Innovation, Science and Economic Development Canada | Innovation, Sciences et Développement économique Canada

Confiance à l'égard de la mesure des combustibles propres

Résumé du rapport

Préparé à l'intention d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) et de Mesures Canada (MC)

Nom du fournisseur : Environics Research
Numéro de contrat : U6309-222341/001/CY
Valeur du contrat : 124 945,70 $ (TVH incluse)
Date d'attribution des services : 3 mars 2022
Date de livraison des services : 2 août 2022

Numéro d'enregistrement : ROP 137-21

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec ISDE à l'adresse :
ic.publicopinionresearch-recherchesurlopinionpublique.ic@canada.ca

This report is also available in English.

Canada

Confiance à l'égard de la mesure des combustibles propres
Rapport final

Préparé à l'intention d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) et de Mesures Canada (MC) par Environics Research

30 août 2022

Permission de reproduire

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'une étude quantitative et qualitative réalisée par Environics pour le compte d'ISDE et de MC. Le volet quantitatif a été mené en ligne auprès du grand public du 16 mai au 3 juin 2022, tandis que le volet qualitatif s'est déroulé du 19 mai au 15 juillet 2022.

La présente publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Il faut avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite d'ISDE. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec ISDE à l'adresse : ic.publicopinionresearch-recherchesurlopinionpublique.ic@canada.ca

©Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de de Services publics et Approvisionnement Canada, 2022.

N° de catalogue : Iu4-417/2023F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-46332-2

This publication is also available in English under the title *Consumer Confidence in the Accuracy of Clean Fuel Measurement*

N° de catalogue : Iu4-417/2023E-PDF (rapport final, en anglais)

ISBN : 978-0-660-46331-5

Résumé du rapport

1. Contexte et objectifs

Afin d'inciter la population canadienne à adopter les véhicules zéro émission (VZE) au cours des 10 à 15 prochaines années, le gouvernement fédéral a annoncé, dans son budget de 2021, l'octroi de 56,1 millions de dollars pour permettre à Mesures Canada d'élaborer et de mettre en œuvre un ensemble de codes et de normes relativement aux bornes de recharge et aux stations de ravitaillement au détail pour VZE. Cette mesure vise à fournir un cadre réglementaire aux fournisseurs de services de recharge et à faciliter le développement du réseau.

Pour favoriser la réussite de cette initiative et accroître la confiance des consommateurs dans le marché des combustibles propres, Mesures Canada a cherché à évaluer la confiance des investisseurs, des entreprises et des consommateurs quant à l'exactitude des dispositifs de mesure des combustibles propres.

Cette étude informe directement Mesures Canada de l'efficacité et de la valeur des programmes et des services de mesure des combustibles propres qui sont mis sur pied, ainsi que de leur utilité pour renforcer la confiance des consommateurs dans le marché des combustibles propres. Elle vient aussi appuyer directement les priorités dans l'ensemble de l'administration publique visant à faire progresser les marchés des combustibles propres et les technologies de captage, d'utilisation et de stockage du carbone au Canada.

L'étude vise enfin à fournir des données de référence à partir desquelles mesurer les résultats et orienter efficacement les processus de déclaration de Mesures Canada, y compris les données sur la confiance des consommateurs quant à la justesse des bornes de recharge et des stations de ravitaillement. Elle transmet en outre les niveaux de confiance des consommateurs à l'égard de l'équipement de recharge et de ravitaillement en combustibles propres actuellement sur le marché.

2. Méthodologie

Phase quantitative

Environics Research a réalisé, du 16 mai au 3 juin 2022, un sondage auprès de 1 800 Canadiennes et Canadiens âgés de 18 ans et plus qui possèdent actuellement ou qui ont l'intention de se procurer un véhicule électrique (VE). L'échantillon était composé de 1 000 propriétaires de VE et de 800 personnes qui envisagent l'achat d'un VE d'ici les deux prochaines années. Les résultats du sondage reflètent la répartition provinciale de la population qui possède un véhicule électrique ou hybride au Canada, ainsi que des Canadiens et Canadiennes qui envisagent cet achat. Les données du sondage ont également permis de cerner les propriétaires et les cadres supérieurs de petites entreprises canadiennes qui utilisent des VZE ou des véhicules hybrides.

Les répondants au sondage ont été sélectionnés à partir d'une liste de membres inscrits à un panel en ligne. Puisque les échantillons utilisés dans les enquêtes par panel en ligne sont basés sur le libre choix et non sur un échantillon probabiliste aléatoire, aucune estimation formelle de l'erreur d'échantillonnage ne peut être calculée. La répartition régionale suivante a été obtenue pour le sondage :

Groupe cible	Propriétaires de VE (total)	Futurs acheteurs de VE (total)
Canada (total)	**1 000**	**800**
Atlantique	29	58
Québec	408	170
Ontario	224	308
Man./Sask.	32	50
Alberta	40	86
C.-B. et territoires (régions combinées)	267	132

De plus amples renseignements quant à la méthodologie utilisée pour ce sondage se trouvent à l'annexe A.

Phase qualitative

La phase qualitative consistait en une série d'entrevues en profondeur avec des investisseurs, des propriétaires de parc automobile, des fabricants et des fournisseurs de services liés aux combustibles propres. ISDE a fourni à Environics des listes d'intervenants, dont des membres de divers groupes de travail, des propriétaires de véhicule électrique et des fabricants. Environics a également effectué une recherche documentaire afin de dresser une liste de contacts dans les entreprises et les organismes qui étaient admissibles à l'étude. Les participants ont été recrutés par courriel et invités à une entrevue téléphonique ou sur Zoom. Les entrevues se sont déroulées du 19 mai au 28 juillet 2022. Au total, 93 intervenants du secteur des combustibles propres de partout au pays ont été invités, et 32 d'entre eux ont accepté de prendre part à une entrevue.

3. Coût de la recherche

Le coût de cette recherche s'élève à 124 945,70 $ (TVH incluse).

4. Principales constatations

Les résultats des phases quantitative et qualitative laissent entendre que la normalisation du secteur des VZE est un pas dans la bonne voie pour solidifier l'industrie et encourager l'adoption des VZE par les consommateurs. Les consommateurs manifestent une grande confiance dans l'exactitude de la mesure des combustibles propres, mais cela pourrait s'expliquer par le fait qu'ils ignorent que les bornes de recharge ne sont pas actuellement réglementées. Du point de vue des intervenants du secteur, l'exactitude de la mesure des combustibles propres n'est pas une préoccupation importante, bien que la mise en œuvre de méthodes de facturation justes et équitables constitue une priorité.

Il y a beaucoup à faire en matière de communication pour faire connaître Mesures Canada en dehors du secteur. Cette sensibilisation sera importante pour susciter la confiance des consommateurs dans le réseau de recharge et de ravitaillement des véhicules électriques. À l'heure actuelle, de nombreux consommateurs et intervenants du secteur supposent que les bornes de recharge pour VE sont

fabriquées et réglementées selon des normes précises, comme le sont les pompes à essence. Cela explique probablement le niveau de confiance relativement élevé dans l'exactitude de la mesure des combustibles propres qui a été relevé dans le cadre de cette étude. Lorsque Mesures Canada mettra en œuvre les nouvelles exigences, celles-ci devraient être communiquées de façon à être facilement comprises par les consommateurs et à inspirer confiance pour favoriser l'adoption des VE.

Les exigences en cours d'élaboration ont suscité dans l'ensemble des réactions favorables de la part de tous les intervenants, et les consommateurs ont convenu que plusieurs des énoncés ayant pour but d'accroître leur confiance réussiraient en ce sens. Alors que les consommateurs étaient davantage préoccupés par des mesures telles que la transparence des méthodes de facturation et les renseignements transmis aux bornes immédiatement après la recharge de leur véhicule, les intervenants du secteur portaient plutôt attention à la mise en place de normes le plus rapidement possible sans perturber le secteur déjà en croissance.

Résultats quantitatifs

Possession et intention d'achat d'un VE

Les personnes qui possèdent un véhicule zéro émission (VZE) et celles qui envisagent de s'en procurer un ont été questionnées au sujet de leur véhicule actuel ou de celui qu'elles comptent acheter.

- Au Canada, les propriétaires de véhicule électrique possèdent le plus souvent un véhicule hybride rechargeable (VHR, 54 %), et le moins souvent un véhicule à pile à combustible (PAC) à hydrogène (5 %). Environ quatre personnes sur dix possèdent un véhicule électrique à batterie (VEB). Les propriétaires de VE conduisent généralement un modèle de 2020 ou plus récent ayant une autonomie approximative de 200 à 400 km. Plus de la moitié des répondants qui comptent acheter un VE d'ici les deux prochaines années visent un VHR (60 %).

Comportement en matière de recharge – propriétaires de VEB et de VHR

Les propriétaires de VEB et de VHR ont été invités à répondre à une série de questions sur leurs habitudes et expériences en matière de recharge à domicile et aux bornes publiques.

Recharge à domicile

- Lors de la recharge à domicile, les propriétaires de VEB et de VHR utilisent plus fréquemment une prise murale standard (niveau 1) ou une borne fixe ou avec câble (niveau 2). Les propriétaires de VHR sont plus susceptibles d'utiliser une prise murale standard (niveau 1) à la maison (41 % contre 29 %), tandis que les propriétaires de VEB utilisent davantage des bornes fixes ou avec câble de recharge (niveau 2) [46 % contre 33 %]. Environ une personne sur dix (11 %) affirme ne pas recharger son véhicule à domicile.

Utilisation des bornes de recharge publiques

- Une majorité de huit propriétaires de VHR et de VEB sur dix (81 %) rechargent leur véhicule ailleurs qu'à leur domicile, et plus de la moitié d'entre eux le font au moyen de bornes gratuites (56 %). Près du tiers utilisent des bornes ChargePoint (30 %), tandis que des pourcentages plus faibles ont recours à celles du Circuit électrique (25 %) et aux bornes FLO (22 %).

- Chez les répondants qui rechargent uniquement leur véhicule à la maison, les propriétaires de VEB sont plus susceptibles d'expliquer ne pas aller ailleurs parce qu'ils ne s'éloignent jamais de chez eux (63 %), tandis que les propriétaires de VHR sont plus nombreux à trouver qu'il leur faut trop de temps pour recharger leur véhicule (31 %) ou qu'il est difficile de trouver des bornes (28 %).
- Les propriétaires de VHR utilisent des bornes de recharge publiques de niveau 1 et 2 le plus souvent, et près de la moitié (de 45 % à 48 %) affirment avoir recours à l'une ou à l'autre au moins toutes les deux semaines. Les propriétaires de VEB sont plus susceptibles d'utiliser des bornes de recharge de niveau 2 et 3 à l'occasion tout au long de l'année.

Expérience en matière de facturation aux bornes de recharge publiques

- Lorsqu'ils utilisent des bornes de recharge publiques, les propriétaires de VHR et de VEB se voient le plus souvent facturer en fonction du temps où le véhicule est branché ($/min).
- Le niveau de confiance général dans l'exactitude de la facturation est élevé chez les propriétaires de VHR et de VEB; en effet, près de huit d'entre eux sur dix (79 %) se sentant au moins plutôt confiants dans tous les aspects de la recharge, y compris la justesse et l'exactitude de la facturation. Par rapport aux résidents des autres régions, les propriétaires de VHR et de VEB du Québec sont ceux qui ont le plus confiance dans l'exactitude de la facturation aux bornes de recharge publiques. La majorité des propriétaires de VHR et de VEB n'ont jamais eu de problème, de désaccord ou de différend concernant la facturation aux bornes de recharge publiques.

Confiance dans les bornes de recharge publiques

- Invités à lire une série d'énoncés sur leur expérience de recharge de VEB ou de VHR aux bornes publiques, les répondants manifestent généralement un faible accord. Par exemple, bien que plus de sept personnes sur dix (72 %) croient que les frais qui leur seront facturés par une borne de recharge publique seront justes, seules deux d'entre elles sur dix (21 %) sont fortement en accord avec cet énoncé, tandis que plus de la moitié (52 %) sont seulement plutôt d'accord. Les Québécois (69 %) sont plus nombreux que les résidents des autres régions à être satisfaits des méthodes de facturation utilisées par les systèmes publics de recharge de VE.

Comportement en matière de ravitaillement – propriétaires de véhicule à pile à combustible à hydrogène

Les propriétaires de véhicule à PAC hydrogène ont été invités à répondre à une série de questions portant sur l'achat d'hydrogène, ainsi que sur leur expérience concernant les stations de ravitaillement en hydrogène.

- Près de six propriétaires de véhicule à PAC hydrogène sur dix (58 %) se procurent de l'hydrogène au moins toutes les deux semaines, et 37 % paient un tarif fixe par utilisation. Dans l'ensemble, le niveau de confiance dans l'exactitude de la facturation aux stations de ravitaillement en hydrogène est assez élevé, avec 81 %, bien que ce pourcentage soit composé en grande partie de propriétaires qui se disent seulement plutôt confiants à ce sujet.

- Alors que près de sept propriétaires et futurs acheteurs de véhicule à PAC hydrogène sur dix (68 %) croient que les frais qui leur seront facturés aux stations de ravitaillement seront exacts et que plus de la moitié (55 %) sont satisfaits des méthodes de facturation utilisées, 51 % estiment qu'il est difficile de connaître la quantité d'hydrogène que reçoit réellement leur véhicule.

Attitudes et perceptions – propriétaires et futurs acheteurs de VEB et de VHR

Les personnes qui possèdent un VEB ou un VHR ou qui ont l'intention de s'en procurer un ont été invitées à répondre à une série de questions visant à cerner leurs attitudes et leurs perceptions à l'égard des bornes de recharge publiques.

Renseignements sur le reçu

- Lorsqu'il est question des renseignements qui devraient figurer sur un reçu, la majorité des propriétaires de VHR et de VEB sont d'avis que le coût total (83 %), le tarif (71 %), le temps de recharge total (64 %) et les frais fixes (62 %) sont *très* importants. Moins de la moitié en disent de même des renseignements tels que le nom et l'emplacement de la borne de recharge de VE, la langue officielle choisie, le taux maximum de transfert d'énergie, le type de courant, le type de prise et le numéro de transaction. Les personnes qui comptent acheter un VE sont plus susceptibles que celles qui en possèdent déjà un de considérer la plupart de ces renseignements comme très importants.
- Lorsqu'on leur demande ce qui pourrait influencer favorablement leur niveau de confiance dans l'exactitude des mesures aux bornes publiques, les répondants indiquent le plus souvent le fait que les détails de facturation soient fournis immédiatement après la transaction (65 %), tandis que le fait de savoir qu'un mécanisme indépendant de règlement des différends est en place est l'énoncé le moins influent (46 %). Entre les propriétaires actuels et ceux qui comptent le devenir, ces derniers sont toujours plus susceptibles de considérer les options comme ayant une forte influence positive sur leur niveau de confiance. Cette constatation est importante à souligner dans l'optique d'augmenter l'adoption, puisque ce sont ces types de mécanismes d'amélioration de la confiance qui inciteront plus de gens à faire l'achat d'un VE.

Attitudes et perceptions – propriétaires et futurs acheteurs de véhicule à PAC hydrogène

Les personnes qui possèdent un véhicule à PAC hydrogène ou qui ont l'intention de s'en procurer un ont été invitées à répondre à une série de questions visant à cerner leurs attitudes et leurs perceptions à l'égard des stations de ravitaillement en hydrogène.

- Lorsqu'on leur demande quels renseignements devraient figurer sur le reçu, la majorité des propriétaires et des futurs acheteurs de véhicule à PAC considèrent que le coût total, le tarif et les taxes de vente sont très importants. Les personnes qui ont l'intention de se procurer un véhicule à PAC sont plus susceptibles que celles qui en possèdent déjà un de trouver très importants la majorité des renseignements, une tendance semblable à celle observée chez les propriétaires et futurs acheteurs de VEB et de VHR.

- De l'avis des propriétaires et des futurs acheteurs de véhicule à PAC, le fait de savoir que les stations publiques de ravitaillement en hydrogène sont approuvées et inspectées par des représentants accrédités et qu'elles sont conçues et construites conformément aux normes canadiennes aurait une forte influence positive sur leur niveau de confiance (55 % pour chaque énoncé).

Propriétaires de petite entreprise avec VE

- Les propriétaires de PME possédant un VEB ou un VHR sont partagés quant à l'utilisation de ce véhicule pour leur entreprise : environ la moitié d'entre eux le font (51 %) et l'autre moitié ne le font pas (49 %).
- Parmi les propriétaires de PME qui utilisent leur VE pour leur entreprise, une majorité de 80 % ont recours à des bornes publiques pour recharger leur véhicule, dont la moitié tirant parti des bornes gratuites. Les bornes de recharge publiques de niveau 1 sont les plus utilisées, la majorité (84 %) des propriétaires de PME y ayant recours pour recharger leur véhicule au moins toutes les deux semaines, dont 40 % qui les utilisent une fois par semaine et 31 %, trois fois ou plus par semaine.

Connaissance de Mesures Canada

- Les personnes qui possèdent un VE ou qui comptent s'en procurer un partout au pays sont en grande partie au courant de la responsabilité de Mesures Canada à l'égard des pompes à essence, mais moins de sa responsabilité en ce qui concerne les compteurs d'électricité et de gaz naturel. Cela vient mettre en évidence une autre raison de mettre en place un plan de communication efficace lors de la mise en œuvre de nouvelles normes.

Résultats qualitatifs

La phase qualitative de l'étude visait à évaluer la connaissance de Mesures Canada et de son rôle dans le secteur des combustibles propres, ainsi que la connaissance et la perception des exigences en matière d'exactitude des mesures et de performance relativement aux bornes de recharge et aux stations de ravitaillement en hydrogène pour véhicules électriques qui sont actuellement conçues au Canada.

Connaissance de Mesures Canada

- Les résultats laissent entendre que les principaux intervenants du secteur des combustibles propres connaissent relativement bien Mesures Canada. Il pourrait être opportun de sensibiliser davantage les intervenants tels que les investisseurs éventuels et les entreprises plus récentes du secteur, comme les propriétaires de parc automobile. En fait, il est essentiel à l'heure actuelle d'accroître les communications avec l'ensemble de ces groupes. Les fabricants et les fournisseurs de services ont souligné la nécessité d'être informés des développements concernant les questions réglementaires et ont en outre convenu que des communications ouvertes et la transparence avec les consommateurs seront cruciales pour aller de l'avant.

Réactions aux nouvelles exigences en cours d'élaboration

- La mise en œuvre des exigences à venir est une question importante considérée comme prioritaire pour les fournisseurs de services de recharge et de ravitaillement et les fabricants d'équipement de recharge et de VZE. Le sujet fait l'objet de discussions dans l'ensemble du secteur, alors que les intervenants attendent les directives de Mesures Canada. Deux groupes étaient moins conscients des exigences imminentes et, par conséquent, n'avaient pas d'opinion bien arrêtée à ce sujet : les propriétaires de parc automobile et les investisseurs.
- Les nouvelles exigences élaborées par Mesures Canada ont été dans l'ensemble bien reçues, plusieurs participants soulignant la nécessité de mettre en œuvre des règlements le plus rapidement possible, en particulier pour permettre la facturation en fonction de l'énergie au lieu de la norme actuelle de facturation en fonction du temps. Selon l'avis des participants, la facturation en fonction du temps est extrêmement inégale et inexacte, en particulier pour les bornes de niveau 3 ou les bornes de recharge rapide en courant continu.
- Bien que l'élaboration des exigences suscite un important appui, certains participants ont dit craindre qu'un trop grand contrôle du gouvernement vienne créer des goulots d'étranglement dans le secteur et que les nouvelles normes aient pour effet d'invalider l'équipement actuel. Tous se sont entendus sur le fait que le gouvernement se devait d'intervenir en fournissant du soutien financier et en mettant en place des normes afin de maintenir l'élan et la confiance au sein du secteur, mais en imposant le moins de restrictions possible sur le marché.
- Les fournisseurs de services de recharge et de ravitaillement et les fabricants ont rapidement souligné l'importance du plan de mise en œuvre, y compris la nécessité d'accroître les communications sur les délais, de mettre en place un plan de modernisation de l'équipement actuellement sur le marché, de possiblement offrir des subventions gouvernementales et de diffuser de l'information sur l'attribution des crédits carbone. Le secteur des piles à hydrogène est encore embryonnaire, mais il fait face à des défis semblables à ceux du secteur des véhicules électriques en ce qu'il n'y a aucun appareil de mesure approuvé sur le marché.

Préoccupations et perceptions en matière d'exactitude

- La plupart des fabricants et des fournisseurs de services ne doutent aucunement du bon fonctionnement de l'équipement de recharge et de ravitaillement qu'ils produisent, possèdent ou louent et, dans la majorité des cas, n'ont pas rencontré beaucoup de problèmes liés aux méthodes de facturation.
- Lorsqu'on leur demande directement quelles sont leurs préoccupations en matière d'exactitude de la mesure des combustibles propres, la plupart des participants disent s'inquiéter très peu à ce sujet. On a également demandé aux participants si les nouveaux règlements risquent d'avoir une incidence sur la confiance des consommateurs et du marché à l'égard des bornes de recharge et des stations de ravitaillement en hydrogène pour véhicules électriques. Le niveau de confiance perçu des consommateurs à l'égard des bornes actuelles est élevé, probablement parce qu'ils croient que l'équipement est déjà réglementé. Malgré cela, on a laissé entendre que la réglementation des bornes de recharge augmentera probablement encore davantage cette confiance.

Augmentation du niveau de confiance dans l'exactitude du ravitaillement des VE

- On a demandé aux participants de décrire l'effet qu'auraient des protocoles précis sur leur niveau de confiance dans l'exactitude des bornes de recharge et des stations de ravitaillement en combustibles propres. Tous se sont entendus pour dire que les quatre exigences renforceraient la confiance des consommateurs et du marché dans l'exactitude des mesures, mais elles n'ont eu que peu d'incidence sur de nombreux intervenants déjà dans le secteur.

5. Énoncé de neutralité politique et coordonnées

Par la présente, je certifie, en tant que cadre supérieur d'Environics, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique, comme elles sont définies dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus particulièrement, les produits livrables ne font aucune mention des intentions de vote électoral, des préférences quant aux partis politiques, des positions des partis ou de l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de son chef.

Tony Coulson
Vice-président du groupe, Affaires générales et publiques
Environics Research Group
tony.coulson@environics.ca
613 699-6882

Nom du fournisseur : Environics Research Group

Numéro de contrat : U6309-222341/001/CY

Date du contrat initial : 3 mars 2022

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec ISDE à l'adresse :

ic.publicopinionresearch-recherchesurlopinionpublique.ic@canada.ca