

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À L'ENGAGEMENT HQD-2**

Engagement HQD-2

Fournir une copie des études sur le projet « Infowatt ».

Réponse :

Entre 1997 et 1998, le Distributeur a réalisé un projet pilote pour tester un service potentiel, nommé Infowatt, auprès de 182 clients résidentiels de la Rive-Sud de Montréal. Le Distributeur a investi environ deux millions de dollars pour la réalisation de ce projet pilote.

Infowatt permettait d'abord au client de mieux comprendre sa facture et d'ainsi mieux gérer sa consommation d'électricité et ce, par la disponibilité de l'information provenant d'un compteur intelligent. Infowatt offrait également, par l'entremise d'un compteur intelligent, des nouvelles modalités de facturation, de paiement et de recouvrement.

Une description détaillée du projet pilote et de ses résultats se retrouve en Annexe A. Bien que le Distributeur n'ait pu le mesurer, les clients participants au projet pilote avaient la perception d'économiser en moyenne 10 % .

Après avoir entrepris ce projet pilote, le Distributeur a considéré la possibilité d'entreprendre dès l'an 2000 les diverses étapes nécessaires pour offrir de manière volontaire à l'ensemble de sa clientèle résidentielle des compteurs intelligents. Les principales étapes se résumaient comme suit :

- un appel de qualification en vue de sélectionner une technologie parmi l'ensemble des technologies disponibles sur le marché ;**
- un banc d'essais afin d'évaluer en laboratoire la technologie sélectionnée ;**
- un pilote technologique pour éprouver la technologie sélectionnée sur le terrain dans 100 maisons ;**
- un pilote commercial pour confirmer l'offre de services en fonction des diverses clientèles cibles et tester une stratégie commerciale auprès de 300 à 500 clients ; et,**
- une recommandation de déploiement comprenant les objectifs de vente, la stratégie commerciale ainsi que la justification économique.**

Le Distributeur a décidé de ne pas entreprendre les étapes mentionnées ci-haut principalement pour les raisons suivantes :

- le coût d'une telle démarche était important, estimé approximativement entre six et huit millions de dollars sur trois ans ;
- peu de produits technologiques sur le marché pouvaient répondre aux besoins d'Infowatt ;
- d'autres approches commerciales moins coûteuses et technologiquement plus viables, permettant aux clients résidentiels de mieux comprendre leur consommation d'électricité, étaient disponibles (e.g. un système informatique outillant les employés du Centre d'appels à effectuer une analyse énergétique) ; et,
- le besoin d'établir prioritairement des liens avec le système d'information à la clientèle.

En somme, le Distributeur a jugé que le service Infowatt n'était pas viable commercialement. Fort de ce constat, une vigie technologique a été entreprise depuis l'an 2000 par le Distributeur, et se poursuit en mode continu pour identifier à la fois des solutions commerciales et des normes pouvant supporter, en tout ou en partie, les besoins d'Infowatt ou d'un service similaire.

Il est important de noter qu'une récente étude d'E-Source, faisant état des diverses expériences en Amérique du Nord liées aux compteurs intelligents, appuie les conclusions du Distributeur ; à savoir qu'un dossier commercial ("business case") pour les services publics d'électricité reste encore à être démontré (voir Annexe B).