

**RÉPONSES DU GRAME À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENT NO.1 DE LA RÉGIE DE  
L'ÉNERGIE (LA RÉGIE) RELATIVE AU PLAN D'APPROVISIONNEMENT 2014-2023 (LE  
PLAN) D'HYDRO-QUÉBEC DANS SES ACTIVITÉS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ (LE  
DISTRIBUTEUR)**

**1. Références :** (i) Pièce C-GRAME-011, p. 22 à 25;

(ii) Pièce C-GRAME-011, p. 36.

**Préambule :**

(i) Le GRAME présente des exemples de réussite de programmes d'appel au public pour réduire la consommation à la pointe et conclut par la recommandation suivante :

*« Avec l'arrivée des compteurs intelligents, le GRAME soumet que le moment est opportun pour évaluer la mise en place d'un programme incitatif de remboursement de crédit lors des pointes de consommation. À l'inverse de la tarification dynamique qui peut être perçue comme une mesure pénalisante par les consommateurs et qui désavantage les ménages à faible revenu, l'appel au public avec remboursement de crédit peut rallier plus facilement la population à la réduction de pointe. »*

(ii) *« Le GRAME réitère la nécessité de mettre en place des mesures plus agressives pour réduire la consommation de pointe et soutient que l'appel au public est un moyen pour y parvenir. »*

**Demande :**

1.1 Veuillez préciser en quoi doit consister un appel au public pour qu'il soit efficace, en indiquant les actions précises qui devraient être demandées aux clients.

Le GRAME priorise l'appel au public avec un programme incitatif de remboursement de crédit. L'arrivée des compteurs intelligents permet d'avoir une consommation de référence. Grâce à une lecture de la consommation en temps réel, il est possible de mesurer la réduction des clients participants en période de pointe. À titre d'exemple, dans l'État du Maryland, la consommation de référence pour ce programme est calculée en faisant la moyenne des 3 journées des plus fortes consommations des 30 derniers jours.<sup>1</sup>

Le GRAME est d'avis que si les ménages constatent des réductions à même leur facture, les clients seront plus enclins à participer massivement à une telle mesure de gestion de la demande, d'autant plus que le dernier hiver rigoureux a sans doute augmenté la sensibilité des clients à leur facture. Enfin, une telle mesure implique des modifications au texte des Tarifs et conditions d'Hydro-Québec Distribution qui devront être soumis à un dossier tarifaire.

---

<sup>1</sup> <http://www.takecontrolmaryland.com/pesc>

Le GRAME énumère, ci-dessous, des moyens pouvant être mis en place en se basant sur des exemples de réussite :

### **Campagne médiatique :**

Présentement, lors des fortes pointes hivernales, le moyen pour sensibiliser les clients est d'émettre un communiqué de presse aux médias. De plus, les clients intéressés peuvent recevoir une alerte texto (mesure mise en place en décembre 2013). Cependant, il n'y a pas eu de campagne médiatique plus agressive pour susciter l'adhésion.

*Je vais vous dire, traditionnellement, et ça sera encore le cas, si on devait avoir un appel au public cette année, c'est par la voie d'un communiqué de presse, essentiellement. Donc c'est plus l'équipe média, ce n'est plus une campagne de, ce n'est pas une campagne médiatique au sens de publicité, et caetera, c'est vraiment quelque chose, un communiqué avec un porte-parole, dans le fond, qui lance le message, un peu comme ça a été fait l'année dernière.*

*On a une nouveauté cette année. On va demander à nos clients, on va offrir l'option aux clients qui le souhaitent de recevoir un SMS au moment de l'appel au public. Donc ça va être sur...les clients qui le souhaitent pourront s'inscrire à un service de SMS au cours des prochains jours et donc ils pourront être avertis par SMS s'il devai y avoir un appel au public.<sup>2</sup>*

Nous sommes d'avis que pour susciter l'adhésion des clients et maintenir leur intérêt, il est prioritaire de déployer une réelle stratégie de communication : lancement, campagne médiatique, site Internet dédié, réseaux sociaux, plateforme interactive, publicité, etc. La stratégie de communication du programme EcoWatt en Bretagne est un excellent exemple ayant réussi, année après année, à augmenter le taux d'adhésion malgré les deux derniers hivers qui ont été plus doux et sans alertes.

Dans le cas du programme Peak Energy Savings Credit offert par certains distributeurs américains, la stratégie de communication a également été déployée avec une grande envergure pour susciter l'adhésion<sup>3</sup> :

---

<sup>2</sup> R-3854-2013, Régie de l'énergie, Audiences du 10 décembre 2013, notes sténographiques, réponse de M. Hani Zayat d'Hydro-Québec, p.62

<sup>3</sup> The Peak Energy Savings Credit Customer Education Rollout 2013, Introducing Peak Time Rebate to Customers in Delmarva Power Delaware and Pepco Maryland, juin 2013  
[http://www.smartgridcustomereducation.com/2013\\_Nashville/presentations/SGCES2013-MikeHerbs-Pepco.pdf](http://www.smartgridcustomereducation.com/2013_Nashville/presentations/SGCES2013-MikeHerbs-Pepco.pdf)

## Multichannel Tactics Focused on All Customers

- Print and online advertising
- Online information via [pepco.com](http://pepco.com), [takecontroldelaware.com](http://takecontroldelaware.com) and [takecontrolmaryland.com](http://takecontrolmaryland.com)
- Videos
- 1-855-730-PEAK/1-855-750-PEAK
- Bill inserts
- Program introduction packet (toolkit)
- Brochure and magnet
- Press release
- Direct mail postcards
- E-mail
- In-person communications and event
- Letter to public officials
- LINES newsletter
- Employee education: Town Hall, PHI News, AMI Today, Call Center Training

**Contextualiser :**

Il importe de bien expliquer la notion de consommation de pointe aux clients. En effet, dans un contexte de surplus d'électricité, les clients peuvent se questionner sur la pertinence de réduire leur consommation d'énergie.

Les questions les plus fréquentes peuvent également être intégrées dans une section «Foire aux questions».

**Méthodes pour alerter les abonnés :**

En parcourant les différents programmes d'appel au public existants, nous constatons que les abonnés reçoivent une alerte la journée précédente, spécifiant les heures de demande de réduction. Les types d'alerte se font au choix des abonnés. Généralement, les abonnés peuvent recevoir au moins 2 types d'alertes. Les alertes généralement utilisées sont les suivantes :

- Message téléphonique
- Courriel
- Textos
- Application mobile

**Actions précises pouvant être demandées aux clients :**

Les actions demandées aux clients sont sensiblement les mêmes d'un programme à l'autre soit : réduire ou reporter l'utilisation des appareils consommant le plus d'énergie à des heures précises. À titre d'exemple, le programme ÉcoWatt Bretagne énumère des actions précises demandées aux abonnés de manière prioritaire lors des alertes (voir la page suivante).<sup>4</sup>

Les Éco'Gestes consistent non seulement à reporter à plus tard l'utilisation de certains appareils, mais également à abaisser la température des pièces de 1 ou 2 degrés, à éteindre les lumières dans les pièces inoccupées et à éviter la fonction de «veille» sur les appareils qui ne sont pas utilisés.

Le Diagnostic résidentiel d'Hydro-Québec, est également un outil qui pourrait servir aux clients pour identifier les actions qu'ils peuvent faire pour réduire leur consommation.

---

<sup>4</sup> <http://www.ecowatt-bretagne.fr/ecogestes/la-liste-des-ecogestes/les-10-ecogestes-prioritaires-en-cas-dalerte/>




[Mon compte](#)

[Recherche](#)

RESTEZ AU COURANT
ÉCOWATT
ÉCOGESTES
ÉCOW'ACTEURS
COMMUNICATION
PRESSE

[Accueil](#) > [ÉcoGestes](#) > [La liste des ÉcoGestes](#) > [Les 10 ÉcoGestes prioritaires en cas d'alerte](#)

## Les 10 ÉcoGestes prioritaires en cas d'alerte

Une alerte ÉcoWatt est lancée sur la région Bretagne ? Découvrez la liste des 10 ÉcoGestes prioritaires à mettre en œuvre !

10 bons gestes énergie simples à réaliser au moment des alertes EcoWatt le matin et le soir de 18h à 20h :

-  1. Je ne démarre mes appareils de lavage qu'après 20h (lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle)
-  2. J'évite les cuissons au four, sur plaques électriques ou au micro-ondes
-  3. Je me couvre et je baisse la température des pièces de 1 ou 2 degrés
-  4. J'éteins complètement mon ordinateur (et son écran) lorsque je quitte le bureau le soir
-  5. J'évite d'utiliser la bouilloire, l'imprimante, l'ascenseur autant que possible
-  6. Je règle la température des pièces (12°C dans le hall et les cages d'escalier, 19°C dans les bureaux) et je baisse le chauffage à 16°C en partant le soir
-   7. Je limite le nombre de lumières allumées dans la pièce où je me trouve et j'éteins dans toutes les pièces inoccupées
-   8. J'évite au maximum de solliciter l'imprimante
-   9. Je ne laisse pas les appareils en veille
-   10. Je relaie l'alerte autour de moi et j'invite mon entourage à procéder aux ÉcoGestes

### Devenez ÉcoW'acteur

Découvrez les ÉcoGestes

Pour diminuer votre consommation d'électricité chez vous ou sur votre lieu de travail, il existe quelques gestes simples à mettre en place chaque jour ! Entraînez-vous !

[Trouvez les bons gestes](#)  
[Classez les appareils](#)










@ EcoWattBretagne

Afin que votre entreprise devienne ÉcoW'acteur, il suffit de remplir ce formulaire d'inscription ! <http://t.co/QiqVBXOZON> #Écowatt #Bretagne

Il y a 8 jours [Reply](#) - [Retweet](#) - [Favorite](#)



@ EcoWattBretagne

Malgré une saison sans alerte, nous comptons toujours sur vous ! Voici 3 raisons de poursuivre avec #ÉcoWatt ! <http://t.co/u01GAgKfww>

Il y a 14 jours [Reply](#) - [Retweet](#) - [Favorite](#)

PARTAGEZ :  8+1  4  J'aime 0



Plan du site - Mentions légales - Nous contacter
En partenariat avec :







**2. Référence :** Pièce C-GRAME-0012, p. 42, 8 et 45.

**Préambule :**

« *Le GRAME recommande à la Régie de demander au Distributeur d'examiner l'opportunité de réviser l'option de mesurage net pour l'adapter aux cas des réseaux autonomes, et cela, lors du prochain dossier tarifaire, puisque ce sera le forum approprié pour en faire la révision.* »

Il précise à la page 8 que : « [...] *l'option de mesurage net [actuellement proposée] n'est pas adaptée pour favoriser l'émergence de la prise en main par les communautés d'une production énergétique décentralisée. Pour être adaptée à ces réseaux, cette option doit être ajustée pour tenir compte du coût évité du Distributeur pour les quantités effacées par le client. De plus, pour les kWh mis à la disposition du Distributeur, le prix doit être évalué.* »

À la page 45, le GRAME indique que « *l'élaboration d'une méthode précise pour fixer un tel coût de remplacement diésel est nécessaire afin de favoriser l'émergence de nouvelles ressources énergétiques renouvelables.* »

**Demandes :**

2.1 Veuillez élaborer sur la structure de prix que devrait avoir le mesurage net en réseaux autonomes et sur quelles bases elle devrait être élaborée.

**Réponse. 2.1**

La structure de prix devrait être incitative pour encourager la clientèle du Distributeur en réseaux autonomes à devenir autoproducteur. Concernant la redevance, le coût pourrait être remis en question éventuellement, dans le cas des clients ayant planifié dans leur projet d'autoproduction, une consommation nette inférieure, donc des surplus nets récurrents.

**A.1 Pour le cas des réseaux au nord du 53ième parallèle avec tarification dissuasive : abonnement tarif D ou DM**

Effacement de la demande : L'autoprodacteur devrait recevoir un crédit pour l'effacement de sa demande basée sur une mesure réelle de la consommation mensuelle en première tranche (premier 30 kW par jour). Ce crédit devrait être équivalent ou inférieur (à déterminer) au coût évité en énergie du réseau sur lequel il est connecté, auquel serait soustrait le prix du tarif de la première tranche. S'il consomme plus de 30 kW par jour sur une base mensuelle, le client ne recevrait pas de crédit pour cette partie de sa consommation, puisque le tarif en deuxième tranche sera éventuellement mis à jour pour correspondre aux coûts évités.

Électricité injectée : L'autoprodacteur devrait également recevoir un crédit cette fois-ci équivalent ou inférieur (à déterminer) au coût évité en énergie du réseau sur lequel il est connecté.

Détermination du prix maximum pour l'effacement de la demande et l'injection d'électricité : Une analyse devrait être faite sur la base des coûts d'installations pour la production d'énergie éolienne, photovoltaïque, hydroélectrique, géothermique ou de bioénergie (article 2.43) et de leur durée de vie utile afin de cibler une valeur avec l'autoprodacteur, ou une fourchette de valeur

incitative pour favoriser l'émergence des autoproducteurs. La valeur maximale pouvant être déterminée sur la base de la valeur des coûts évités en énergie.

**A.2 Pour le cas des réseaux au nord du 53ième parallèle avec tarification dissuasive : abonnement avec puissance maximale appelée dépassant 50 kilowatts**

Des aménagements pourraient être mis en place pour les cas d'autoproducteurs dont la puissance maximale appelée dépasse 50 kilowatts, puisqu'il est dans l'intérêt de réduire la puissance appelée de cette clientèle. Dans ces cas, le coût évité en puissance devrait être considéré dans le calcul du crédit pour l'effacement de la demande et pour l'électricité injectée par l'autoproduteur, tout en considérant le tarif applicable dans le calcul des crédits alloués.

**B.1 Pour le cas des réseaux autonomes au sud du 53ième parallèle sans tarification dissuasive : abonnement tarif D ou DM**

Effacement de la demande : L'autoproduteur devrait recevoir un crédit pour l'effacement de sa demande basée sur une mesure réelle de la consommation mensuelle en première tranche et en deuxième tranche. Ce crédit devrait être équivalent ou inférieur (à déterminer) au coût évité en énergie du réseau sur lequel il est connecté, auquel serait soustrait le prix du tarif moyen de la première et deuxième tranche, ou avec la présence de compteurs de nouvelle génération, le calcul de l'effacement de la demande pourrait être fait de manière précise de manière à soustraire le tarif associé à la consommation de l'autoproduteur.

Électricité injectée : L'autoproduteur devrait également recevoir un crédit cette fois-ci équivalent ou inférieur (à déterminer) au coût évité en énergie du réseau sur lequel il est connecté.

Détermination du prix maximum pour l'effacement de la demande et l'injection d'électricité :  
Même que pour A.1

**B.2 Pour le cas des réseaux autonomes au sud du 53ième parallèle sans tarification dissuasive : puissance maximale appelée dépassant 50 kilowatts**

**Voir A.2**

2.2 Selon le GRAME, veuillez indiquer si les clients optant pour l'option de mesurage net devraient, comme actuellement, voir le crédit pour leur production d'électricité limitée à leur propre consommation ou s'ils devraient pouvoir être crédités pour l'énergie produite en excès de leur propre consommation annuelle. Veuillez justifier votre réponse.

**Réponse. 2.2**

L'option de mesurage décrite à l'article 2.45 nous indique que le client peut aussi recevoir le crédit d'alimentation au tarif domestique (Article 10.3), mais que le montant facturé pour l'électricité livrée, déduction faite du solde de la banque de surplus, ne peut être négatif (donc ne peut pas servir par exemple à réduire la facture liée à la redevance d'abonnement du client).

Comme l'indique le GRAME en réponse 2.1, nous sommes d'avis que les clients devraient être incités de manière plus directe à devenir autoproducteurs, donc qu'ils devraient pouvoir être crédités pour l'énergie produite en excès de leur propre consommation annuelle.

Pour encourager l'autoproduction en réseaux autonomes, le Distributeur devrait envisager de considérer ces clients à titre de fournisseurs et créditer ces clients pour l'énergie qu'ils peuvent fournir au réseau, et ce particulièrement pour les réseaux au nord du 53ième parallèle.

En effet, dans ces réseaux, les clients consomment peu en deuxième tranche et ne se chauffent pas à l'électricité. Pour ces raisons, l'autoproduction associée au tarif D, DM et G<sup>5</sup> pourrait générer des surplus, qui autrement serviraient à la chauffe des locaux ou de l'eau dans les conditions qui prévalent au sud du 53ième parallèle.

---

<sup>5</sup> Section 2, article 3.9, page 34