

**R-3854-2013**  
**DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ POUR**  
**L'ANNÉE TARIFAIRE 2014-2015**

**Rapport d'analyse**

Préparé pour le  
Regroupement des organismes environnementaux en énergie

Par  
Jean-Pierre Finet, consultant

Le 7 novembre 2013

## TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE.....	3
1.0 PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE .....	4
1.1 Appréciation globale.....	4
1.2 Le programme Produits économiseurs d'eau et d'énergie.....	5
1.2.1 Le coût évité de la mesure.....	5
1.2.2 La stratégie de commercialisation.....	6
1.2.3 Les partenariats avec les municipalités .....	7
1.2.4 L'objectif de participation.....	8
1.2.5 Les gains unitaires.....	8
1.2.6 L'évaluation.....	9
1.2.7 Recommandations .....	9
1.3 L'approche intégrée dans la nouvelle construction résidentielle .....	10
1.3.1 Les origines du programme .....	10
1.3.2 La stratégie de commercialisation.....	10
1.3.3 Les objectifs de participation et les gains unitaires.....	11
1.3.4 Le budget .....	12
2.3.5 Recommandation .....	12
2.0 LA STRATÉGIE TARIFAIRE .....	13
2.1 Un tarif vert volontaire .....	13
2.2 Le tarif DT.....	14
2.2.1 Les conditions d'éligibilité .....	14
2.2.2 La rétention des abonnés au tarif DT .....	15

## **MISE EN CONTEXTE**

Ce rapport propose une analyse du PGEÉ et de la stratégie tarifaire 2014 du Distributeur.

En ce qui a trait au PGEÉ, l'analyse se concentre sur le nouveau programme de Produits économiseurs d'eau et sur l'approche intégrée dans la nouvelle construction résidentielle.

L'analyse se porte ensuite sur la stratégie tarifaire, plus particulièrement au sujet d'un éventuel tarif volontaire pour l'énergie verte et quant au tarif DT.

## 1.0 PLAN GLOBAL EN EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

### 1.1 Appréciation globale

De l'avis du ROEÉ, ce PGEÉ 2014 est d'une ampleur tout juste suffisante pour permettre d'atteindre l'objectif d'économie de 8 TWh à l'horizon 2015. Or, il semble que la situation de surplus incite le Distributeur à faire le strict minimum pour atteindre la cible, et ne déploie donc pas à leur plein potentiel les efforts consacrés à l'efficacité énergétique.

Le ROEÉ souligne également l'absence de consultation plus large de l'ensemble des intervenants qui auraient pu contribuer à l'amélioration du PGEÉ 2014. En réponse à la question 1.1 du ROEÉ relativement au souhait de la Régie que le Distributeur consulte dorénavant les intervenants dont les groupes environnementaux, le Distributeur indique qu'il procède à des consultations avec divers intervenants impliqués dans ses diverses activités. Or, les groupes environnementaux comme le ROEÉ ne sont pas considérés comme tels et se sont donc trouvés donc exclus de processus de consultation du Distributeur.

Le ROEÉ déplore aussi l'élimination de la Direction Efficacité énergétique. Au début des années 90, Hydro-Québec avait dédié une vice-présidence à son Projet d'efficacité énergétique. En réponse à la question 5.1 du ROEÉ quant à l'élimination de la Direction efficacité énergétique au printemps 2012, le Distributeur répond que : *« L'efficacité énergétique demeure une préoccupation majeure du Distributeur, et ce, depuis de nombreuses années. Les activités en efficacité énergétique ont été réparties dans différentes unités d'affaires. Ce changement organisationnel s'inscrit dans l'évolution de la relation du Distributeur avec ses clients et répond à la volonté de présenter un service intégré par catégories de clients et d'associer plus étroitement la planification de l'efficacité énergétique à celle des approvisionnements en électricité. »*. Cette justification ne satisfait pas le ROEÉ.

## 1.2 Le programme Produits économiseurs d'eau et d'énergie

Ce programme a récemment été lancé par le Distributeur pour faciliter des économies d'eau chaude chez sa clientèle résidentielle. Il découle de la Stratégie québécoise d'économie d'eau potable, lancée en mars 2011, en vertu de laquelle l'on vise à réduire, d'ici le 1<sup>er</sup> avril 2017, d'au moins 20 % de la quantité d'eau distribuée par personne et à réduire à un maximum de 20% du volume total d'eau produit les pertes d'eau dans les réseaux de distribution.

### 1.2.1 Le coût évité de la mesure

Le ROEÉ tient à souligner que le client qui utilise des produits à débit réduit n'économise pas seulement de l'électricité, mais aussi d'importantes quantités d'eau potable, dont le gaspillage a un coût. De plus, des économies additionnelles sont effectuées en réduisant la quantité d'eau usée rejetée aux égouts, puisque le traitement des eaux usées a également un coût.

Selon la Coalition Eau Secours, le coût d'un mètre cube d'eau à Montréal était de 73 cents en 2003. En ayant recours aux produits à débit réduit, une famille de 4 personnes économiserait donc 43 804 litres d'eau annuellement selon le site Internet du Distributeur, soit près de 32\$ d'eau annuellement. Ces données datant de plus d'une décennie, il est de plus fortement probable que le coût évité de l'eau ait augmenté de manière considérable<sup>1</sup>.

Le Distributeur ne tient pas compte du coût évité de l'eau dans l'évaluation de la rentabilité de la mesure. Pourtant, des Distributeurs tels que Enbridge Gas Distribution tiennent compte du coût évité de l'eau dans le calcul de rentabilité de leurs mesures d'économie d'énergie<sup>2</sup>. Le ROEÉ soumet donc que le coût évité de l'eau devrait être inclus dans le TCTR de ce programme, puisque cette mesure bénéficie à l'ensemble de la société.

---

<sup>1</sup> Démystifier les compteurs d'eau, Coalition Eau Secours, Martine Ouellet, page 6.

<sup>2</sup> Filed: 2011-11-04, EB-2011-0295, Exhibit A, Tab 2, Schedule 3, Page 7 of 8

### 1.2.2 La stratégie de commercialisation

Le Distributeur a choisi de commercialiser ces produits via Internet. En réponse à la question 4.5 du ROEÉ qui demandait si le Distributeur a considéré la possibilité de faire installer la mesure chez les clients par un entrepreneur, le Distributeur répond ce qui suit : « *L'installation de ces produits est très simple et ne requiert pas les services d'un professionnel. De plus, une intervention sur site serait trop coûteuse considérant les économies générées par les mesures.* »

Pourtant, lorsque l'on visite le site Internet du mandataire du Distributeur, Solutions Ecofitt ([www.ecofitt.ca](http://www.ecofitt.ca)), on constate que l'entreprise offre aussi une installation clé en main des produits de la trousse chez les clients, tel que le programme TAPS de Enbridge Gas Distribution. On constate également que d'autres distributeurs tels que Manitoba Hydro offrent la trousse sans frais à leur clientèle résidentielle et multi-résidentielle.

Le ROEÉ souhaite rappeler à cet effet que dans le cadre de la demande tarifaire 2000-2001 de Gazifère Inc., la Régie a exigé que cette-dernière qu'elle ne se contente pas de simplement distribuer la trousse d'économie d'eau, mais qu'elle procède aussi à son installation et à la récupération des vieilles pommes de douches afin de limiter le taux de désinstallation de la mesure et la récupération écoresponsable de celles-ci souvent couvertes de chrome<sup>3</sup>.

Le Distributeur ne tient compte que des économies d'énergie générées par ce programme. En tenant compte du coût évité de l'eau potable et du traitement des eaux usées et en incluant donc dans les calcul du TCTR les économies globales que ces programmes génèrent, il pourrait fort bien s'avérer que l'installation gratuite de ces produits soit considérée comme rentable pour la société.

Le ROEÉ recommande donc à la Régie, le cas échéant, d'encourager Hydro-Québec à offrir un service d'installation clé en mains de ce produit par un entrepreneur.

---

<sup>3</sup> D-2001-55, R-3446-2000, page 50.

### 1.2.3 Les partenariats avec les municipalités

Dans son Budget 2014 du Plan global en efficacité énergétique, le Distributeur indique ce qui suit : « *Des ententes de collaboration entre les municipalités et le Distributeur pourraient permettre de réduire les coûts de commercialisation et d'exploitation. En achetant les produits dans le cadre du programme du Distributeur, les municipalités bénéficient de la logistique mise en place par ce dernier (par exemple, appels d'offres, critères de sélection et garanties). Grâce à cette collaboration, le Distributeur bénéficiera quant à lui de la plateforme de communication des municipalités.* »<sup>4</sup>

Le ROÉÉ constate à ce chapitre que certaines municipalités avaient instauré des programmes de produits économiseurs d'eau étiquetés *WaterSense* avant même que le Distributeur lance son programme et note d'ailleurs que même en tenant compte du fait que l'offre de ces municipalités n'inclut pas la livraison, le prix final des trousse offertes par la municipalité sont moins élevés que ceux des programmes offerts par le Distributeur.

À titre d'exemple, la ville de Baie-Comeau offre l'ensemble de base à 15\$ taxes incluses, et l'ensemble avec douche téléphone à 23\$ taxes incluses. Les citoyens sont invités à se procurer les trousse à l'hôtel de ville de la municipalité.<sup>5</sup>

Quant à elle, la municipalité de Morin Heights offre la trousse de base, en plus d'un déviateur du remplissage de réservoir de la toilette, des pastilles de détection de fuites pour la toilette, et une roue de conservation de l'eau pour 10\$. Nous présumons que les citoyens doivent se rendre à l'hôtel de ville pour se procurer leur trousse.<sup>6</sup>

La municipalité de St-Basile-le-Grand offre une trousse similaire à celle de Morin Heights pour 20\$. Les citoyens peuvent se la procurer à l'hôtel de ville.

---

<sup>4</sup> R-3854-2013, HQD 9, Document 1, page 14.

<sup>5</sup>[http://www.google.ca/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ville.baie-comeau.qc.ca%2Ffileadmin%2FDocuments%2Fonglet\\_citoyen%2Fescouade\\_BAIE\\_comme\\_EAU%2FDistribution\\_des\\_trousses\\_d\\_economie\\_d\\_eau\\_final\\_1.docx&ei=6tZ6UtefGavZsATMhoG4Cg&usg=AFQjCNFw\\_KOf4JP4WNk0DxXVu2591x9waQ&bvm=bv.55980276,d.cWc](http://www.google.ca/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CC0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ville.baie-comeau.qc.ca%2Ffileadmin%2FDocuments%2Fonglet_citoyen%2Fescouade_BAIE_comme_EAU%2FDistribution_des_trousses_d_economie_d_eau_final_1.docx&ei=6tZ6UtefGavZsATMhoG4Cg&usg=AFQjCNFw_KOf4JP4WNk0DxXVu2591x9waQ&bvm=bv.55980276,d.cWc)

<sup>6</sup> <http://www.morinheights.com/spip.php?article1490>

De son côté, le Distributeur offre la trousse de base (1 pomme de douche fixe et deux brise-jets) à 22.97\$ taxes incluses, et la trousse avec douche téléphone à 29.62\$ taxes incluses.

Mentionnons aussi que le site Internet du Distributeur indique à ses clients qu'il est possible que leur municipalité participe au programme de Produits économiseurs d'eau et d'énergie, mais que le lien vers la page du site Internet du mandataire, Solutions Ecofitt, n'affichait aucune municipalité participante au moment de la rédaction du présent mémoire.

#### **1.2.4 L'objectif de participation**

Le Distributeur indique un objectif de 37 068 participants pour cette nouvelle initiative. Le ROEÉ soumet que cet objectif est ambitieux, si l'on considère que sont exclues les participations aux programmes municipaux lancés avant le programme du Distributeur, et en considérant la stratégie de commercialisation proposée, qui consiste à vendre les produits plutôt que de les subventionner ou encore mieux, de les installer.

Le ROEÉ soumet par ailleurs que ce programme, tel que déployé actuellement par Hydro-Québec ne fait qu'effleurer le potentiel technico-économique d'économie d'énergie de cette mesure et que ces efforts sont loin d'être suffisants dans une perspective de transformation de ce marché.

#### **1.2.5 Les gains unitaires**

En réponse à la question 4.1 du ROEÉ quant à la divergence des données de référence utilisées dans la mise à jour de l'étude du PTÉ et dans son PGEÉ concernant le débit des pommeaux de douche, le Distributeur indique qu'une coquille s'est glissée dans le rapport du PTÉ et que le débit utilisé dans le PGEÉ est bien de 9.5 litres par minute.

Le ROEÉ est satisfait de cette explication et convient du gain unitaire utilisé par le Distributeur dans la mesure où celui-ci tient compte de la proportion de chauffe-eau électriques comparativement aux chauffe-eau fonctionnant avec d'autres sources d'énergie.



### 1.2.6 L'évaluation

En réponse à la question 4.6 du ROEÉ, le Distributeur indique qu' : *«À ce jour, aucune évaluation n'est planifiée pour ce programme, compte tenu de son poids relativement faible en matière d'économie d'énergie par rapport à l'ensemble du PGEÉ. ».*

Or, selon le ROEÉ, le poids relativement faible de ce programme en matière d'économie d'énergie résulte du choix de la stratégie de commercialisation. Il considère qu'une évaluation de ce programme permettrait de réévaluer cette stratégie et de l'adapter de manière à exploiter pleinement le potentiel d'économie de cette mesure. Cette évaluation permettrait également de distinguer les installations faites dans le cadre du programme du Distributeur de celles qui découlent d'initiatives indépendantes des municipalités, afin d'éviter de comptabiliser l'ensemble des ventes de Solutions Ecofitt au Québec. Cette évaluation serait également une occasion de se pencher sur le problème d'une possible perception d'inconfort de la part des utilisateurs qui serait due au très faible débit des pommeaux de douche qui pourrait donc entraîner un certain taux de désinstallation de cette mesure.

### 1.2.7 Recommandations

Le ROEÉ recommande que le Distributeur recalcule le TCTR de cette mesure e en y intégrant le coût évité de l'eau économisée au TCTR et qu'il évalue la possibilité de travailler de concert avec les municipalités à l'installation de ces mesures chez la clientèle. Le ROEÉ note que le Distributeur a d'ailleurs l'expérience d'un tel type de programme avec le programme Écol'Eau, qu'il avait instauré au début des années 90.

## 1.3 L'approche intégrée dans la nouvelle construction résidentielle

### 1.3.1 Les origines du programme

L'approche intégrée dans la nouvelle construction résidentielle présentée par Hydro-Québec combine l'ancien programme de chauffe-eau à 3 éléments, ainsi le programme de géothermie résidentielle et de récupération de chaleur des eaux grises, qui ont récemment été éliminés par le Distributeur.

Or, le ROEE soulève que ce nouveau programme est loin de compenser l'élimination des programmes de géothermie et du programme de récupération de chaleur des eaux grises tant en ce qui a trait aux budgets octroyés qu'aux gains énergétiques recherchés.

En effet, ce nouveau programme ne s'adresse qu'à la nouvelle construction, alors que l'ancien programme de géothermie résidentielle du Distributeur couvrait à la fois le marché de la nouvelle construction et le marché de la rénovation. Le ROEE soulève donc que le retrait de l'ancien programme entraîne un déséquilibre de l'offre de l'aide financière aux propriétaires québécois selon la source d'énergie qu'ils utilisent pour le chauffage. En effet, le programme *Rénoclimat* du Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétique (BEIE) offre une aide de 5 365\$ aux propriétaires utilisant du mazout ou du propane comparativement à 2 115\$ aux propriétaires de maisons chauffées à l'électricité. Ce montant avait été établi justement en fonction de l'aide octroyée par le Distributeur dans le cadre de son programme de géothermie résidentielle.

### 1.3.2 La stratégie de commercialisation

Le Distributeur propose une stratégie de sensibilisation des intervenants de la nouvelle construction principalement aux technologies de géothermie résidentielle, de récupération de chaleur des eaux grises et de chauffe-eau à trois éléments, mais ne prévoit aucune aide financière à l'achat de ces systèmes.

En réponse à la question 6.6 du ROÉÉ, le Distributeur indique qu'il entend opérer une transformation de ce marché « *en vue d'induire des changements de comportement permanents, tant chez les constructeurs et les installateurs que chez les clients finaux.* ». Le Distributeur omet cependant d'indiquer quels indicateurs il entend utiliser pour mesurer le progrès dans le processus de transformation de ce marché, et ne précise ni la durée prévue de cette transformation, ni la stratégie de sortie adoptée pour ce programme. De plus, il n'offre aucune indication quant à ses prévisions d'un éventuel rehaussement des normes de construction qui permettraient de pérenniser ces mesures.

### **1.3.3 Les objectifs de participation et les gains unitaires**

Le programme vise un total de 843 participants la première année. En réponse à la question 6.5 du ROÉÉ quant à la définition d'un participant dans le cadre de cette approche, le Distributeur répond que : « *Dans le cadre du programme AINC, il s'agit du constructeur de maisons résidentielles qui rencontre les critères d'éligibilité d'inscription au programme.* ».

En réponse à la question 6.1 du ROÉÉ qui demandait au Distributeur de justifier le gain unitaire moyen net de 2127 kWh, celui-ci répond que : « *Le gain de 2 127 kWh est un gain moyen qui tient compte du gain unitaire de chacune des mesures et de leur pondération. Au moment de la conception de l'Approche intégrée nouvelle construction (AINC), les offres existantes dans le marché de la nouvelle construction ont été prises en compte. Les mesures incluses dans la nouvelle approche du Distributeur et Novoclimat 2.0 sont complémentaires. En effet, certaines exigences vont au-delà de celles de Novoclimat 2.0 et les moyens utilisés pour leur implantation sont différents. Cette complémentarité permettra de rejoindre un plus grand nombre de constructeurs résidentiels. Dans le cadre de l'évaluation future, une répartition des gains se fera selon l'influence respective de chaque intervenant dans le marché. Les représentants du BEIÉ et du Distributeur poursuivent leurs discussions afin de travailler en complémentarité, en mettant en valeur les forces respectives de chacun.* »

Relativement à cette réponse, le ROEÉ indique qu'il aurait espéré obtenir un calcul plus détaillé des hypothèses quant au nombre de maisons construites par l'entrepreneur et quant aux pondérations utilisées pour déterminer le gain unitaire.

#### 1.3.4 Le budget

Le budget alloué à cette initiative est d'un million de dollars seulement. En comparaison, le programme de géothermie résidentielle était doté d'un budget de 3 millions de dollars<sup>7</sup> et le programme avorté de récupération de chaleur des eaux grises était de 6 millions de dollars<sup>8</sup>. Le ROEÉ s'interroge quant à la volonté réelle du Distributeur de transformer ce marché alors qu'il y consacre 9 fois moins de budget qu'auparavant.

#### 2.3.5 Recommandation

Le ROEÉ est d'avis que le budget de ce programme est largement insuffisant pour pouvoir espérer effectuer une transformation adéquate de ce marché dans un temps raisonnable. Le ROEÉ recommande pour ces raisons que les budgets de cette approche soient augmentés substantiellement afin de bonifier convenablement le programme *Novoclimat 2.0* du BEIE par des aides financières comparables aux montants budgétés antérieurement.

---

<sup>7</sup> -3776-2011, HQD 8, Document 8, page 26.

<sup>8</sup> R-3776-2011, HQD 8, Document 8, page 28.

## 2.0 LA STRATÉGIE TARIFAIRE

### 2.1 Un tarif vert volontaire

Dans sa demande d'intervention<sup>9</sup>, le ROÉÉ proposait d'évaluer l'opportunité d'instaurer un système de tarification volontaire permettant aux consommateurs de contribuer volontairement aux coûts incrémentaux de l'énergie éolienne afin de réduire l'impact à la hausse de la mise en service de nouveaux projets de production provenant principalement des parcs éoliens.

Dans sa décision procédurale<sup>10</sup>, la Régie indiquait qu'elle trouvait cette idée intéressante, mais considérait que cette avenue nécessitait une étude préalable portant notamment sur l'intérêt de la clientèle à l'égard d'une telle tarification. Elle encourageait le ROÉÉ et le Distributeur à en discuter afin que ce sujet puisse être débattu, le cas échéant, lors d'un prochain dossier tarifaire.

Suite à cette décision, les représentants du ROÉÉ ont pris contact avec les représentants d'Hydro-Québec. Une rencontre entre les représentants des deux organismes est prévue pour le début de l'année 2014, le temps qu'Hydro-Québec évalue l'intérêt de la clientèle à l'égard d'une telle tarification.

À cet effet, le ROÉÉ indique qu'il existe quelques études qui ont été réalisées aux États-Unis au sujet de l'attitude des clientèles envers ce type de tarification.

Par exemple, une étude du *National Renewable Energy Laboratory* (NREL)<sup>11</sup> affilié au *Department of Energy* (US DOE) indique que de 25% à 29% des clients sondés dépenseraient de 5\$ à 20\$ de plus mensuellement pour qu'une partie de l'électricité qu'ils consomment provienne d'une source d'énergie renouvelable.

---

<sup>9</sup> C-ROÉÉ-0002, page 7.

<sup>10</sup> A-006, page 19.

<sup>11</sup> NREL, *Consumer Attitudes about Renewable Energy: Trends and Regional Differences*, April 2011, page 13.

Une étude précédente du NREL<sup>12</sup> indique que 70% des personnes sondées dépenseraient au moins 5\$ de plus par mois pour de l'électricité provenant de sources renouvelables, 38% en dépenseraient au moins 10\$ de plus, tandis que 21% seraient prêts à payer 15\$ de plus mensuellement.

Enfin, une récente étude de l'*Institute for Energy Research* (IER) intitulée *Evaluating Voluntary Consumer Adoption of Green Pricing Programs* indique que parmi les programmes de tarification verte volontaire de 31 distributeurs d'énergie américains, le taux de participation moyen de la clientèle est d'environ 2%, qu'il est de 1% ou moins pour les 2/3 de ceux-ci, et qu'il atteint plus de 11% pour une d'entre eux.

Le ROEÉ avance qu'il sera donc intéressant de comparer les résultats qu'obtiendra le Distributeur avec ceux résultant d'études similaires aux États-Unis.

## 2.2 Le tarif DT

### 2.2.1 Les conditions d'éligibilité

Dans le cadre de l'audience sur les mesures visant les exploitations agricoles, le ROEÉ a fait valoir ses préoccupations concernant le caractère juste et raisonnable des conditions d'admissibilité au tarif DT.<sup>13</sup>

Le ROEÉ indiquait que deux conditions d'éligibilité au tarif DT constituaient un frein sérieux à l'adoption de mesures d'efficacité énergétique, soit le critère de 50% de la puissance installée et l'exigence de fournir toute la chaleur nécessaire au chauffage des locaux en mode électrique.

Dans sa décision D-2013-174 [82], la Régie se disait sensible aux arguments évoqués par le ROEÉ et demandait au Distributeur « *d'identifier des avenues qui permettraient de réduire le*

---

<sup>12</sup> NREL, *Willingness to Pay for Electricity from Renewable Resources: A Review of Utility Market Research*, 1999, page 11.

<sup>13</sup> R-3584-2013-C-ROEÉ-0010

*coût de la conversion à la biénergie et de favoriser l'installation de systèmes de chauffage électrique efficaces » et « de déposer les résultats de son analyse lors du prochain dossier tarifaire et de proposer, le cas échéant, des modifications au texte des Tarifs. »*

Puisque il est permis de croire que plusieurs entreprises agricoles qui voudront se prévaloir du tarif DT procéderont à des investissements considérables au cours de l'été et de l'automne 2014 en vue de la prochaine saison de chauffage, le ROEE recommande à la Régie de demander au Distributeur de devancer le dépôt des résultats de son analyse dans le cadre de son rapport annuel afin que ces nombreuses occasions de conversion des systèmes vers la géothermie et l'implantation de mesures d'amélioration de l'efficacité énergétique de l'enveloppe thermiques des serres ne soient pas perdues.

### **2.2.2 La rétention des abonnés au tarif DT**

Lors d'une séance d'information sur la biénergie et le tarif DT dans le cadre du suivi de la décision D-2011-028 le 25 mai 2011, le Distributeur indiquait le tiers des clients actuellement inscrits au tarif DT avaient hérité du système biénergie lors de l'achat de leur maison (marché achat/revente) (page 5). Le Distributeur indiquait ensuite avoir effectué des activités de promotion du tarif DT auprès de la clientèle existante, dont certaines qui visaient plus spécifiquement les nouveaux propriétaires et en rappelaient le fonctionnement et les avantages du tarif DT et en conseillant les clients afin de leur permettre de maximiser leurs bénéfices liés à ce tarif.

Dans le cadre de son Rapport annuel 2012, le Distributeur a effectué un bilan de la campagne promotionnelle de la biénergie et du tarif DT (HQD7, document 3). Il y indique avoir produit un dépliant destiné aux abonnés au tarif DT, un autre destiné aux anciens abonnés dont les systèmes étaient toujours fonctionnels, et un troisième destiné aux clients se chauffant au mazout mis à la disposition des fournisseurs d'équipements de chauffage. Cependant, ce rapport ne fournit aucune information quant aux résultats obtenus auprès des acheteurs de maisons déjà équipées de systèmes biénergie.

Dans le cadre de sa demande d'intervention, le ROEÉ indiquait qu'il est pour le moins incongru que le tarif DT attire autant de nouveaux clients qu'il en perd année après année et avançait l'hypothèse que ce problème pourrait être dû à la méconnaissance des avantages de ce tarif par les acheteurs de maisons déjà équipées de systèmes biénergie. Le ROEÉ suggérait d'examiner l'opportunité d'instaurer une aide financière aux acheteurs de maisons équipées d'un système biénergie pour les encourager à conserver ce tarif, et ainsi éviter qu'ils se convertissent tout à l'électricité, ce qui a pour effet d'ajouter à la pointe de demande d'hiver.

Afin d'améliorer le taux de rétention de la clientèle abonnée au tarif DT, le ROEÉ propose les trois recommandations suivantes :

1. Le ROEÉ recommande à la Régie d'ordonner au Distributeur de proposer une prime incitative aux acheteurs de maisons équipées d'un système biénergie afin qu'ils « essaient » le système et le tarif pour une période d'au moins un an. Sans suggérer de montant précis, la prime pourrait être déterminée en fonction de l'impact sur l'accroissement de la demande de pointe qui résulterait d'une conversion de ce client au TAE et bonifiée si nécessaire afin que le montant soit suffisant pour intéresser cette clientèle.
2. Le ROEÉ recommande également à la Régie d'ordonner au Distributeur d'automatiser ses systèmes informatiques de gestion des abonnements afin qu'une alerte apparaisse lors d'un déménagement d'un client dont la maison est munie d'un système biénergie, fonctionnel ou non, afin de sensibiliser l'acheteur de la maison.
3. Il recommande également à la Régie d'ordonner au Distributeur d'effectuer la promotion de la biénergie et du tarif DT sous le même angle que celui utilisé la promotion du chauffe-eau à trois éléments, c'est-à-dire un geste écoresponsable se traduisant par une plus faible demande collective en période de pointe, en plus des avantages économiques pour l'acheteur.