ont été arrondis, ce qui explique un total parfois légèrement supérieur ou inférieur à 100%.

Une méthode par tri a été utilisée pour segmenter les participants.



## Résumé exécutif

## Les éléments clés qui sont ressortis du sondage aux participants de Rénoclimat

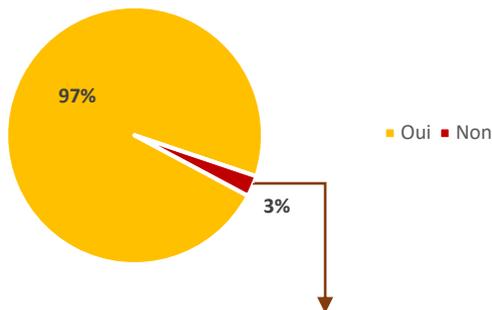
- Les participants au programme Rénoclimat ont beaucoup de **caractéristiques communes**, mais l'âge permet de les segmenter en groupes à **comportements, attentes et préférences distincts**
- La satisfaction générale des participants est très élevée notamment grâce à la **qualité des recommandations énergétiques, l'inspection par un conseiller évaluateur et l'accès à l'information**
- Les participants sont en grande majorité **satisfaits** de chacune des étapes du parcours. L'étape la plus problématique reste le **délai avant la réception de l'aide financière**
- Le délai actuel est jugé raisonnable par **seulement 30%** des participants. En **diminuant de 2 semaines** la longueur du processus, TEQ pourrait **augmenter le niveau de satisfaction** des participants de **21%**
- 55% des participants seraient plus satisfaits des délais du programme s'ils pouvaient **consulter le statut de leur demande**
- **L'évaluateur joue un rôle clé** dans la perception positive du programme par les participants et le **rapport de recommandations** est un **outil essentiel** du programme. Les participants adhèrent aux recommandations du rapport parce qu'ils reconnaissent la valeur de l'expertise des conseillers
- L'aide financière n'est **pas la principale motivation** des participants pour effectuer leurs rénovations, mais elle conserve tout de même un **impact important**
- Les participants sont principalement motivés par le **confort** et la possibilité d'**économiser** des coûts d'énergie à long terme
- Rénoclimat est un programme principalement **connu au travers du bouche-à-oreille, mais recherché via une plateforme de référence** (site web)
- Afin d'améliorer le programme, les participants recommandent un **processus plus rapide, avec un meilleur incitatif financier et des informations de départ plus claires**



# Analyses comportementales détaillées

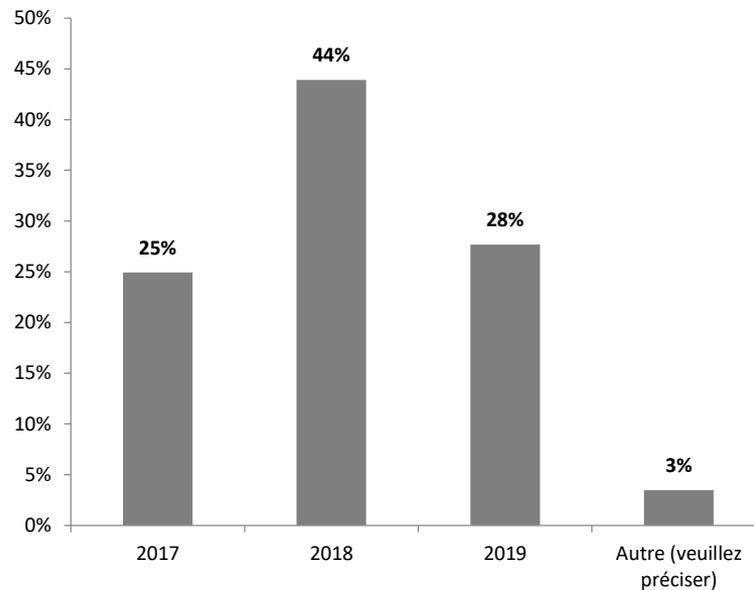
## L'échantillon étudié est représentatif de la population de Rénoclimat

Avez-vous complété le programme Rénoclimat? (n=5607)



Raisons de non complétion	Nombre de mentions	Proportion en %
En attente de TEQ	62	42%
Travaux non terminés	40	27%
Refus de l'aide financière	18	12%
Processus trop compliqué	5	3%
Autres raisons de non-complétion <sup>1</sup>	22	15%
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

En quelle année avez-vous terminé le programme Rénoclimat ? (n=5317)

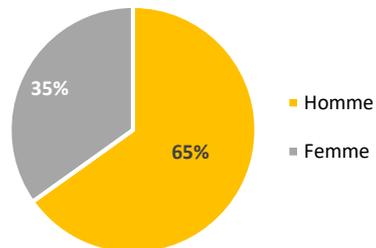


**Puisque plus de 97% des participants ont complété le programme, l'échantillon est considéré représentatif. Environ 70% des gens n'ayant pas complété le programme sont en attente dans le processus ou n'ont pas terminé leurs travaux.**

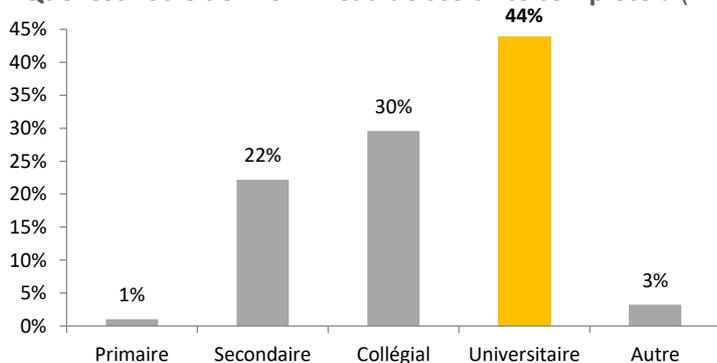
<sup>1</sup> Les raisons incluent: délais ralentissant la finalisation du processus, processus en cours, mais pas terminé, refus de la demande, abandon, car trop compliqué, etc.

## Les participants sont majoritairement des hommes, ont 55 ans et plus et possèdent un diplôme universitaire

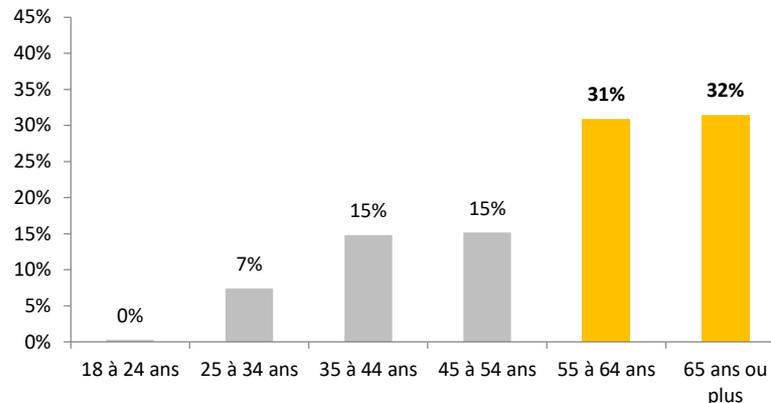
Quel est votre sexe ? (n=5322)



Quel est votre dernier niveau de scolarité complété ? (n=5316)



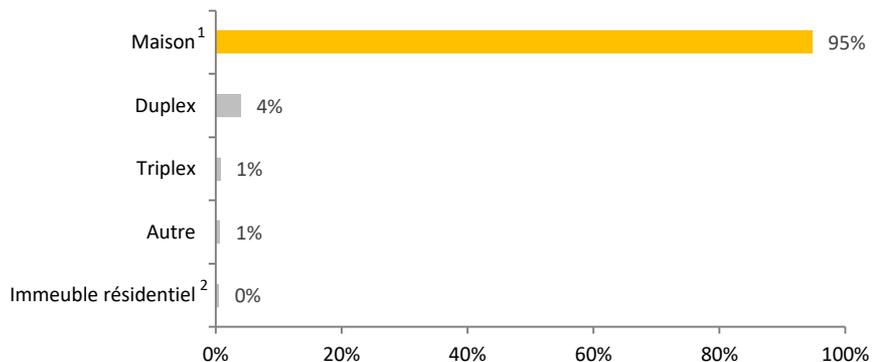
À quel groupe d'âge appartenez-vous ? (n=5316)



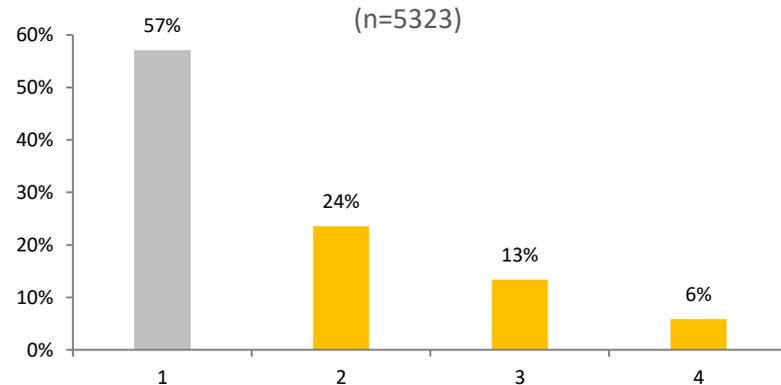
- Environ 2/3 des participants sont des **hommes**
- Le nombre de participants au programme **augmente avec l'âge**. 63% des participants sont âgés de 55 ans et plus et seulement 7% ont moins de 35 ans
- Le nombre de participants **augmente également avec le dernier niveau de scolarité complété**. 44% des participants ont un diplôme universitaire

## Propriétaires de maison, ils ont souvent fait plusieurs types de rénovation, avec une préférence pour l'installation ou le remplacement de systèmes mécaniques

Type(s) d'habitation (n=5333)

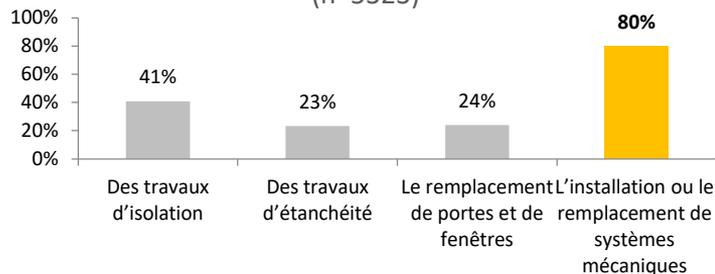


Nombre de types de rénovations effectuées (n=5323)



Pour quel(s) type(s) de rénovation avez-vous fait une demande d'admissibilité au programme Rénoclimat?

(n=5323)



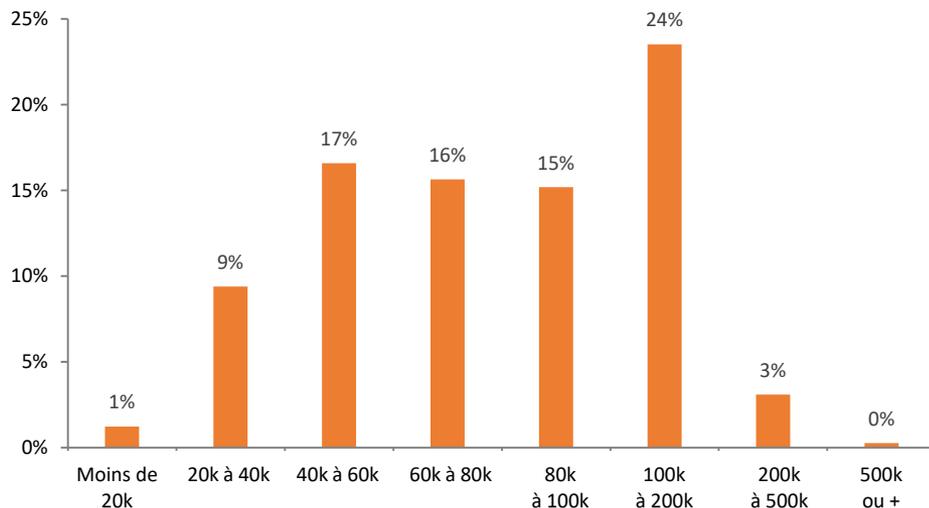
Cela m'a permis de faire plus de travaux de rénovation [sur ma maison] que prévu initialement.

<sup>1</sup>inclus unifamiliale individuelle, jumelée, en rangée, maison mobile, maison bigénérationnelle, maison avec un logement intégré, maison de chambres, chalet quatre saisons, etc.

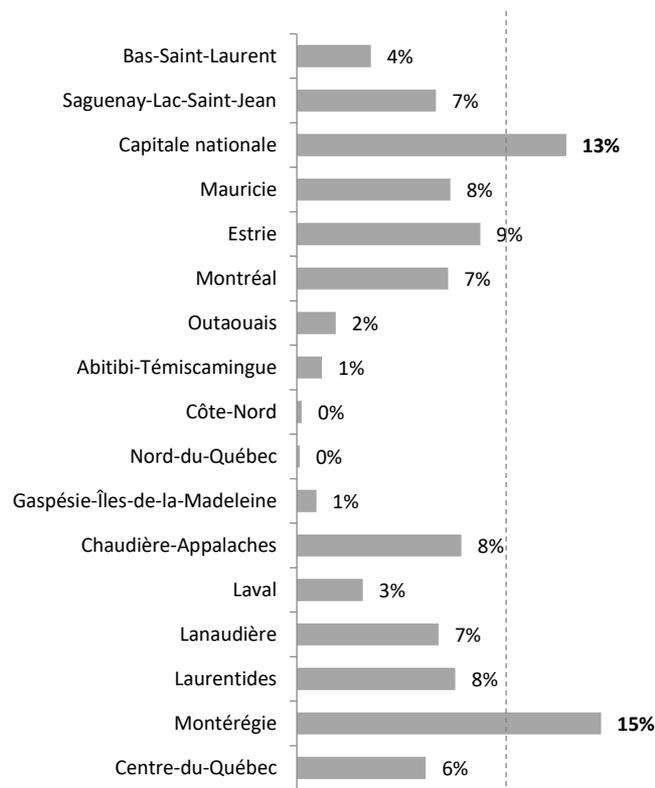
<sup>2</sup>logements multiples de 4 à 20 logements

## Par contre, ils ont des revenus variés et sont répartis entre les régions du Québec

Dans quelle tranche de revenu se situe votre revenu familial?<sup>1</sup>  
(n=5300)



Dans quelle région vivez-vous ? (n=5282)

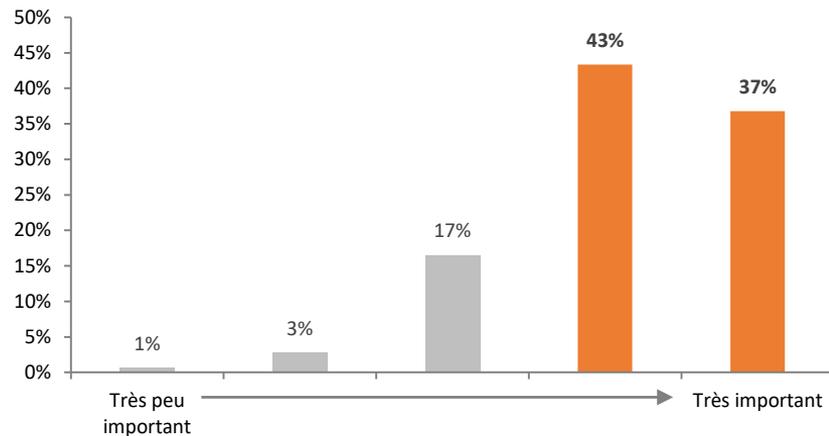


**Environ ¼ des participants ont un revenu familial élevé alors qu'une autre moitié se situent dans la moyenne avec un revenu entre 40 000\$ et 99 999\$. Au niveau géographique, une concentration plus élevée des répondants vit en Montérégie et dans la Capitale nationale.**

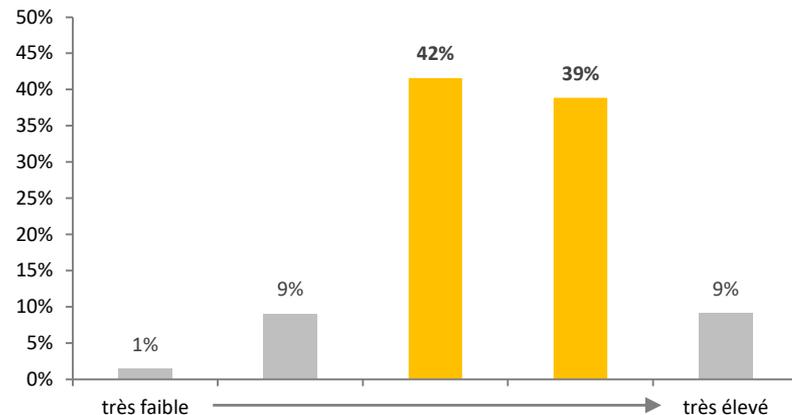
<sup>1</sup>15% des répondants ont préféré ne pas répondre à cette question

## Ils souhaitent réduire leur impact environnemental, mais sont sans prétention sur leur niveau de connaissance sur l'efficacité énergétique

Importance de réduire leur impact environnemental (n=5228)



Niveau de connaissance sur l'efficacité énergétique (n=5238)



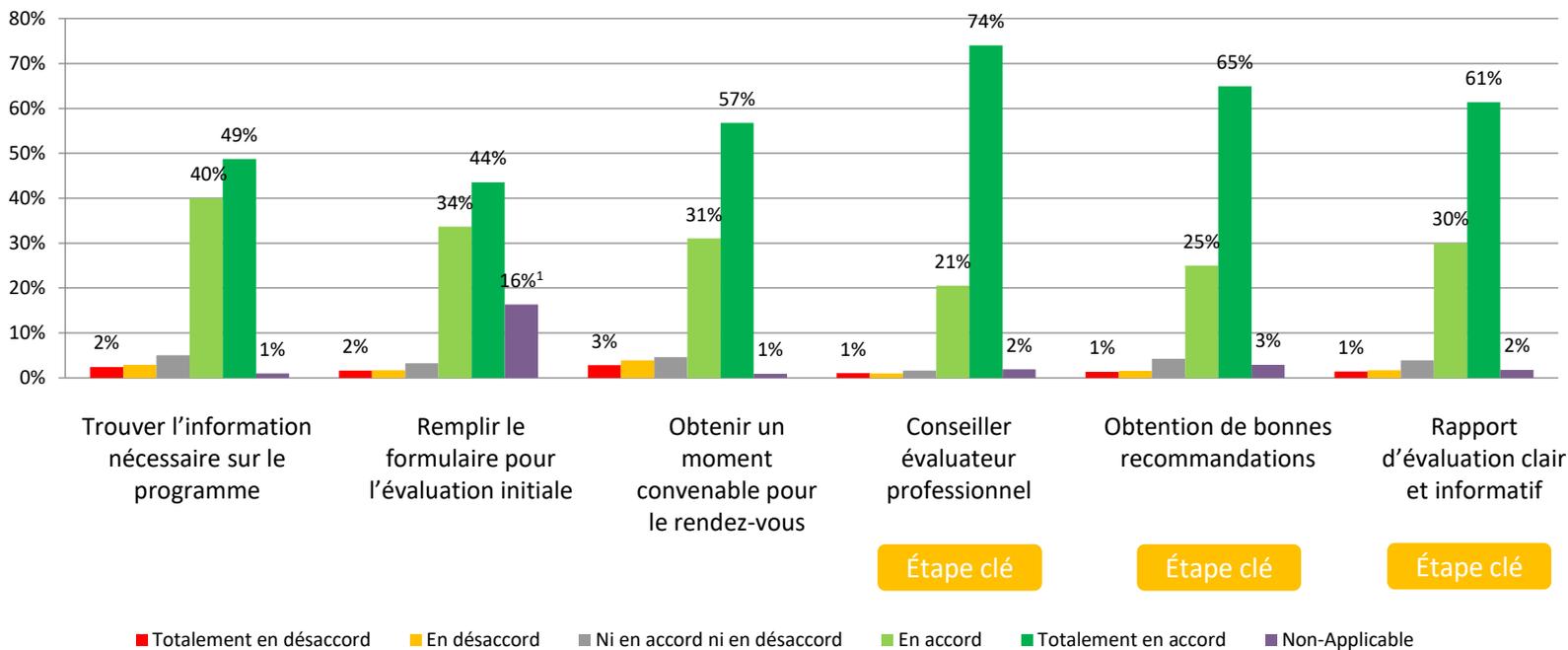
C'est un investissement qui a un impact à long terme tant pour les participants que la planète



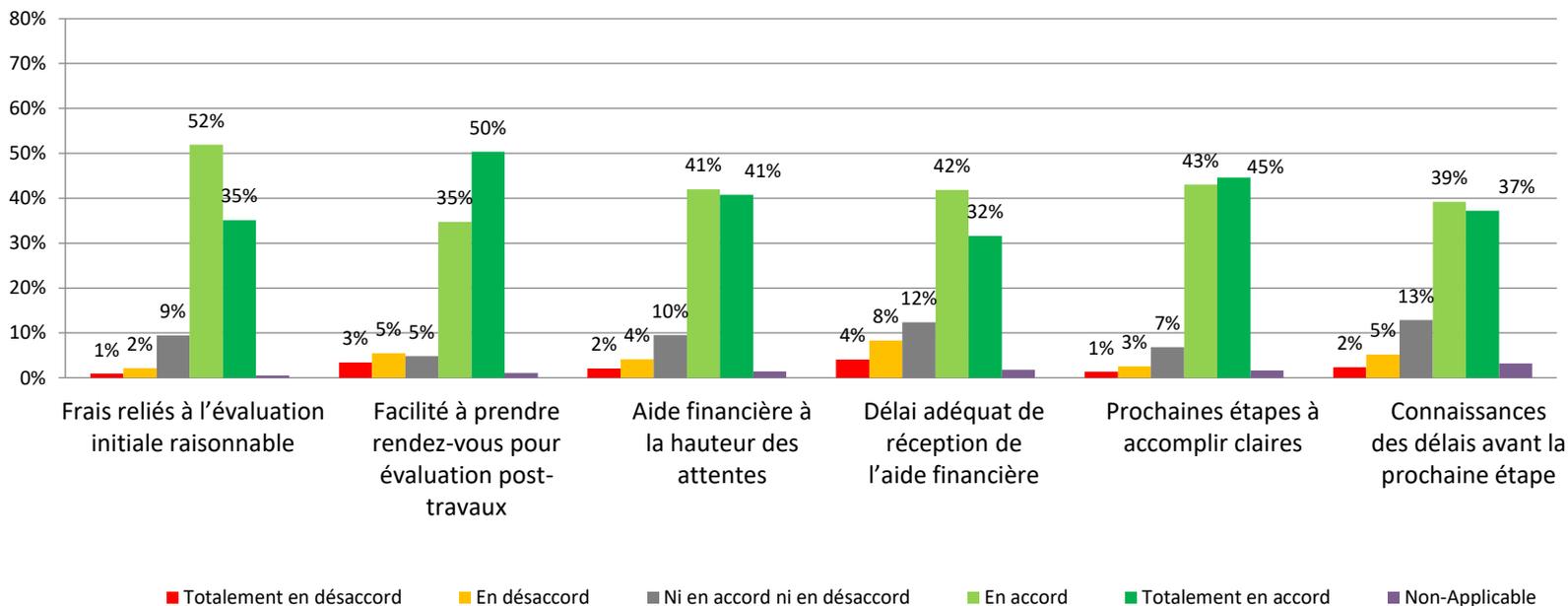
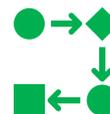
Il est avantageux d'obtenir des bons conseils par des experts

**Alors que 80% des participants considèrent important de réduire leur impact environnemental, ceux-ci ne se prétendent pas experts en la matière. L'avis d'un professionnel du domaine peut être considéré précieux.**

## Les participants sont en très grande majorité satisfaits de chacune des étapes du parcours (1/2)

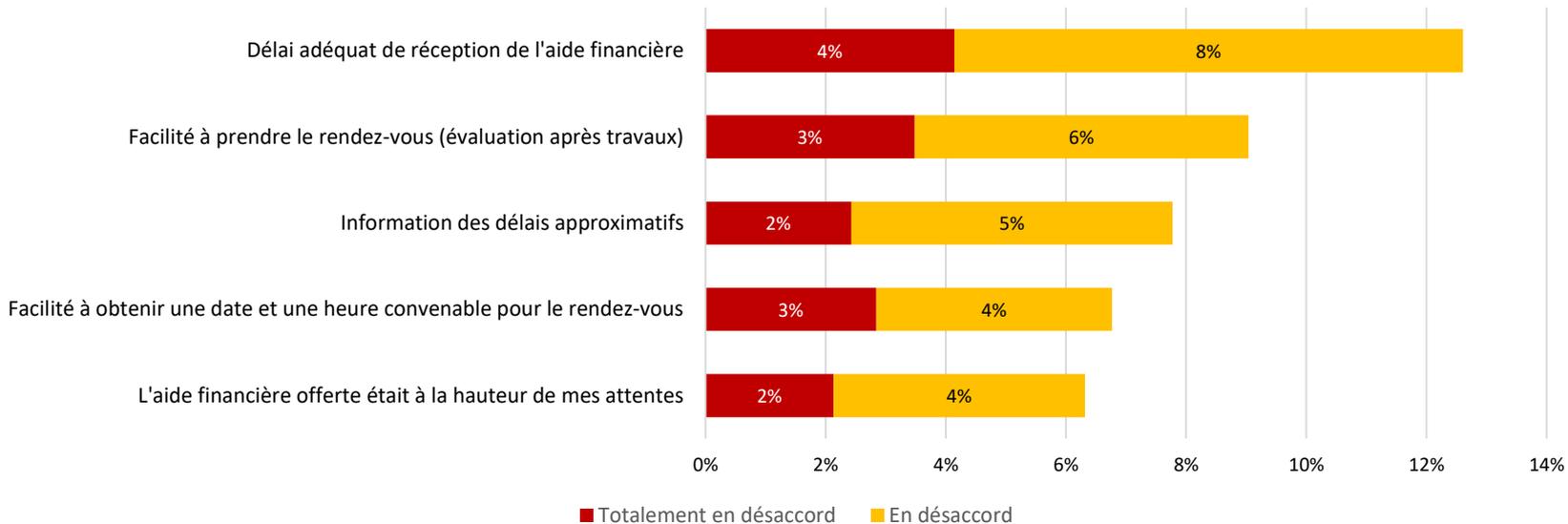


## Les participants sont en très grande majorité satisfaits de chacune des étapes du parcours (2/2)



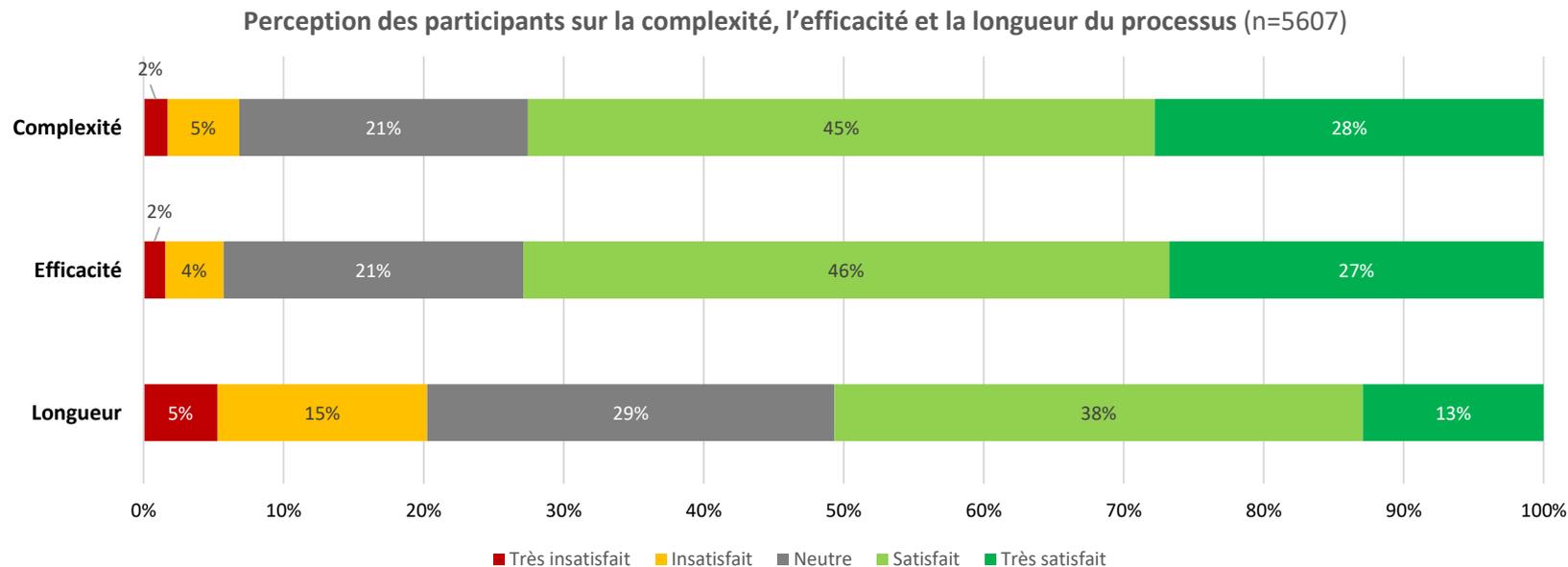
## L'étape la plus problématique reste le délai avant la réception de l'aide financière

Top 5 des énoncés ayant les plus grandes proportions de participants en désaccord (n = 2342)



**Les principaux points de friction restent les délais, le manque d'information face à ces délais et la facilité à prendre un rendez-vous après les travaux. Faire un suivi en ligne sur l'état de la demande et faciliter la prise de rendez-vous en ligne seraient des pistes de solutions intéressantes pour minimiser ces points de friction.**

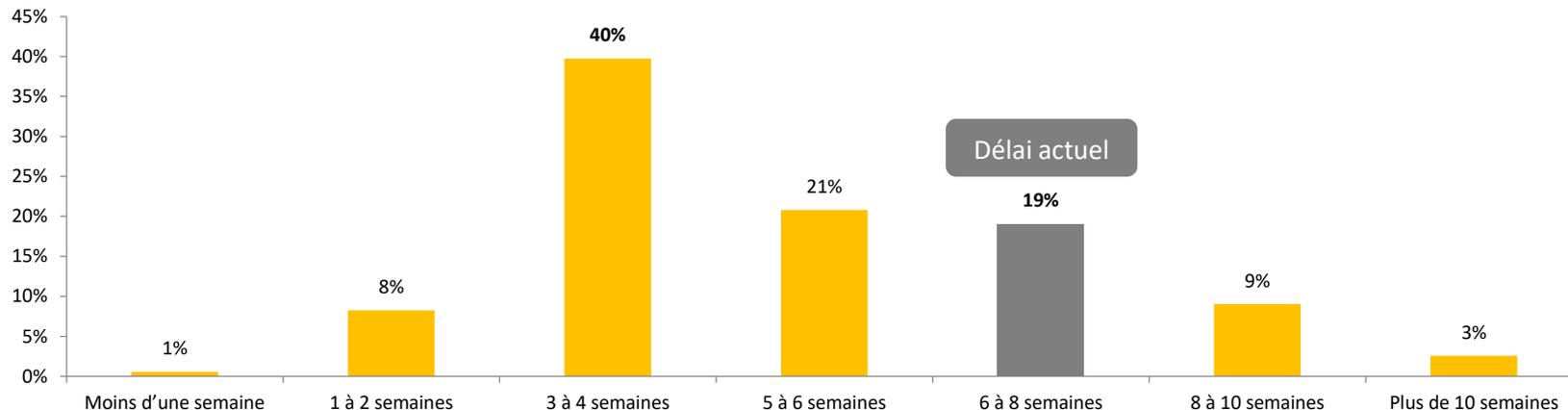
## Les perceptions sur le processus sont globalement bonnes, mais la longueur de celui-ci se démarque encore une fois



**Environ 20% des participants sont insatisfait de la longueur du processus. Cette proportion tombe à un peu plus de 6-7% pour la complexité et l'efficacité du processus. Il serait pertinent d'évaluer les opportunités d'automatisation de certaines étapes du processus de traitement des demandes pour minimiser les délais.**

## Le délai actuel entre la dernière étape et la réception de l'aide financière est supérieur à celui jugé raisonnable par la majorité des participants

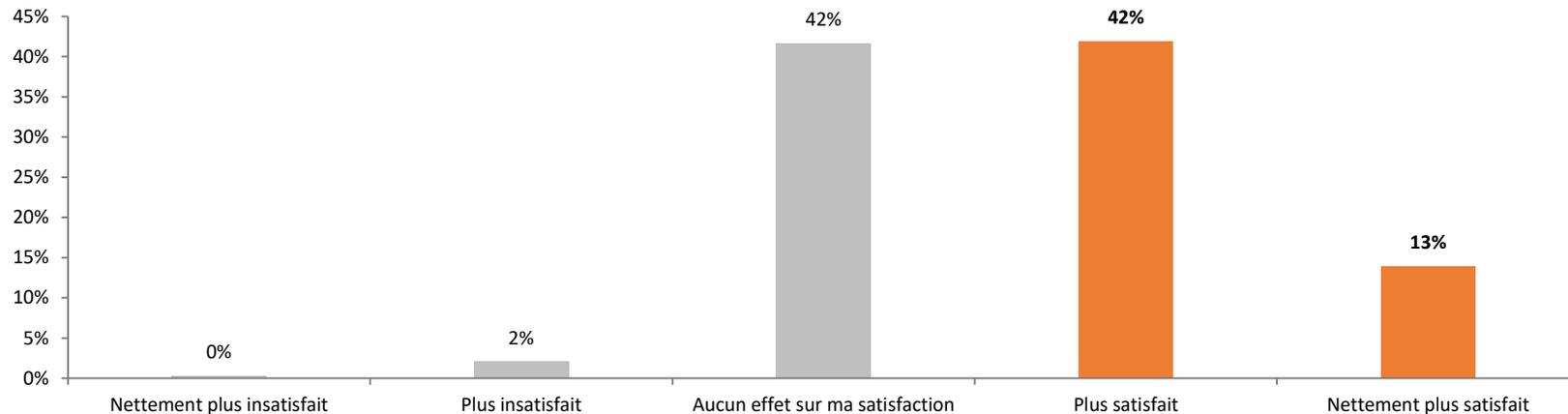
Selon vous, quel serait le délai raisonnable entre la complétion de toutes les étapes et la réception de l'aide financière ? (n=5607)



**Le délai actuel est jugé raisonnable par seulement 30% des participants. Une longue attente peut insécuriser certains participants, qui ont peur d'avoir été oubliés ou perdus dans le processus. En diminuant de 2 semaines le processus, TEQ pourrait augmenter le niveau de satisfaction des participants de 21%. Automatiser une partie du processus pourrait être une solution envisageable pour réduire les délais.**

## 55% des participants seraient plus satisfaits des délais du programme s'ils pouvaient consulter le statut de leur demande

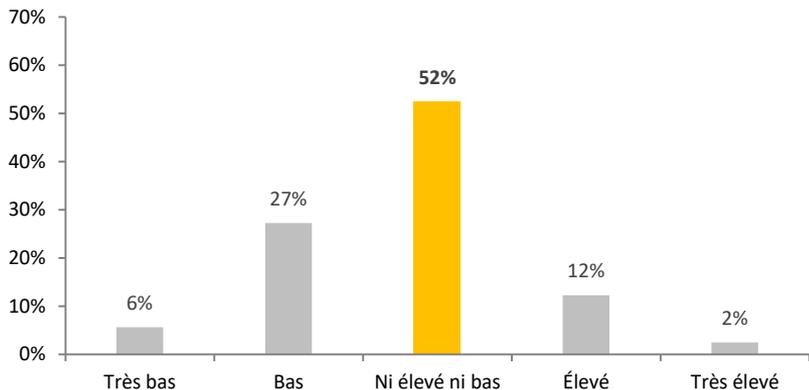
Pouvoir consulter le statut de votre demande augmenterait-il votre satisfaction par rapport aux délais du programme ? (n=5607)



**Ainsi, s'il est impossible de réduire les délais liés à la réception de l'aide financière, instaurer un système de suivi (électronique ou autre) pourrait être une alternative intéressante.**

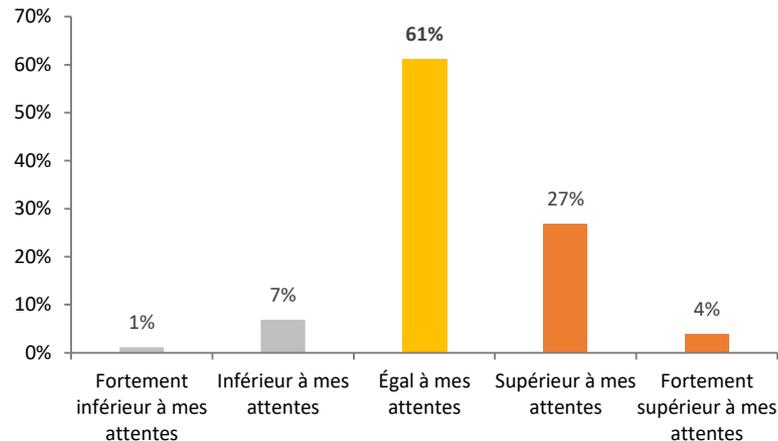
## Le niveau d'effort requis pour participer à Rénoclimat est adapté et le programme répond aux attentes des participants

Comment décririez-vous le niveau d'effort requis pour participer au programme? (n=5607)



L'effort mis pour profiter du programme en vaut la peine. En bout de ligne, j'ai obtenu une partie de l'investissement que j'ai mis dans ma maison

Diriez-vous que le programme Rénoclimat a été...? (n=5607)

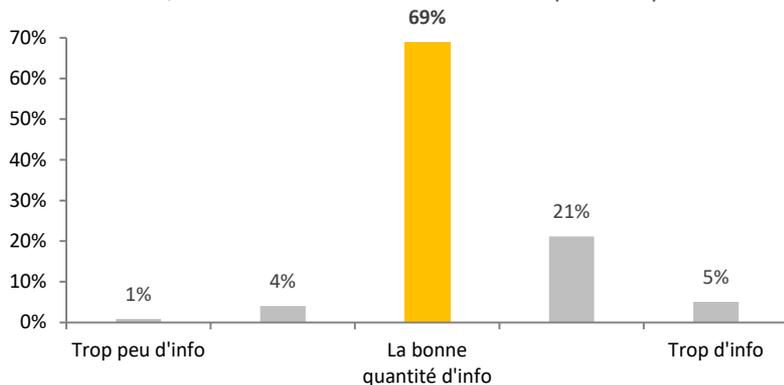


Le programme a répondu à mes attentes et mes besoins en matière d'isolation

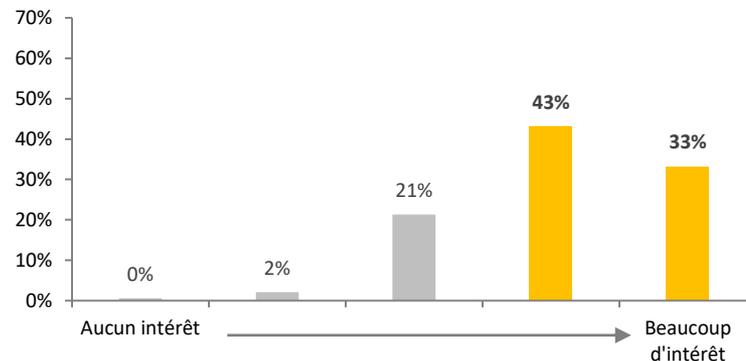
**Moins de 15% des participants jugent que le niveau d'effort requis est élevé et seulement 8% considèrent le programme inférieur à leurs attentes. Ainsi, Rénoclimat est pertinent pour la majorité des participants et le niveau d'effort requis est acceptable.**

## L'évaluateur joue un rôle clé dans la valeur ajoutée du programme

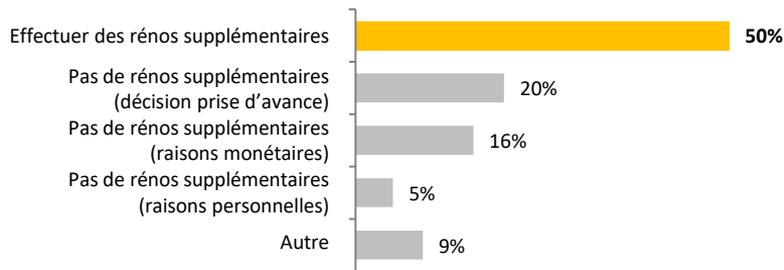
Quantité d'information obtenue (n=5125)



Intérêt envers les conseils obtenus (n=5314)



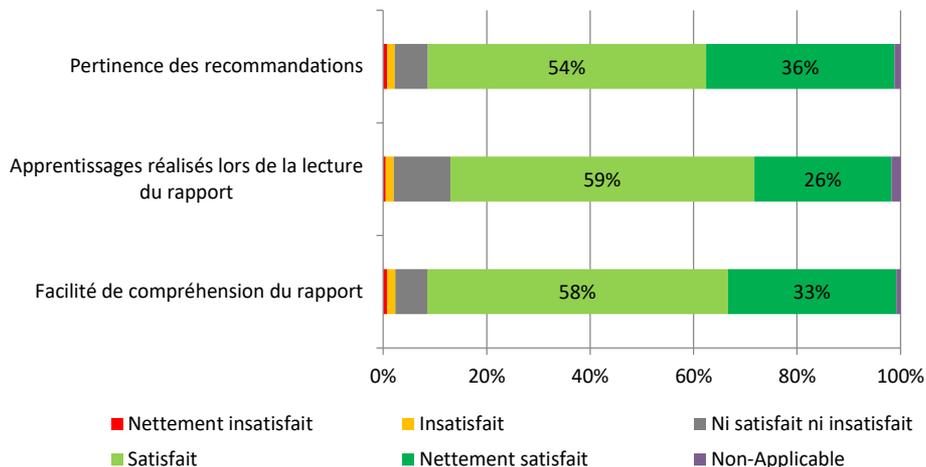
Quel effet a eu votre rencontre avec un conseiller associé au programme Rénoclimat ? (n=5389)



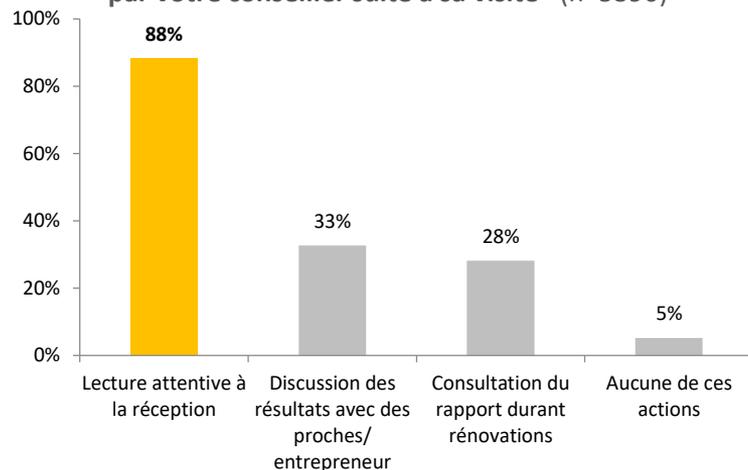
**La majorité des participants reçoivent la bonne quantité d'information et ont un intérêt important envers les conseils énergétiques obtenus. La moitié d'entre eux ont choisi d'effectuer des rénovations supplémentaires suite à la visite de l'évaluateur.**

## Le rapport de recommandations est un outil essentiel du programme, consulté principalement à la réception de celui-ci

Comment jugez-vous la performance du rapport sur les aspects suivants ? (n=5401)



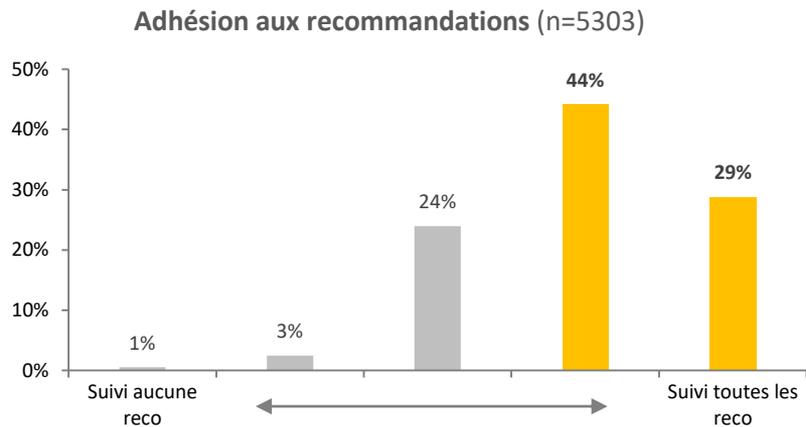
Veillez cocher toutes les actions que vous avez effectuées suite à la réception du rapport fourni par votre conseiller suite à sa visite<sup>1</sup> (n=5390)



**Le rapport offre une série d'informations pertinentes et faciles à comprendre pour le lecteur, ce n'est donc pas étonnant que 88% des gens le lisent attentivement à sa réception. Bien que la majorité des participants trouvent qu'ils ont réalisé des apprentissages satisfaisants durant la lecture du rapport, 13% jugent que le rapport ne leur a rien appris de nouveau.**

<sup>1</sup>Les participants pouvaient sélectionner plus d'une réponse

## Les participants adhèrent aux recommandations du rapport parce qu'ils reconnaissent la valeur de l'expertise des conseillers



Une belle expérience, et un confort absolu suite à toutes les recommandations des experts

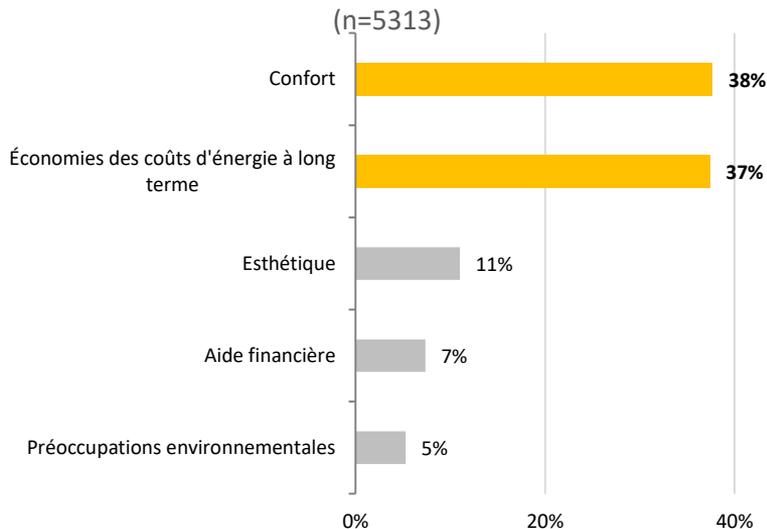
Aucune idée des rénovations à faire, j'ai donc entièrement respecté les recommandations de la conseillère



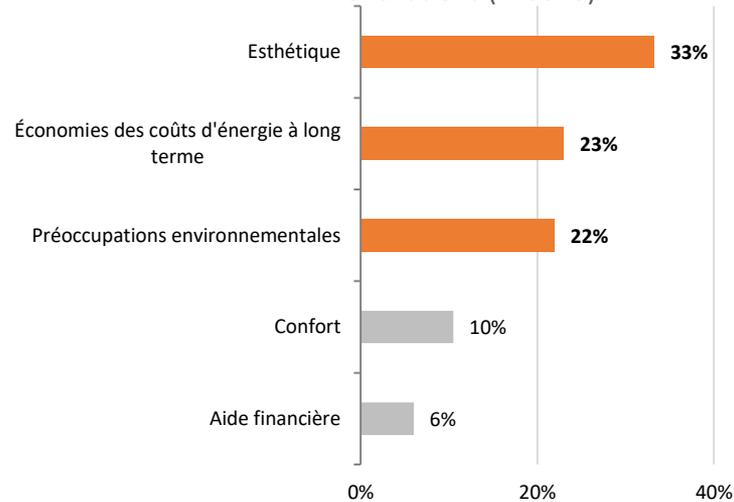
**73% des participants ont suivi toutes ou presque toutes les recommandations données par le conseiller. Qualitativement, les participants ont mentionné les recommandations comme un point fort du programme, principalement parce qu'ils peuvent recevoir les conseils d'un expert en rénovation écoénergétique à moindre coût.**

## Les participants sont principalement motivés par le confort et la possibilité d'économiser des coûts d'énergie à long terme

Principale motivation d'effectuer vos rénovations



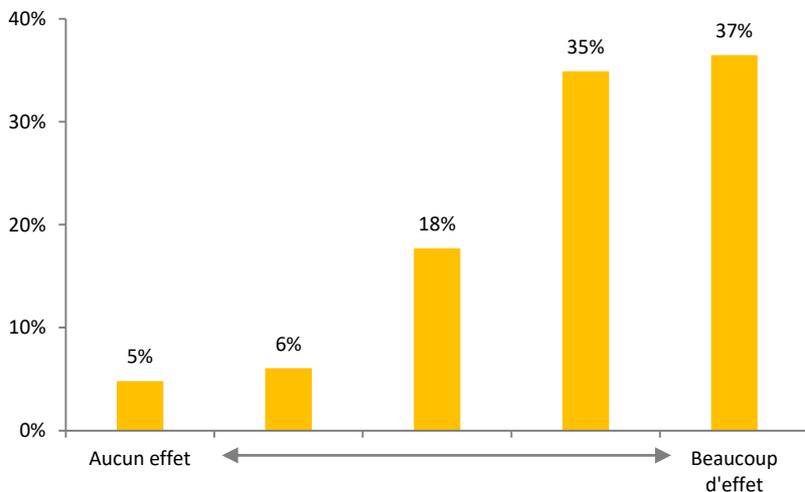
Motivation secondaire d'effectuer vos rénovations (n=5313)



**Bien que les participants soient principalement motivés par le confort et les économies de coûts d'énergie à long terme, leur motivation secondaire est souvent l'esthétique de leur maison ou les préoccupations environnementales. Les économies des coûts d'énergie à long terme restent une constante priorité.**

## L'aide financière n'est pas la principale motivation des participants pour effectuer leurs rénovations, mais elle conserve tout de même un impact important

Impact de l'aide financière sur votre décision d'effectuer vos rénovations de façon écoénergétique (n=5331)



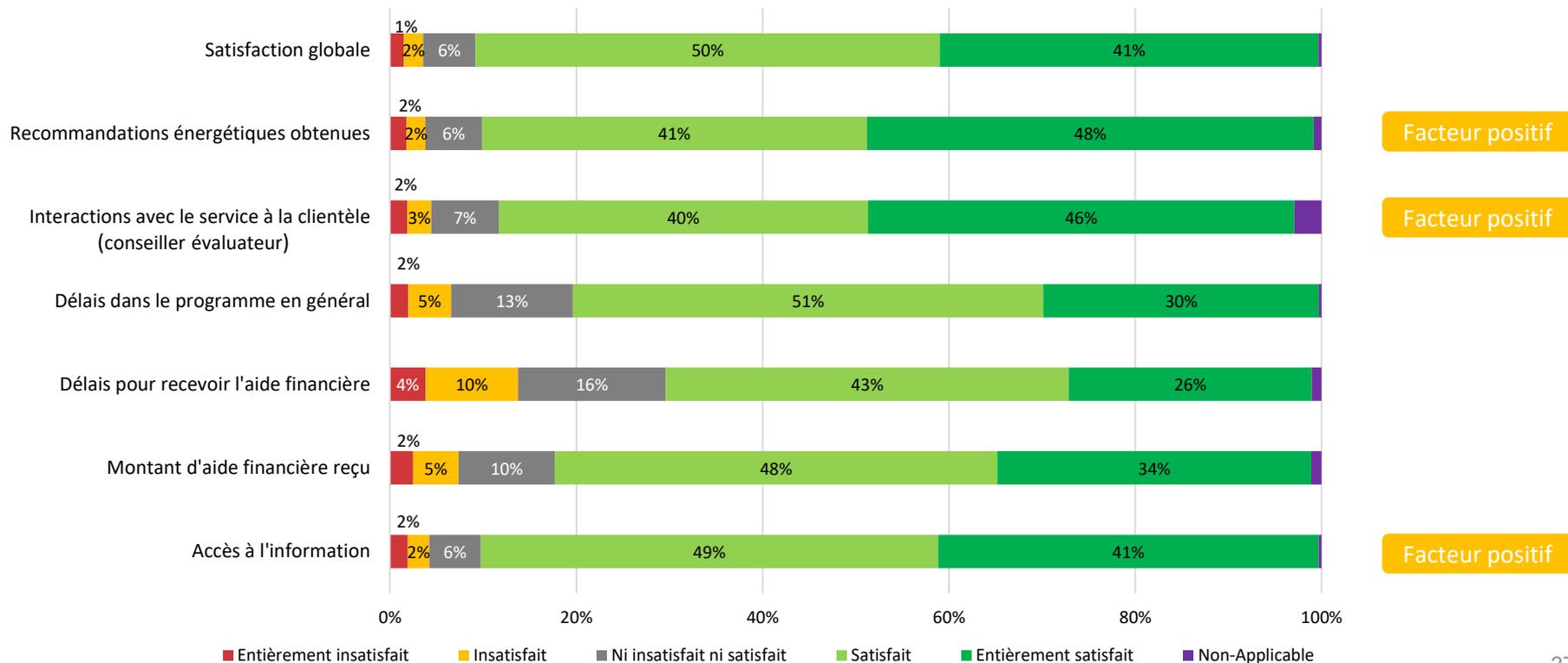
Cela m'a donné une motivation financière d'améliorer le confort de vie de mon habitation



Qualitativement, on peut constater que bien que le montant d'aide financière soit un des principaux éléments mentionnés par les détracteurs, cela n'influence pas négativement la décision d'effectuer des rénovations de façon écoénergétique.

## La satisfaction générale des participants est très élevée, notamment grâce à la qualité des recommandations énergétiques, l'inspection par un conseiller évaluateur et l'accès à l'information

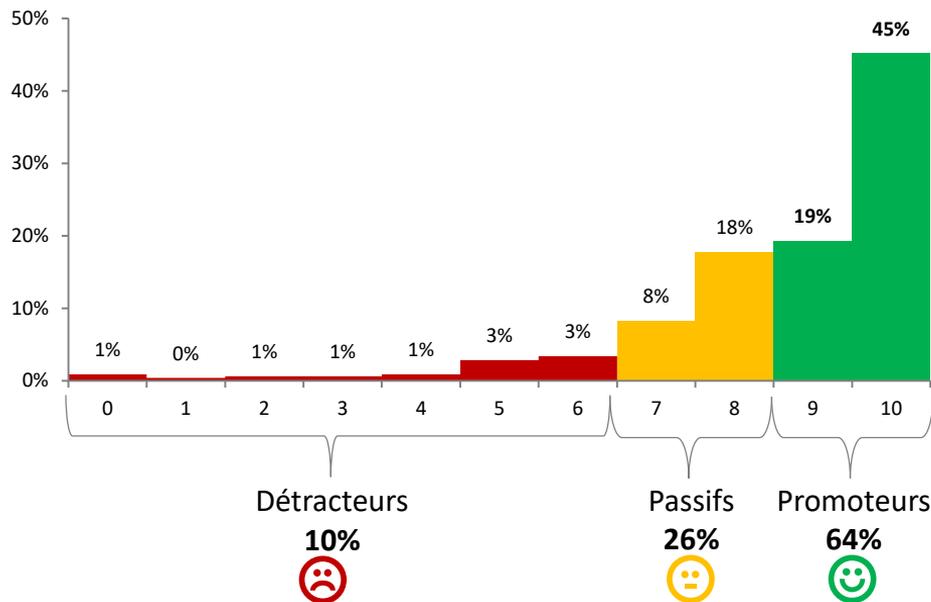
Quel est votre niveau de satisfaction envers le programme Rénoclimat pour chacun des éléments suivants ? (n=5607)



## Deux tiers des participants sont des promoteurs du programme

À combien situeriez-vous la probabilité que vous recommandiez le programme Rénoclimat à votre entourage ?

(n=5607)



Le Net Promoter Score (NPS) est un standard utilisé par de nombreuses organisations pour évaluer l'expérience client. Il varie entre -100% et 100%.

Un « bon » score varie selon l'industrie, la région ou les caractéristiques des participants, mais de façon générale, les scores plus élevés que 0 sont considérés bons et les scores plus élevés que 50, excellents.

Les **détracteurs** sont généralement des clients **décus ou frustrés** qui partageront leur **insatisfaction**, générant un **impact négatif sur l'image de marque**. Les **passifs** sont généralement satisfaits, mais **pas suffisamment** pour promouvoir la marque alors que les **promoteurs** sont les **ambassadeurs de la marque**.

**SCORE NPS = % Promoteurs - % Détracteurs = 55%**

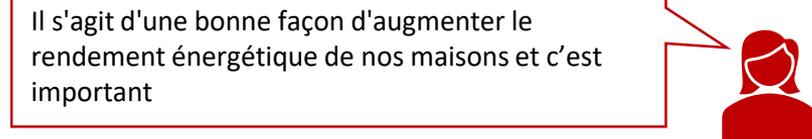
Près de 2/3 des participants du programme sont des promoteurs de celui-ci, c'est-à-dire qu'ils ont une probabilité très élevée de le recommander à leur entourage. C'est un très bon score qui démontre que le bouche-à-oreille est une excellente façon d'augmenter la visibilité du programme.

## Les détracteurs mentionnent notamment des délais trop longs, un processus complexe et un montant reçu inférieur aux attentes

Éléments mentionnés par les détracteurs	Nombre de mentions	Proportion en %
Les délais sont trop long (ensemble du processus)	117	23%
Le processus est complexe	40	8%
Le montant reçu est inférieur aux attentes	39	8%
Leur niveau de recommandation équivaut à leur satisfaction	36	7%
Le montant reçu justifie la recommandation	32	6%
Le processus n'est pas rentable considérant le temps et l'argent investi	31	6%
Les recommandations ne sont pas appropriées ou applicables	24	5%
Il manque d'information, particulièrement lorsque vient le temps de s'inscrire au programme	17	3%
Le service à la clientèle est mauvais	16	3%
Le montant reçu est imposable	15	3%
Les résultats après travaux sont insatisfaisants	9	2%
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>74%</b>



C'est quand même de l'argent qui aide le propriétaire, mais c'est ardu d'avoir tout l'argent qui était convenu en suivant les recommandations de l'évaluateur qui est venu en premier temps



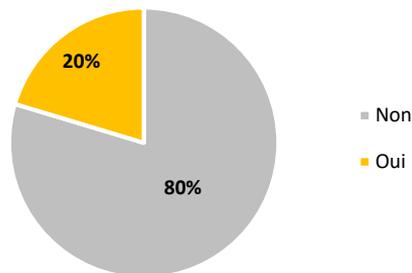
Il s'agit d'une bonne façon d'augmenter le rendement énergétique de nos maisons et c'est important



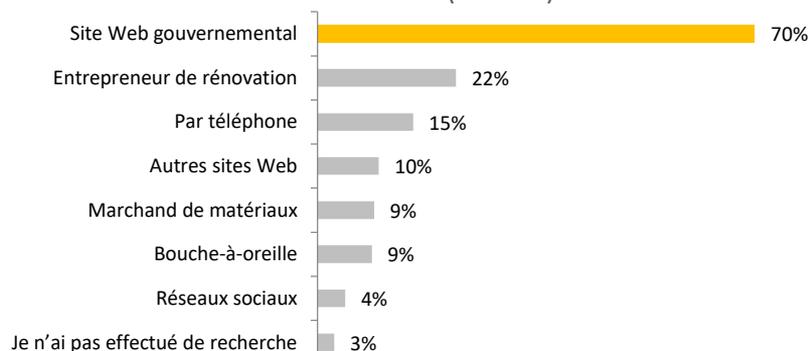
Peu importe les délais encourus, l'aide financière demeure le principal atout de ce programme

## Rénoclimat, un programme connu au travers du bouche-à-oreille, mais recherché via une plateforme de référence

Aviez-vous entendu parler de TEQ avant de commencer le programme Rénoclimat ? (n=5342)

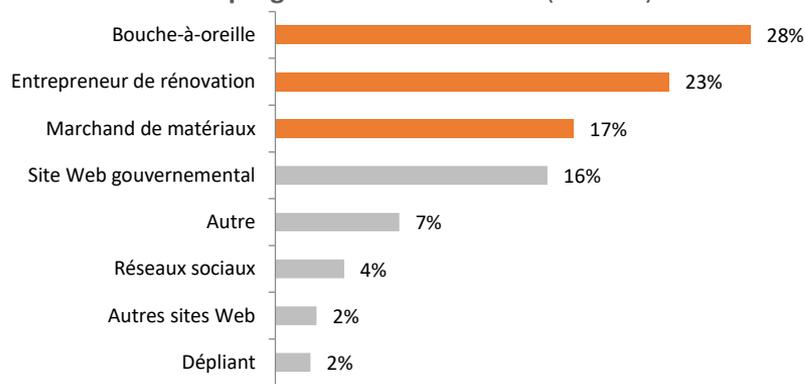


De quelle(s) façon(s) avez-vous fait vos recherches sur le programme Rénoclimat ?<sup>1</sup> (n=5344)



<sup>1</sup>Les participants pouvaient sélectionner plus d'une réponse

De quelle façon avez-vous entendu parler pour la première fois du programme Rénoclimat ? (n=5343)



**Bien que la notoriété initiale du programme Rénoclimat et de TEQ soit assez faible, le haut nombre de promoteurs permet une diffusion efficace de celui-ci, principalement via le bouche-à-oreille, venant d'un pair ou d'un professionnel (entrepreneur, marchand de matériaux).**

**Le site web du gouvernement se positionne clairement comme une référence lorsque les participants souhaitent obtenir de l'information fiable et détaillée.**

## Afin d'améliorer le programme, les participants recommandent un processus plus rapide, avec un meilleur incitatif financier et des informations de départ plus claires



Le programme en soi est correct. Dans mon cas, j'ai réalisé que les représentants de thermopompes semblent se soucier très peu des démarches et des endroits où l'on peut aller chercher de l'information.

Je suis passé d'un ratio de 61 à 72, mais j'arrive mal à comprendre si c'est bon ou excellent. De plus, pour améliorer mon ratio, on ne m'a pas proposé de solution.



Un rapport final un peu plus vulgarisé et sans une surabondance de termes techniques. Également, une estimation plus précise des sommes remboursées par le programme.

### Top 11 des recommandations données par les participants

Recommandations données par les participants	Nombre de mentions	Proportion en %
Réduire la longueur du processus	87	16%
Augmenter le montant d'aide financière	41	7%
Donner des informations de départ plus claires (éligibilité, argent, contraintes, délais)	30	5%
Assurer un meilleur suivi/communication <i>En ligne si possible (1%)</i>	27	5%
Rendre la prise de rendez-vous plus rapide et flexible	16	3%
Conserver le même évaluateur tout au long du processus	13	2%
Donner des meilleures recommandations (professionnalisme, résultats concrets)	13	2%
Rendre le montant donné non imposable <sup>1</sup>	10	2%
Offrir un meilleur/plus efficace service à la clientèle	10	2%
Augmenter la publicité liée au programme	5	1%
Obtenir un meilleur estimé du montant reçu dès le début	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>46%</b>

## Rénoclimat en quelques points clés



### Points forts

- La satisfaction générale des participants est très élevée notamment grâce à la **qualité des recommandations énergétiques, l'inspection par un conseiller évaluateur et l'accès à l'information**
- Les participants sont en très grande majorité **satisfaits** de chacune des étapes du parcours
- **L'évaluateur joue un rôle clé** dans la perception positive du programme par les participants et le **rapport de recommandations** est un **outil essentiel** du programme. Les participants adhèrent aux recommandations du rapport parce qu'ils reconnaissent la valeur de l'expertise des conseillers
- 2/3 tiers des participants sont des **promoteurs** du programme, et on donc **une probabilité élevée de le recommander** à leurs proches et leurs amis



### Points à améliorer

- Les participants sont **insatisfaits de la longueur du processus**. Le délai actuel entre la dernière étape et la réception de l'aide financière est **supérieur à celui jugé raisonnable** par la majorité des participants. La majorité des participants seraient plus satisfaits des délais du programme s'ils pouvaient **consulter le statut de leur demande**
- Les **détracteurs** mentionnent souvent un **montant d'aide financière inférieur à celui espéré** au départ
- Le programme pourrait être **publicisé davantage** pour augmenter le nombre de participants
- Les **informations de départ** sont souvent reçues informellement. Elles manquent donc parfois de clarté ou de précision

## Quelques améliorations ciblées pourraient augmenter la participation à Rénoclimat

### Constats

- Les participants souhaitent un processus rapide, particulièrement lors de la réception de l'argent une fois les travaux terminés
- Les participants souhaitent s'investir dans un processus plus rentable, autant en termes d'argent que de temps investi. Ils souhaitent savoir dès le départ combien ils recevront
- Les participants souhaitent plus de flexibilité, autant au niveau de la prise de rendez-vous que des critères d'admissibilité
- Les participants sont parfois perplexes face au processus. Ils ont besoin de plus de transparence et d'avoir le sentiment d'être pris en charge. Ils veulent savoir où ils sont rendus et obtenir un suivi, une rétroaction leur confirmant qu'ils n'ont pas été oubliés
- Les participants souhaitent savoir dans quoi ils s'embarquent. Ils aimeraient avoir des informations de départ plus claires concernant l'éligibilité, les options possibles et le processus.
- Certains participants sont frustrés d'entendre parler de Rénoclimat trop tard dans leurs démarches de rénovation
- Les participants aimeraient avoir un service client constant tout au long du processus. Ils souhaiteraient interagir avec des évaluateurs formés, professionnels et disponibles rapidement



### Recommandations

- Une réduction des délais par l'**automatisation** de certaines étapes du processus pourrait être explorée
- Une **simulation en ligne** permettant de connaître approximativement le montant d'aide financière reçu à la fin du processus pourrait contribuer à gérer les attentes des participants
- Offrir une plus grande **flexibilité au niveau de la prise de rendez-vous** (par exemple, avoir l'option entre une attente moins longue et un rendez-vous la semaine, ou une attente plus longue pour un rendez-vous un soir ou une fin de semaine)
- Offrir un **outil de suivi en ligne** permettant aux participants de consulter l'état de leur dossier et leur progression en tout temps
- Offrir un *chatbot* ou un autre **outil de messagerie instantané** permettant aux participants d'avoir accès à de l'information plus rapidement et à toute heure
- Effectuer un travail de promotion pour **augmenter la visibilité du programme**, autant au niveau des entrepreneurs/marchands de matériaux que du grand public
- Offrir de **meilleurs outils** (p.ex.: tableau comparatif) permettant de promouvoir les bénéfices concrets de chaque élément du programme



## Segmentation des participants

## Quelques précisions sur la segmentation des participants

Nous avons testé plusieurs méthodologies et approches de segmentation, notamment des croisements à plusieurs variables. Finalement, la méthode qui a donné les résultats les plus pertinents est une segmentation à une variable selon l'âge des participants.

Le segment des 18 à 24 ans a été écarté de l'analyse de segmentation, car la taille de l'échantillon (n=14) est trop petite pour être représentative de la population.

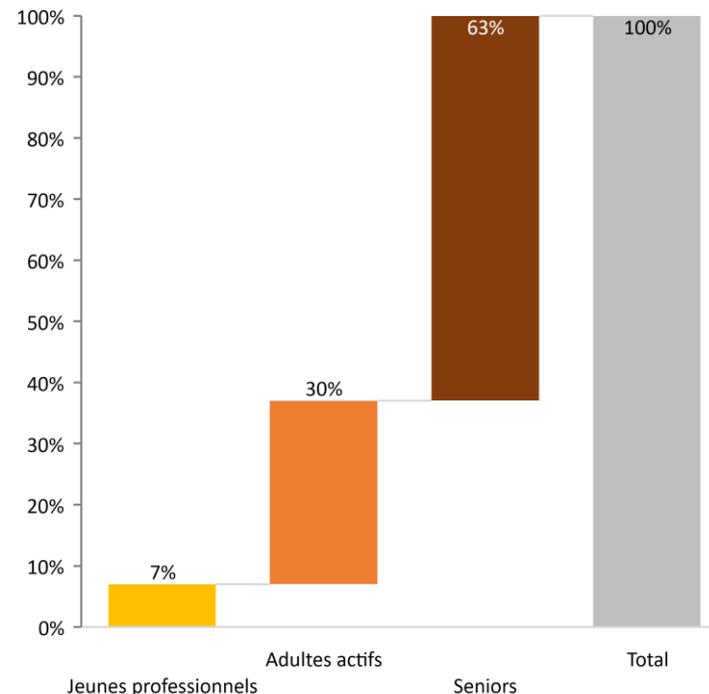
Les participants n'ayant pas répondu à la question sur l'âge ont également été écartés de l'analyse (n = 292), car il était impossible de les inclure dans une segmentation basée sur l'âge.

Ainsi, la population totale analysée lors de la segmentation représente 94.6% des répondants au sondage (n = 5302).

Les 3 segments qui ont émergé de la segmentation sont:

- **Les jeunes professionnels (25 à 34 ans)**
- **Les adultes actifs (35 à 54 ans)**
- **Les seniors (55 ans et plus)**

Proportion de chaque segment



## Plusieurs caractéristiques sont communes à tous les segments de participants

Les participants partagent certaines caractéristiques communes ...

- Le **type d'habitation** est une maison pour 95% des participants
- 80% des participants jugent **important de réduire leur impact environnemental**, néanmoins ce n'est généralement pas leurs préoccupations environnementales qui ont été leur motivation principale pour effectuer des améliorations énergétiques à leur logement
- 76% des participants ont effectués des travaux pour **l'installation ou le remplacement d'un système mécanique** (système de ventilation, chauffe-eau, thermopompe, système de chauffage et système géothermique)
- Les participants sont en général satisfaits (50%) ou très satisfaits (41%) du programme

... ce qui est une bonne nouvelle pour Rénoclimat

- Cela confirme la pertinence du programme Rénoclimat **dans sa forme actuelle** (programme unique)
- **Minimise le nombre de canaux de communications** (p.ex. papier, téléphone, courriel) nécessaires pour répondre aux préférences des différents segments
- Permet à TEQ de **minimiser le nombre de processus administratif** à gérer en parallèle

## Les 3 segments se distinguent par certains de leurs comportements ...

	Les jeunes professionnels (25-34 ans) 7% (n=395)	Les adultes actifs (35-54 ans) 30% (n=1592)	Les seniors (55 ans et +) 63% (n=3315)
SOCIO DEMO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proportion de <b>femmes</b> plus élevée que dans les autres segments (46% de femmes)</li> <li><b>Revenu familial élevé</b> (66% ont un revenu de plus de 80 000\$/an)</li> <li>Plus <b>éduqués</b> que la moyenne, la majorité ont un diplôme universitaire</li> <li><b>Faible connaissance</b> en efficacité énergétique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Majoritairement des <b>hommes</b> (60%)</li> <li><b>Revenu familial élevé</b> (72% ont un revenu de plus de 80 000\$/an)</li> <li><b>Niveau moyen</b> de connaissance en efficacité énergétique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proportion <b>d'homme la plus élevée</b> de tous les segments (68%)</li> <li><b>Revenu familial annuel plus faible</b> en partie expliqué par le fait que ce segment comporte des retraités</li> <li><b>Bonne connaissance</b> en efficacité énergétique</li> <li>Niveau d'éducation <b>moins élevé</b></li> </ul>
COMPORTEMENTS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leur motivation principale pour participer à Rénoclimat est le <b>confort</b> (37%)</li> <li>Nombre plus élevé de <b>types de rénovations</b></li> <li>Conscience de <b>l'existence de TEQ</b> même avant les rénovations (23%)</li> <li>Adhésion plus faible <b>aux recommandations du conseiller</b> puisque les rénovations à effectuer, souvent multiples, sont <b>décidées à l'avance</b></li> <li>Décision <b>plus impactée</b> par l'incitatif de <b>l'aide financière</b></li> <li>Trouvent <b>très important</b> de réduire leur impact environnemental (39%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leur motivation principale pour participer à Rénoclimat est <b>l'économie des coûts d'énergie à long terme</b> (37%)</li> <li>Un <b>seul type de rénovation</b> est suffisant (55%)</li> <li><b>Faible conscience</b> de l'existence de TEQ avant les rénovations (16%)</li> <li>Intérêt <b>moins marqué</b> envers les conseils donnés par le conseiller</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leur motivation principale pour participer à Rénoclimat est <b>l'économie des coûts d'énergie à long terme</b> (33%)</li> <li>Grand <b>intérêt envers les conseils</b> donnés par le conseiller (77%)</li> <li><b>Adhésion plus élevée</b> aux recommandations du conseiller</li> <li>Décisions <b>moins impactée</b> par l'incitatif de l'aide financière</li> <li>La majorité (51%) effectuent des <b>rénovations supplémentaires</b> suite aux recommandations</li> </ul>

## ... mais aussi sur certaines de leurs attentes et préférences

	Les jeunes professionnels (25-34 ans) 7% (n=395)	Les adultes actifs (35-54 ans) 30% (n=1592)	Les seniors (55 ans et +) 63% (n=3315)
DÉFIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les <b>délais</b> du programme sont un irritant important</li> <li>L'information échangée est principalement <b>informelle</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le programme ne <b>les rejoint pas</b> s'ils ne l'ont pas cherché spécifiquement. Ils peuvent donc manquer l'opportunité de participer au programme ou d'avoir un incitatif pour faire des rénovations plus écoénergétiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leur premier point de contact est par <b>personne de référence ou expert</b>. Pour avoir (et garder) leur intérêt, il faut s'assurer que l'information soit <b>exacte et bien véhiculée</b></li> </ul>
ATTENTES & PRÉFÉRENCES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se fient beaucoup <b>plus à leur entourage</b> (bouche-à-oreille et réseaux sociaux) qu'à des professionnels</li> <li>Sont les plus <b>impatients</b> : 55% d'entre eux s'attendent à recevoir l'argent en moins de 4 semaines</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entendent parler du programme principalement via <b>le bouche-à-oreille</b> (35%)</li> <li>Font leurs recherches sur le <b>site internet du gouvernement</b> ou par <b>téléphone</b></li> <li>Ont des <b>attentes moyennes faces aux délais</b>: 80% d'entre eux s'attendent à recevoir l'argent entre 3 et 8 semaines</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus <b>entièrement satisfaits</b> que les autres segments (44%)</li> <li>Entendent parler du programme plus par des professionnels/<b>personnes de référence</b> (entrepreneurs et marchands de matériaux)</li> <li>Font leur recherche sur le <b>site internet du gouvernement</b> (59%) ou via leur entrepreneur (21%)</li> <li>Sont les <b>plus patients</b>: 55% d'entre eux sont prêts à attendre 5 semaines ou plus</li> </ul>

Les 3 segments iront en grande majorité **consulter le site web du gouvernement pour faire leurs recherches**. De plus, les segments sont assez bien répartis entre les **différents types de rénovations** (étanchéité, isolation, etc.) et entre **les différentes régions du Québec**, avec une plus grande proportion habitant en Montérégie et dans la Capitale Nationale, tous segments confondus.

## Description des 3 segments de participants en quelques en phrases

### Les jeunes professionnels

Ils sont **aisés financièrement**, mais souhaitent tout de même **profiter** de toute **l'aide financière disponible**.

Recherchant le **confort** dans leur habitation, ils savent reconnaître qu'ils ont un plus **faible niveau de connaissance** en efficacité énergétique, mais sont tout de même assez **sûrs d'eux** et ne se laissent pas influencer facilement par un expert.

**Éduqués**, ils font souvent plus **confiance à leur entourage** qu'à des professionnels pour se renseigner et savent reconnaître la valeur ajoutée des ressources à leur disposition.

Faisant partie d'une génération habituée à l'**instantanéité**, ils sont souvent **impatients** face aux délais causés par des processus moins efficaces.



### Les adultes actifs

Assez **aisés financièrement**, ils souhaitent tout de même rénover leurs habitations afin **d'économiser sur les coûts d'énergie à long terme**.

Plus **connaissable de l'efficacité énergétique**, ils n'effectuent qu'un **seul type de rénovation**.

N'ayant pas de temps à perdre, ils se renseignent sur **internet ou par téléphone** et n'ont souvent **jamais entendu parler de TEQ** avant d'effectuer leur rénovation. Ils ont également **moins d'intérêt** envers la visite du **conseiller** et les conseils fournis par celui-ci.

Ils sont cependant **plus patients** que les plus jeunes professionnels envers les délais causés par les processus.



### Les seniors

Possédant une **bonne connaissance** de l'efficacité énergétique, ils sont avant tout intéressés par les **économies d'énergie sur le long terme**.

Bien qu'ils aient un **revenu annuel moins élevé**, plusieurs d'entre eux ayant atteint l'âge de la retraite, ils sont **moins influencés par la promesse d'une aide financière** que par la visite d'un expert.

En effet, ce sont les **plus intéressés envers la visite du conseiller**, ceux qui adhèrent le plus aux **recommandations** et ceux qui font le plus de **rénovations supplémentaires** suite à la visite du conseiller.

De manière générale, ils entendent d'ailleurs parler du processus par une **référence** du domaine, comme un entrepreneur ou un marchand de matériaux.

Plus **patients**, ils sont **satisfaits des délais** du processus et de l'ensemble du processus de façon générale.



## Opportunités liées aux segments

### Les jeunes professionnels



Les délais causés par le processus sont un point de friction pour tous les segments, particulièrement les jeunes professionnels qui sont plus impatientes. Une **réduction des délais par le traitement automatisé** de certaines étapes du processus pourrait être mise en place. De plus, un **suivi en ligne** ou **via une application** permettrait à cette **génération numérique** d'avoir accès à **l'information rapidement**.

Les jeunes professionnels accordent **beaucoup d'importance aux conseils de leur entourage** et trouvent la **réduction de leur impact environnemental très important**, ils peuvent devenir de très bons promoteurs du programme si satisfaits (et générer de l'engouement auprès des entrepreneurs qui voient la demande augmenter). Recevoir une **rétroaction positive personnalisée** indiquant leur impact concret sur l'environnement pourrait augmenter leur sentiment de satisfaction.

### Les adultes actifs



Les adultes actifs sont un segment **peu conscient de l'existence de TEQ**. Augmenter la visibilité auprès de ce segment et promouvoir le programme pourrait augmenter le taux d'adhésion à celui-ci. Puisque ceux-ci font leur recherche par téléphone ou via le web, ils pourraient être rejoints via des **infolettres envoyées par courriel**, de la **publicité ciblée sur les réseaux sociaux** ou des **appels téléphoniques**.

### Les seniors



Les seniors sont le segment idéal pour TEQ puisqu'ils sont les **plus faciles à satisfaire**: ils ont moins de problèmes avec les délais et le montant d'aide financière que les autres segments. Pour eux, la connaissance du programme provient principalement de **personne de référence, qui le recommande**. Afin d'augmenter l'adhésion de ce segment au programme, un travail de promotion doit être fait au niveau des entrepreneurs / marchands de matériaux. **Fournir du matériel de promotion** à ces personnes de référence pourrait leur permettre d'avoir de l'information plus facilement. Le matériel fourni assurerait la **validité de l'information fournie** et pourrait inclure des **liens vers des ressources supplémentaires**.

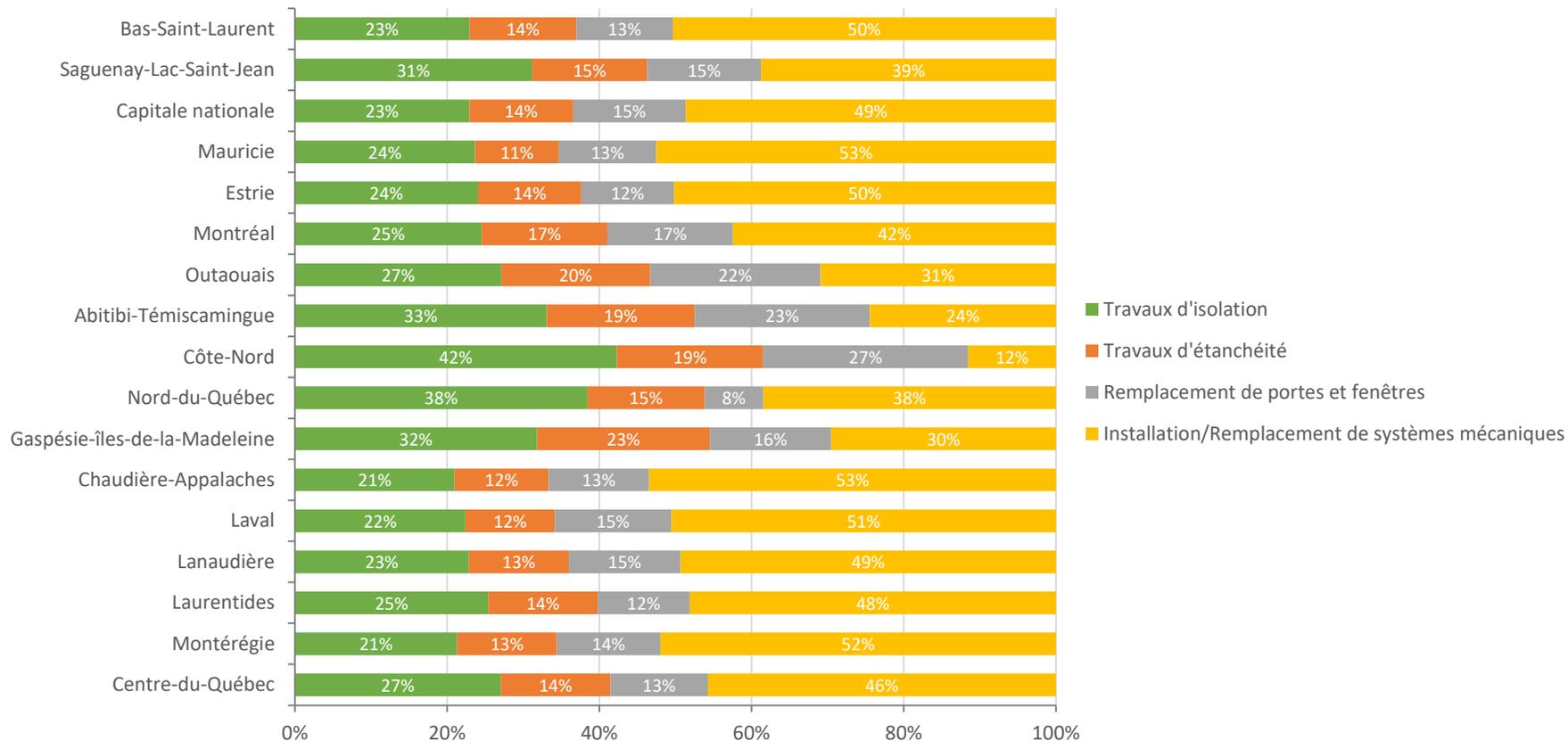


## Annexe 1- Analyses approfondies

Ces analyses ont été identifiées comme pertinentes à approfondir par TEQ, suite à une première présentation des analyses comportementales

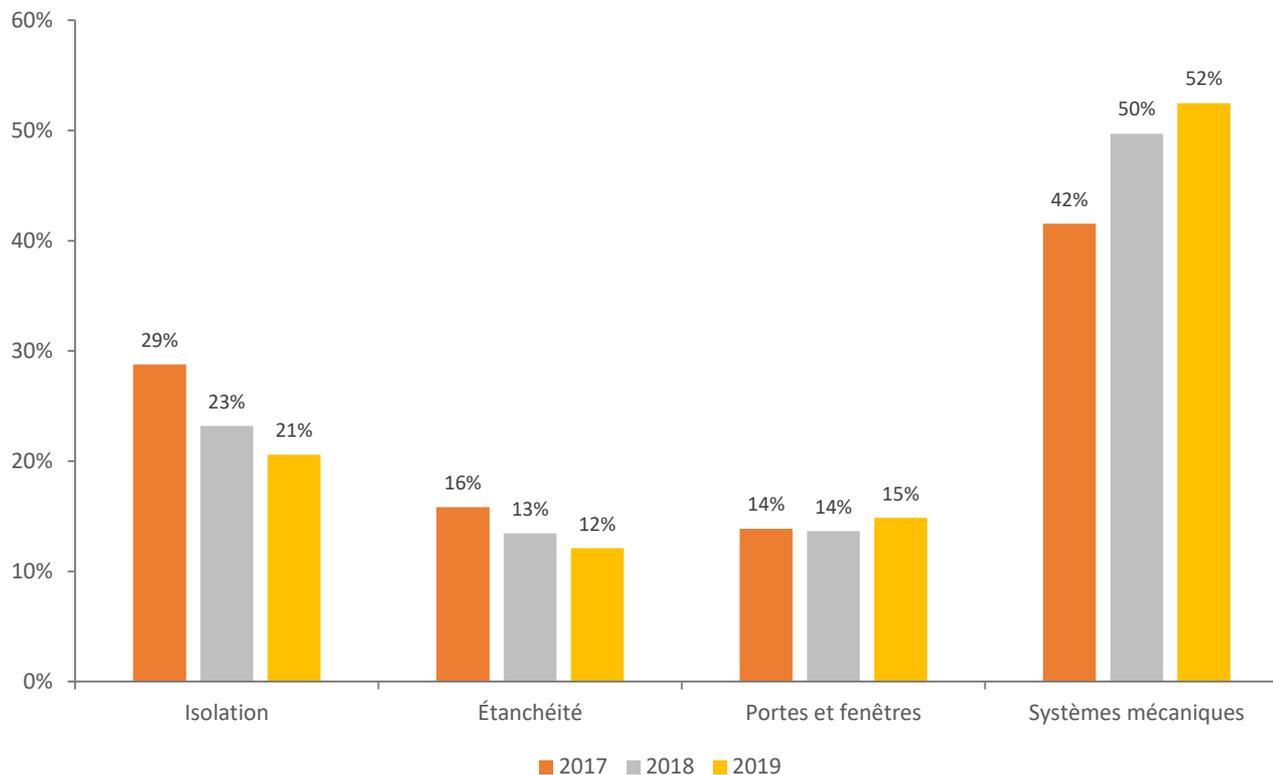
## Les types de rénovation varient selon la provenance géographique des participants

Proportions de types de rénovation par région (n=5282)<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Ce graphique s'interprète comme suit: Dans le Bas-Saint-Laurent, 23% des rénovations effectuées sont des travaux d'isolation

## Évolution des types de rénovation dans le temps



<sup>1</sup> Ce graphique s'interprète comme suit: On peut voir que pour les travaux d'isolation, la proportion de ce type de rénovation diminue avec les années, passant de 29% en 2017 à 21% en 2019

## Proportion de participants satisfaits à chaque étape du parcours, par groupe d'âge

Étape	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65 ans et +
 Trouver l'information nécessaire sur le programme	89%	87%	87%	89%	91%
 Remplir le formulaire pour l'évaluation initiale	78%	77%	76%	78%	77%
 Obtenir un moment convenable pour le rendez-vous	83%	84%	88%	88%	91%
 Conseiller évaluateur professionnel	95%	94%	94%	95%	95%
 Obtention de bonnes recommandations	90%	86%	89%	91%	91%
 Rapport d'évaluation clair et informatif	87%	88%	90%	92%	93%
 Frais liés à l'évaluation initiale raisonnable	86%	85%	85%	88%	89%
 Facilité à prendre rendez-vous pour évaluation post-travaux	79%	81%	84%	85%	89%
 Aide financière à la hauteur des attentes	81%	79%	80%	82%	87%
 Délai adéquat de réception de l'aide financière	61%	67%	71%	75%	79%
 Prochaines étapes à accomplir claires	82%	83%	86%	90%	90%
 Connaissances des délais avant la prochaine étape	63%	67%	73%	78%	83%

Ce graphique s'interprète comme suit: 89% des 25-34 ans sont satisfaits ou très satisfaits de l'étape « Trouver l'information nécessaire sur le programme »

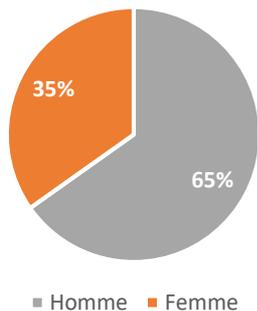
Les 18-24 ans ont été retirés de l'analyse, car la taille de l'échantillon (n=14) est trop petite pour être représentative de la population

## Proportion de participants satisfaits à chaque étape du parcours, par niveau de scolarité

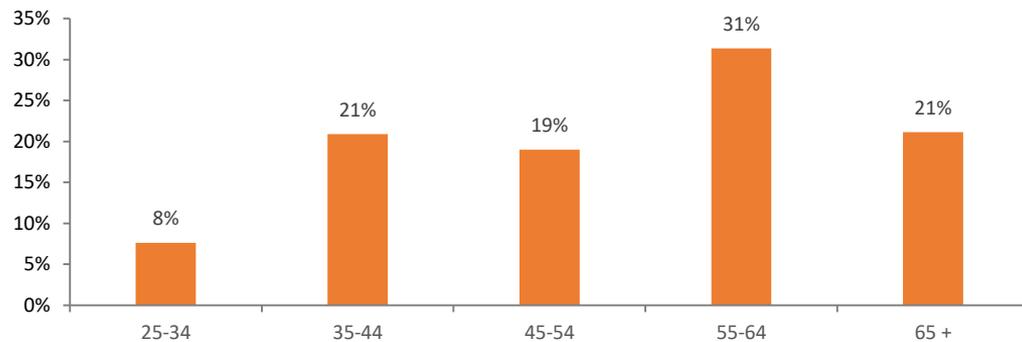
Étape	Primaire	Secondaire	Collégial	Universitaire
 Trouver l'information nécessaire sur le programme	88%	91%	89%	89%
 Remplir le formulaire pour l'évaluation initiale	77%	83%	73%	77%
 Obtenir un moment convenable pour le rendez-vous	88%	94%	89%	87%
 Conseiller évaluateur professionnel	94%	98%	94%	95%
 Obtention de bonnes recommandations	90%	98%	92%	90%
 Rapport d'évaluation clair et informatif	91%	94%	93%	93%
 Frais reliés à l'évaluation initiale raisonnable	86%	91%	87%	87%
 Facilité à prendre rendez-vous pour évaluation post-travaux	80%	93%	87%	86%
 Aide financière à la hauteur des attentes	78%	96%	86%	84%
 Délai adéquat de réception de l'aide financière	73%	89%	78%	73%
 Prochaines étapes à accomplir claires	86%	89%	90%	88%
 Connaissances des délais avant la prochaine étape	73%	80%	83%	76%

## Profil des participants pour qui le programme a dépassé leurs attentes<sup>1</sup>

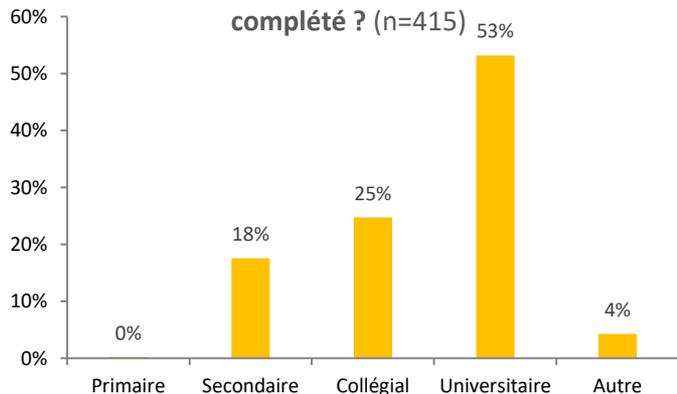
Quel est votre sexe? (n=415)



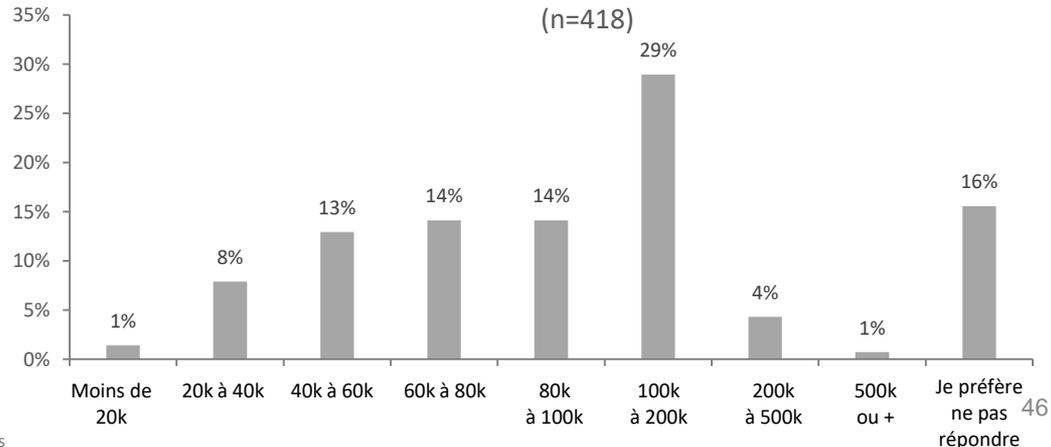
À quel groupe d'âge appartenez-vous ? (n=421)



Quel est votre dernier niveau de scolarité complété ? (n=415)



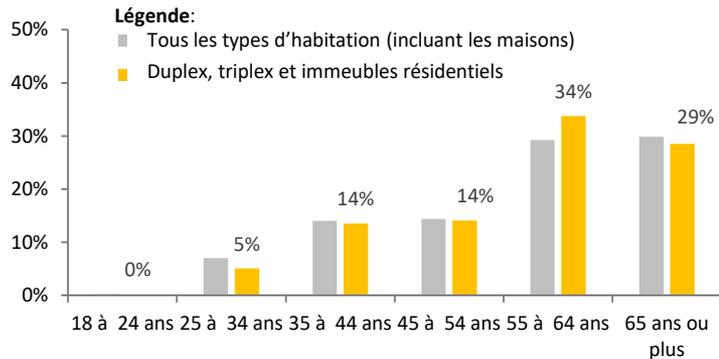
Dans quelle tranche de revenu se situe votre revenu familial? (n=418)



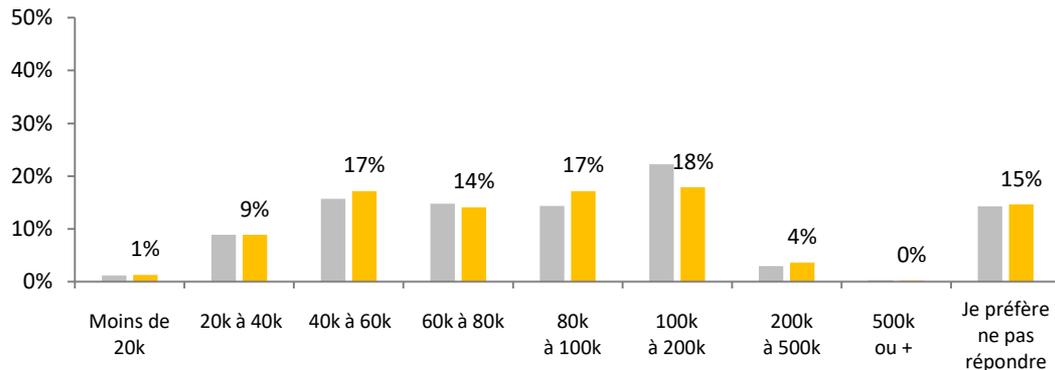
<sup>1</sup> Participants jugeant que Rénoclimat a été supérieur ou nettement supérieur à leurs attentes

## Profil des participants ayant rénové des habitations autres que des maisons (n=554)<sup>1</sup>

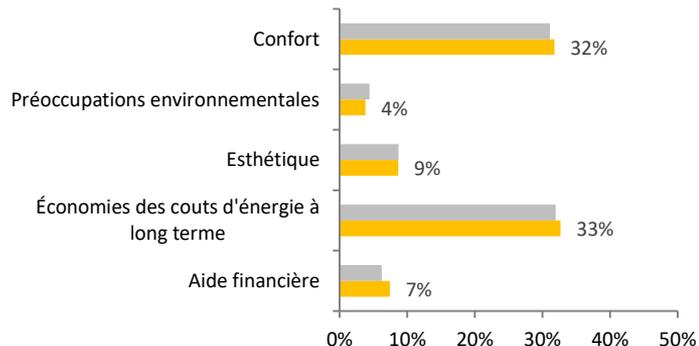
### À quel groupe d'âge appartenez-vous ?



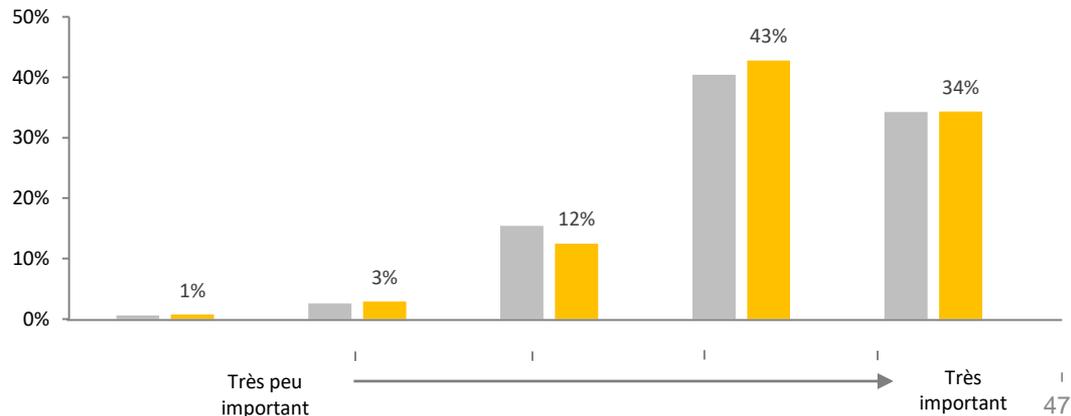
### Dans quelle tranche de revenu se situe votre revenu familial?



### Principale motivation d'effectuer vos rénovations



### Importance de réduire leur impact environnemental



<sup>1</sup>Les participants ayant rénové des habitations autres que des maisons (duplex, triplex et immeubles résidentiels) ne représentent que 6% de la population

## Profil des participants ayant fait une demande d'admissibilité au programme pour l'installation ou le remplacement de système mécanique seulement (n=2544)



63% sont des hommes



Seulement 31% ont 65 ans ou plus et 28%, entre 55 à 64 ans



Seulement 3% construisent autre chose que des maisons (duplex, triplex, immeubles résidentiels)



41% ont un diplôme universitaire



Proviennent principalement de la Montérégie (14%) et de la Capitale-Nationale (12%)



Ont une connaissance moyenne de l'efficacité énergétique (42%)



Sont motivés principalement par les économies d'énergie à long terme (31%) et le confort (31%)



Accordent une importance assez élevée (43% ont mis 4/5) à réduire leur impact environnemental

## Profil des participants à plus faible revenu (moins de 60 000\$) (n=1442)



59% sont des hommes



52% ont 65 ans ou plus



10% rénovent autre chose que des maisons



26% ont un diplôme universitaire, soit vraiment moins que la moyenne qui est de 42%



Proviennent principalement de la Montérégie (11%), de l'Estrie (11%) et de Chaudière-Appalaches (10%)



Ont une connaissance moyenne de l'efficacité énergétique (44%)



Sont motivés principalement par les économies d'énergie à long terme (32%) et le confort (29%)



Accordent une importance assez élevée (44% ont mis 4/5) à réduire leur impact environnemental



## Annexe 2- Questionnaire utilisé

## Section 1 (1/10)

Cette section concerne l'expérience que vous avez vécue avec le programme Rénoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

1. Avez-vous complété le programme Rénoclimat jusqu'à l'obtention de l'aide financière ? **Sinon, pour quelle(s) raison(s) ?**
  - Oui
  - Non (veuillez préciser)

## Section 1 (2/10)

Cette section concerne l'expérience que vous avez vécue avec le programme Rénoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

2. Quel est votre niveau d'accord avec les affirmations suivantes, sur une échelle de 1 à 5 où 1 signifie "Totalelement en désaccord" et 5 "Totalelement en accord"?

	Totalelement en désaccord	En désaccord	Ni en accord, ni en désaccord	En accord	Totalelement en accord	Non-Applicable
J'ai eu de la facilité à trouver l'information nécessaire sur le programme						
J'ai eu de la facilité à remplir le formulaire pour l'évaluation initiale (si fait par téléphone, sélectionner Non- Applicable)						
J'ai eu de la facilité à obtenir une date et une heure qui me convenait pour le rendez-vous						
Le conseiller évaluateur Rénoclimat était professionnel						
Le conseiller évaluateur Rénoclimat a fourni de bonnes recommandations pour mes projets de rénovation						
Le rapport d'évaluation contenant les recommandations écoénergétiques était clair et informatif						

## Section 1 (3/10)

Cette section concerne l'expérience que vous avez vécue avec le programme Rénoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

3. Quel est votre niveau d'accord avec les affirmations suivantes, sur une échelle de 1 à 5 où 1 signifie "Totalelement en désaccord" et 5 "Totalelement en accord"?

	Totalelement en désaccord	En désaccord	Ni en accord, ni en désaccord	En accord	Totalelement en accord	Non-Applicable
Les frais reliés à l'évaluation initiale étaient raisonnables						
J'ai eu de la facilité à prendre mon rendez-vous pour l'évaluation après travaux )						
L'aide financière offerte était à la hauteur de mes attentes						
Le délai de réception de l'aide financière était adéquat						
Les prochaines étapes à accomplir étaient claires tout au long du processus						
J'étais toujours informé(e) des délais approximatifs avant la prochaine étape						

## Section 1 (4/10)

**Cette section concerne l'expérience que vous avez vécue avec le programme Rénoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.**

4. Selon votre expérience, quelle(s) étapes du processus étaient la/les plus problématique(s)? Veuillez cocher toutes les options qui s'appliquent.

- Prise de rendez-vous initiale
- Délai entre la prise de rendez-vous et l'évaluation
- L'évaluation énergétique avant travaux
- Le rapport indiquant les recommandations
- Les formulaires à remplir suite aux travaux (inscriptions en ligne, autorisation du propriétaire, thermopompe, etc.)
- L'évaluation des rénovations effectuées
- Délai entre l'évaluation des travaux et la réception de l'aide financière
- Délai entre l'évaluation des travaux et la réception du rapport de recommandations
- Demande d'informations sur le dossier de participation
- Aucune de ces étapes n'était problématique

## Section 1 (5/10)

Cette section concerne l'expérience que vous avez vécue avec le programme Rénoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

5. Diriez-vous que la procédure d'obtention d'aide financière Rénoclimat a été globalement...?

Longue Rapide

6. Diriez-vous que la procédure d'obtention d'aide financière Rénoclimat a été globalement...?

Inefficace Efficace

7. Diriez-vous que la procédure d'obtention d'aide financière Rénoclimat a été globalement...?

Complicquée Facile

## Section 1 (6/10)

**Cette section concerne l'expérience que vous avez vécue avec le programme Rénoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.**

8. Comment décririez-vous le niveau d'effort requis pour participer au programme Rénoclimat?

- Très élevé
- Élevé
- Ni élevé ni bas
- Bas
- Très bas

## Section 1 (7/10)

Cette section concerne l'expérience que vous avez vécue avec le programme Rénoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

9. Quel est votre niveau de satisfaction envers le programme Rénoclimat, sur une échelle de 1 à 5 où 1 signifie « entièrement insatisfait » et où 5 signifie « entièrement satisfait », pour chacun des aspects suivants?

	Entièrement insatisfait	Insatisfait	Ni satisfait ni insatisfait	Satisfait	Entièrement satisfait	Non-Applicable
Satisfaction par rapport à l'accès à l'information						
Satisfaction par rapport au montant d'aide financière reçu						
Satisfaction à l'égard des délais pour recevoir l'aide financière						
Satisfaction à l'égard des délais dans le programme en général						
Satisfaction par rapport aux interactions avec le service à la clientèle						
Satisfaction par rapport aux recommandations énergétiques obtenues						
Satisfaction globale						

## Section 1 (8/10)

Cette section concerne l'expérience que vous avez vécue avec le programme Rénoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

10. Diriez-vous que le programme Rénoclimat a été...?

- Fortement supérieur à mes attentes
- Supérieur à mes attentes
- Égal à mes attentes
- Inférieur à mes attentes
- Fortement inférieur à mes attentes

11. Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant le moins probable et 10 étant le plus probable, à combien situeriez- vous la probabilité que vous recommandiez le programme Rénoclimat à un proche ou un ami?

0-Peu probable 10-Très probable

## Section 1 (9/10)

**Cette section concerne l'expérience que vous avez vécue avec le programme Rénoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.**

12. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous donné cette probabilité? (question ouverte)
13. Quelle(s) modification(s) apporteriez-vous au programme afin d'améliorer votre expérience client? (question ouverte)
14. Selon vous, quel serait le délai raisonnable entre la complétion de toutes les étapes et la réception de l'aide financière ?
- Moins d'une semaine
  - 1 à 2 semaines
  - 3 à 4 semaines
  - 5 à 6 semaines
  - 6 à 8 semaines
  - 8 à 10 semaines
  - Plus de 10 semaines

## Section 1 (10/10)

**Cette section concerne l'expérience que vous avez vécue avec le programme Rénoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.**

15. Pouvoir consulter le statut de votre demande augmenterait-il votre satisfaction par rapport aux délais du programme ?

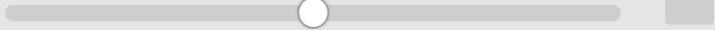
- Nettement plus satisfait
- Plus satisfait
- Aucun effet sur ma satisfaction
- Plus insatisfait
- Nettement plus insatisfait

## Section 2 (1/3)

Cette section concerne la pertinence de certains éléments du programme Rénoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

16. Comment décririez-vous le niveau d'information obtenu lors de votre expérience avec le conseiller évaluateur Rénoclimat?

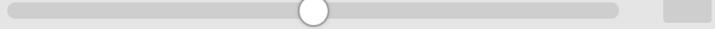
Trop peu d'information      La bonne quantité d'information      Trop d'information



A horizontal slider with a white circle in the center. The left end is labeled 'Trop peu d'information', the center is 'La bonne quantité d'information', and the right end is 'Trop d'information'. A small grey square is on the right side.

17. Comment décririez-vous votre intérêt envers les conseils obtenus lors de votre expérience avec le conseiller évaluateur Rénoclimat?

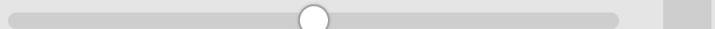
Aucun intérêt      Beaucoup d'intérêt



A horizontal slider with a white circle in the center. The left end is labeled 'Aucun intérêt' and the right end is 'Beaucoup d'intérêt'. A small grey square is on the right side.

18. Comment décririez-vous votre adhésion aux recommandations obtenues lors de votre expérience avec le conseiller évaluateur Rénoclimat?

Je n'ai suivi aucune recommandation      J'ai suivi toutes les recommandations



A horizontal slider with a white circle in the center. The left end is labeled 'Je n'ai suivi aucune recommandation' and the right end is 'J'ai suivi toutes les recommandations'. A small grey square is on the right side.

## Section 2 (2/3)

**Cette section concerne la pertinence de certains éléments du programme Rénoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.**

19. Après avoir rencontré le conseiller associé au programme Rénoclimat, précisez l'effet qu'a eu cette rencontre sur votre décision d'effectuer des rénovations supplémentaires que celles initialement prévues.

- J'ai choisi d'effectuer des rénovations supplémentaires suite à la visite du conseiller
- J'ai choisi de ne pas effectuer de rénovations supplémentaires puisque ma décision était déjà prise à l'avance
- J'ai choisi de ne pas effectuer de rénovations supplémentaires pour des raisons monétaires
- J'ai choisi de ne pas effectuer de rénovations supplémentaires pour des raisons personnelles
- Autre (veuillez préciser)

20. Veuillez cocher toutes les actions que vous avez effectuées suite à la réception du rapport fourni par votre conseiller suite à sa visite.

- J'ai lu le rapport attentivement à la réception
- J'ai discuté des résultats du rapport avec des proches ou un entrepreneur
- J'ai consulté le rapport durant mes rénovations
- Aucune de ces actions ne s'applique à moi

## Section 2 (3/3)

Cette section concerne la pertinence de certains éléments du programme Rénoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

21. Comment jugez-vous la performance du rapport sur les aspects suivants ?

	Entièrement insatisfait	Insatisfait	Ni insatisfait ni satisfait	Satisfait	Entièrement satisfait	Non-Applicable
Facilité de compréhension du rapport						
Apprentissages réalisés lors de la lecture du rapport						
Pertinence des recommandations						

## Section 3 (1/3)

Cette section concerne vos motivations à participer au programme Rénoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

22. Après avoir pris connaissance de l'aide financière associée au programme Rénoclimat, précisez l'effet qu'a eu cette aide financière sur votre décision d'effectuer vos rénovations de façon écoénergétique sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «Aucun effet» et où 5 signifie «Beaucoup d'effet»?



Aucun effet

Beaucoup d'effet

23. Veuillez classer en ordre d'importance les raisons pour lesquelles vous avez effectué vos rénovations

- Confort
- Esthétique
- Économies des coûts d'énergie à long terme
- Aide financière
- Préoccupations environnementales

## Section 3 (2/3)

**Cette section concerne vos motivations à participer au programme Rénoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.**

24. De quelle façon avez-vous entendu parler pour la première fois du programme Rénoclimat?

- Bouche-à-oreille
- Réseaux sociaux
- Entrepreneur de rénovation
- Marchand de matériaux/équipement
- Site Web du gouvernement du Québec
- Autres sites Web
- Blogues
- Dépliant
- Autre (veuillez préciser)

## Section 3 (3/3)

**Cette section concerne vos motivations à participer au programme Rénoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.**

25. De quelle façon avez-vous fait vos recherches sur le programme Rénoclimat? Cochez toutes les options qui s'appliquent.

- Par téléphone
- Réseaux sociaux
- Bouche-à-oreille
- Entrepreneur de rénovation
- Marchand de matériaux
- Site Web du gouvernement du Québec
- Autres sites Web
- Blogues
- Je n'ai pas effectué de recherche
- Autre (veuillez préciser)

26. Avez-vous entendu parler de Transition Énergétique Québec (TEQ) avant de vous renseigner pour vos rénovations ?

- Oui
- Non

## Section 4

Cette section souhaite cerner le profil des participants du programme Rénoclimat. Veuillez, s'il vous plait, lire attentivement chacun des énoncés suivants et indiquer votre réponse en cochant l'option qui correspond le mieux à votre opinion.

27. Sur une échelle de 1 à 5, 1 étant "très faible" et 5 étant "très élevé", veuillez noter votre niveau de connaissance sur l'efficacité énergétique.



A horizontal slider control with a light gray background. On the left, the text "Très faible" is displayed. On the right, the text "Très élevé" is displayed. A white circular knob is positioned at approximately the 30% mark from the left. To the right of the slider is a small gray square button.

28. Sur une échelle de 1 à 5, 1 étant "très peu important" et 5 étant "très important", à combien situeriez-vous l'importance de réduire votre impact environnemental?



A horizontal slider control with a light gray background. On the left, the text "Très peu important" is displayed. On the right, the text "Très important" is displayed. A white circular knob is positioned at approximately the 30% mark from the left. To the right of the slider is a small gray square button.

## Section 5 (1/5)

### Renseignements généraux

29. En quelle année avez-vous terminé le programme Rénoclimat ?

- 2017
- 2018
- 2019
- Autre (veuillez préciser)

30. Pour quel(s) type(s) d'habitation avez-vous fait une demande d'admissibilité au programme Rénoclimat? Veuillez cocher toutes les options qui s'appliquent

- Maison (inclus unifamiliale individuelle, jumelée, en rangée, maison mobile, maison bigénérationnelle, maison avec un logement
- intégré, maison de chambres, chalet quatre saisons, etc.)
- Duplex
- Triplex
- Immeuble résidentiel à logements multiples de 4 à 20 logements
- Autre (veuillez préciser)

## Section 5 (2/5)

### Renseignements généraux

31. Pour quel(s) type(s) de rénovation avez-vous fait une demande d'admissibilité au programme Rénoclimat? Veuillez cocher toutes les options qui s'appliquent.

- Des travaux d'isolation
- Des travaux d'étanchéité
- Le remplacement de portes et de fenêtres
- L'installation ou le remplacement de systèmes mécaniques (système de ventilation, chauffe-eau, thermopompe, système de chauffage et système géothermique)

32. À quel groupe d'âge appartenez-vous ?

- 18 à 24 ans
- 25 à 34 ans
- 35 à 44 ans
- 45 à 54 ans
- 55 à 64 ans
- 65 ans ou plus

## Section 5 (3/5)

### Renseignements généraux

33. Quel est votre sexe ?

- Homme
- Femme
- Je préfère ne pas répondre

34. Quel est votre dernier niveau de scolarité complété ?

- Primaire
- Secondaire
- Collégial
- Universitaire
- Autre (veuillez préciser)

## Section 5 (4/5)

### Renseignements généraux

35. Dans quelle tranche de revenu se situe votre revenu familial ?

- Moins de 20 000\$
- De 20 000\$ à 39 999\$
- De 40 000\$ à 59 999\$
- De 60 000\$ à 79 999\$
- De 80 000\$ à 99 999\$
- De 100 000\$ à 199 999\$
- De 200 000\$ à 499 999\$
- 500 000\$ ou plus
- Je préfère ne pas répondre

## Section 5 (5/5)

### Renseignements généraux

36. Dans quelle région vivez-vous ?

- Bas-Saint-Laurent
- Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Capitale Nationale
- Mauricie
- Estrie
- Montréal
- Outaouais
- Abitibi-Témiscamingue
- Côte-Nord
- Nord-du-Québec
- Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
- Chaudière-Appalaches
- Laval
- Lanaudière
- Laurentides
- Montérégie
- Centre-du-Québec