

Suivi administratif de la décision D-2025-091

**(Déploiement des options de tarification
dynamique : Bilan de l'hiver 2024-2025)**

Table des matières

1. Introduction.....	5
2. Options pour les clients domestiques et de petite puissance.....	6
2.1. Résultats de l'hiver 2024-2025	6
2.1.1. Répartition de la clientèle à la fin de l'hiver.....	7
2.1.2. Sommaire des événements de pointe	7
2.1.3. Résultats détaillés de l'effacement et économies réalisées.....	8
2.2. Satisfaction de la clientèle.....	13
3. Projet pilote pour la clientèle de moyenne puissance.....	13
Annexe A – Sondage « Expérience client : hiver 2024-2025 de la tarification dynamique »	14

Liste des figures

Figure 1 Distribution des économies réalisées à l'Option de crédit hivernal Hiver 2024-2025	9
Figure 2 Distribution des économies réalisées aux tarifs Flex D et Flex G Hiver 2024-2025	12

Liste des tableaux

Tableau 1 Répartition de la clientèle inscrite aux options de TD à la fin de l'hiver 2024-2025	7
Tableau 2 Répartition des événements et heures de pointe Hiver 2024-2025.....	7
Tableau 3 Résultats des clients domestiques adhérant à l'Option de crédit hivernal Hiver 2024-2025.....	8
Tableau 4 Résultats des clients de petite puissance adhérant à l'Option de crédit hivernal Hiver 2024-2025	9
Tableau 5 Résultats des clients domestiques adhérant au tarif Flex D Hiver 2024-2025.....	10
Tableau 6 Résultats des clients de petite puissance adhérant au tarif Flex G Hiver 2024-2025	11

1. Introduction

1 Dans sa décision D-2019-027¹, la Régie de l'énergie (la « Régie ») acceptait la proposition
2 d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le « Distributeur ») d'introduire
3 des options de tarification dynamique (la « TD ») sur une base volontaire à compter du
4 1^{er} décembre 2019 et demandait au Distributeur de déposer un suivi présentant les résultats,
5 constats et analyses du déploiement progressif de ces options.

6 Également, dans sa décision D-2025-091², la Régie demande au Distributeur d'intégrer les
7 points suivants au présent bilan :

- 8 1. Les caractéristiques des clients Flex D par rapport à ceux de l'Option de crédit hivernal
9 et Hilo (par exemple autre source de chauffage, meilleure gestion de la consommation,
10 l'aversion pour le risque, la flexibilité de réduire leur consommation, etc.) ;
- 11 2. L'impact des modifications relatives à la réduction du signal de prix en pointe, à
12 l'augmentation du nombre d'heures d'appel et à l'application de ce nombre d'heures
13 aux fins de semaine sur les clients du Flex D, excluant les migrations ;
- 14 3. Présenter des statistiques sur la distribution des consommations et de la facturation
15 des clients en Flex D durant leur période de pointe (moyenne, médiane, écart-type,
16 maximum, minimum ou toutes autres statistiques) permettant d'apprécier le
17 comportement des clients et les risques de surfacturer les clients qui gèrent moins bien
18 leur consommation (la neutralité tarifaire de l'Option) ;
- 19 4. Un suivi dans le format des tableaux 3 et 4 de la présente décision ;
- 20 5. Un suivi de la migration des clients d'Hilo vers l'Option de crédit hivernal ou le tarif
21 Flex D (nombre de clients, consommation, etc.) ;
- 22 6. Des prévisions de migration annuelle des clients d'Hilo vers l'Option de crédit hivernal
23 ou le tarif Flex D.

24 Pour le point 1, le Distributeur présente les informations dont il dispose permettant d'apprécier
25 la distinction entre la clientèle à l'Option de crédit hivernal et celle au tarif Flex D. Cette
26 information découle du sondage Expérience client : hiver 2024-2025 de la tarification
27 dynamique. L'extrait de ce sondage présentant l'information est déposé en annexe.

28 Le Distributeur souligne que les points 2, 5 et 6 seront intégrés au bilan de l'hiver 2025-2026,
29 puisque les nouveaux prix et les nouvelles modalités du tarif Flex D approuvés par la Régie
30 ne seront appliqués qu'à partir du 1^{er} décembre 2025 et qu'aucune migration de clients n'a eu
31 lieu dans le cadre de la période d'hiver analysée.

32 La moyenne des consommations en périodes de pointe énoncée au point 3 est présentée au
33 tableaux 5 et 6 à la section 2.1.3.

¹ Dossier R-4057-2018 phase 1, décision [D-2019-027](#), par. 823 et 824.

² Dossier R-4270-2024 phase 4, décision [D-2025-091](#), par. 97 à 99.

1 Finalement, en ce qui concerne le point 4, le Distributeur précise qu'il comprend que la Régie
2 souhaite plutôt avoir les informations présentées dans le format des tableaux 4 et 5 de la D-
3 2025-091 et non pas dans celui des tableaux 3 et 4, soit la comparaison de la facture des
4 clients aux tarifs D et G avec celles des clients aux tarifs Flex D et G, respectivement, dans le
5 but d'évaluer la neutralité tarifaire des options tarifaires. Toutefois, le Distributeur rappelle que
6 la démonstration de la neutralité tarifaire est évaluée au moment du calibrage à partir des
7 profils de consommation des clients aux tarifs D ou G avant toute modification de
8 comportement et n'est pas observée sur la base de données réelles. Celle-ci permet de
9 s'assurer, avant que les clients puissent réagir au signal de prix que le tarif génère, en
10 moyenne, les mêmes revenus que le tarif de base. Dans le cadre du présent bilan, le
11 Distributeur présente les résultats réalisés de déplacement et d'effacement de la
12 consommation des participants lors de l'hiver dernier et ne peut donc spéculer sur le
13 comportement que le client aurait eu. Pour cette raison, il n'est pas en mesure de déposer
14 l'information demandée.

15 Ainsi, conformément à la décision D-2025-091, le Distributeur présente, pour
16 l'hiver 2024-2025 :

- 17 • Le suivi des options pour les clients domestiques et de petite puissance (Option de
18 crédit hiver et tarifs Flex **(section 2)** ;
- 19 • Le suivi du projet pilote pour la clientèle de moyenne puissance (tarifs M et G9)
20 **(section 3)**.

2. Options pour les clients domestiques et de petite puissance

21 Le [site Web](#)³ du Distributeur présente les options de TD offertes aux clients domestiques et
22 de petite puissance à l'hiver 2024-2025. Tout en bonifiant l'offre de service du Distributeur,
23 ces options visent à permettre aux clients en mesure de diminuer leur consommation lors des
24 périodes de pointe, ou de la déplacer en dehors de ces périodes de pointe, de réduire leur
25 facture d'électricité, contribuant ainsi à réduire les besoins en puissance du Distributeur. Les
26 clients admissibles qui voulaient adhérer aux offres de TD devaient directement s'inscrire sur
27 leur Espace client ou appeler le Service à la clientèle d'Hydro-Québec.

2.1. Résultats de l'hiver 2024-2025

28 Le Distributeur présente aux sections suivantes la répartition de la clientèle inscrite aux offres
29 TD à la fin de l'hiver, le sommaire des événements de pointe et les résultats détaillés de
30 l'effacement et des économies réalisées⁴, pour les clients domestiques et les clients de petite
31 puissance ayant adhéré à l'une ou l'autre des options de TD. Ces résultats sont présentés par
32 grandes strates de consommation, par segments de la clientèle et par types d'habitation.

³ Le détail des offres et leur comparaison peuvent être consultés en ligne sur le site Web du Distributeur.

⁴ Les factures et les économies présentées excluent les taxes de vente.

2.1.1. Répartition de la clientèle à la fin de l'hiver

1 Le tableau 1 présente la répartition de la clientèle inscrite aux différentes options de TD au
 2 début et à la fin de l'hiver 2024-2025.

Tableau 1
Répartition de la clientèle inscrite aux options de TD à la fin de l'hiver 2024-2025

Hiver 2024-2025	Clients domestiques		Clients de petite puissance		Total
	Crédit hivernal	Flex D	Crédit hivernal	Flex G	
Nombre de clients inscrits au 1 ^{er} décembre 2024	260 891	83 166	1 450	1 322	346 829
Nombre de clients inscrits au 31 mars 2025	264 500	80 772	1 560	1269	348 101
Écart	+ 3 609	- 2 394	+ 110	- 53	+ 1272

3 Tout comme à l'hiver dernier, de nouveaux clients ont adhéré à l'Option de crédit hivernal en
 4 cours d'hiver, l'inscription étant demeurée ouverte. Les inscriptions au tarif Flex ont quant à
 5 elles été fermées.

6 Les participants pouvaient se désinscrire à tout moment au cours de l'hiver. Les clients au
 7 tarif Flex désirant retourner à leur tarif de base devaient contacter le service à la clientèle
 8 d'Hydro-Québec, tandis que les clients inscrits à l'Option de crédit hivernal pouvaient se
 9 désinscrire de l'option sur leur Espace client.

2.1.2. Sommaire des événements de pointe

10 Pour l'hiver 2024-2025, les résultats de l'effacement à l'Option de crédit hivernal sont calculés
 11 à partir des 27 événements de pointe appelés totalisant 92 heures, tandis que les résultats
 12 aux tarifs Flex sont calculés à partir des 26 événements de pointe totalisant 86 heures.

13 Le tableau 2 présente la répartition des événements et des heures de pointe de
 14 l'hiver 2024-2025.

Tableau 2
Répartition des événements et heures de pointe
Hiver 2024-2025

	Nombre d'événements de pointe		Nombre d'heures de pointe	
	Crédit hivernal	Flex	Crédit hivernal	Flex
6 h - 9 h	16	18	48	54
16 h - 20 h	11	8	44	32
Total	27	26	92	86

2.1.3. Résultats détaillés de l'effacement et économies réalisées

1 L'effacement moyen des clients inscrits à la TD a été de 0,9 kW par événement. Grâce à cet
 2 effacement moyen, les deux options de TD ont ainsi permis de réduire les besoins en
 3 puissance du Distributeur de 330 MW en moyenne à chaque événement de pointe au cours
 4 desquels l'ensemble des options ont été appelées, soit l'équivalent de la demande moyenne
 5 d'environ 44 000 clients résidentiels par événement.

Économies réalisées à l'Option de crédit hivernal

6 Les tableaux 3 et 4 présentent les résultats détaillés de l'effacement ainsi que des économies
 7 réalisées pour les clients domestiques et les clients de petite puissance ayant adhéré à l'Option
 8 de crédit hivernal.

**Tableau 3
 Résultats des clients domestiques adhérant à l'Option de crédit hivernal
 Hiver 2024-2025**

	Consommation annuelle moyenne (kWh)	Facture moyenne au tarif D (\$)	Économie - crédit hivernal (\$) Moyenne	Économie - crédit hivernal (\$) Minimum	Économie - crédit hivernal (\$) Maximum	Effacement moyen (kW)
Ensemble des clients	19 763	1 778 \$	47 \$	0 \$	3 122 \$	0,9
Strates de consommation annuelle						
[-, 5000[3 551	396 \$	7 \$	0 \$	917 \$	0,1
[5000;10000[7 761	690 \$	16 \$	0 \$	1 160 \$	0,3
[10000;15000[12 520	1 075 \$	29 \$	0 \$	2 108 \$	0,6
[15000;20000[17 547	1 529 \$	45 \$	0 \$	2 491 \$	0,9
[20000;25000[22 396	1 988 \$	56 \$	0 \$	2 500 \$	1,1
[25000;30000[27 284	2 471 \$	66 \$	0 \$	2 231 \$	1,3
[30000;35000[32 234	2 974 \$	76 \$	0 \$	3 104 \$	1,5
[35000;40000[37 215	3 485 \$	87 \$	0 \$	2 409 \$	1,7
[40000;45000[42 205	4 000 \$	98 \$	0 \$	2 883 \$	2,0
[45000;50000[47 248	4 521 \$	102 \$	0 \$	2 582 \$	2,0
[50000;55000[52 222	5 035 \$	111 \$	0 \$	1 397 \$	2,2
[55000;60000[57 263	5 556 \$	110 \$	0 \$	3 122 \$	2,2
[60000; Max.]	71 275	7 005 \$	119 \$	1 \$	2 326 \$	2,4
Type de clients						
Client résidentiel	19 736	1 775 \$	47 \$	0 \$	3 122 \$	0,9
Exploitation agricole	26 827	2 470 \$	56 \$	0 \$	2 126 \$	1,1
Segments d'habitation						
Logement dans un immeuble 4 logements +	9 345	831 \$	18 \$	0 \$	1 331 \$	0,4
Logement dans un duplex ou triplex	14 174	1 260 \$	31 \$	0 \$	1 543 \$	0,6
Maison individuelle	23 233	2 093 \$	59 \$	0 \$	3 122 \$	1,2
Statut du ménage¹						
Client non MFR	19 163	1 717 \$	92 \$	0 \$	2 582 \$	1,8
Client MFR	17 925	1 605 \$	96 \$	0 \$	1 780 \$	1,9
Source d'énergie pour le chauffage						
TAE	20 206	1 818 \$	51 \$	0 \$	3 122 \$	1,0
autre que TAE	18 217	1 612 \$	33 \$	0 \$	1 474 \$	0,7

Note : les différentes catégories ne sont pas mutuellement exclusives. Seule l'identification du statut du ménage est basé sur la réponse à une question posée dans le cadre d'un sondage.

Tableau 4
Résultats des clients de petite puissance adhérant à l'Option de crédit hivernal
Hiver 2024-2025

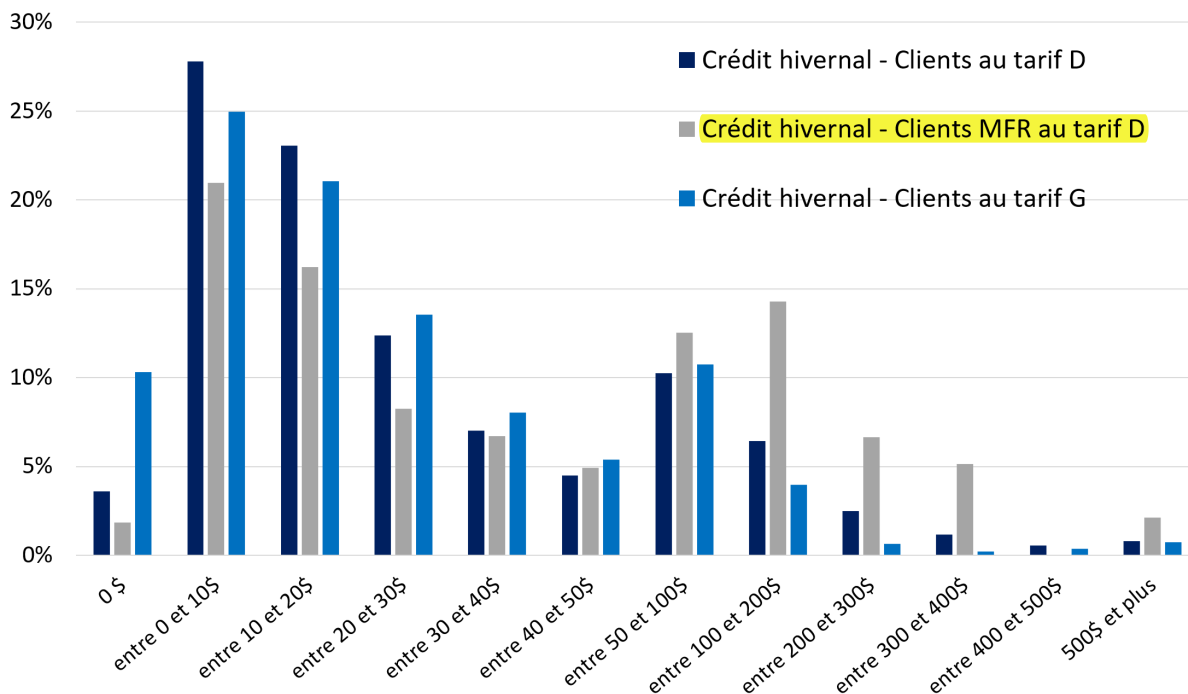
	Consommation annuelle moyenne (kWh)	Facture moyenne au tarif G (\$)	Économie (\$) Moyenne	Économie (\$) Minimum	Économie (\$) Maximum	Effacement moyen (kW)
Ensemble des clients	29 072	3 523 \$	36 \$	0 \$	1 280 \$	0,7
Strates de consommation annuelle						
[-; 5000[2 375	480 \$	5 \$	0 \$	147 \$	0,1
[5000; 10000[7 618	1 047 \$	18 \$	0 \$	556 \$	0,4
[10000; 15000[12 393	1 600 \$	20 \$	0 \$	570 \$	0,4
[15000; 20000[17 383	2 174 \$	40 \$	0 \$	1 280 \$	0,8
[20000; 25000[22 475	2 761 \$	35 \$	0 \$	864 \$	0,7
[25000; 30000[27 405	3 328 \$	37 \$	0 \$	431 \$	0,7
[30000; 35000[32 404	3 904 \$	45 \$	0 \$	430 \$	0,9
[35000; 40000[37 209	4 459 \$	47 \$	1 \$	745 \$	0,9
[40000; 45000[42 528	5 073 \$	39 \$	0 \$	225 \$	0,9
[45000; 50000[47 521	5 645 \$	61 \$	1 \$	694 \$	1,3
[50000; 60000[54 373	6 436 \$	69 \$	0 \$	1 099 \$	1,5
[60000; 70000[64 941	7 654 \$	57 \$	3 \$	444 \$	1,2
[70000; 80000[73 927	8 689 \$	44 \$	2 \$	143 \$	0,9
[80000; 90000[83 604	9 804 \$	50 \$	10 \$	121 \$	1,0
[90000; 100000[94 339	11 040 \$	86 \$	9 \$	351 \$	1,7
[100000; 149999]	118 026	13 756 \$	50 \$	2 \$	164 \$	1,0
[149999; 199999]	165 330	19 100 \$	54 \$	23 \$	97 \$	1,1

Note : les différentes catégories ne sont pas mutuellement exclusives.

Les données selon le type de source d'énergie pour le chauffage ne peuvent être présentées en raison du faible taux de réponse aux questions posées au moment de l'adhésion.

- 1 La figure 1 présente la distribution des économies réalisées par les clients domestiques,
- 2 en distinguant celle des clients MFR, et par les clients de petite puissance à l'Option de
- 3 crédit hivernal.

Figure 1
Distribution des économies réalisées à l'Option de crédit hivernal
Hiver 2024-2025



1 Le Distributeur note finalement que 67 % des clients domestiques inscrits à l'Option de crédit
 2 hivernal ont fait des économies de moins de 30 \$, soit des économies de 47 \$ en moyenne.
 3 Également, 4 % des clients n'ont pas réalisé d'économies, contrairement à 12 % l'hiver
 4 dernier.

Économies réalisées aux tarifs Flex D et Flex G

5 Les tableaux 5 et 6 présentent les résultats détaillés de l'effacement ainsi que les économies
 6 réalisées (après efforts) par les clients domestiques et les clients de petite puissance ayant
 7 adhéré aux tarifs Flex D et Flex G.

Tableau 5
Résultats des clients domestiques adhérant au tarif Flex D
Hiver 2024-2025

	Nombre de clients identifiés	Consommation annuelle moyenne (kWh)	Consommation en pointe (kWh)	Facture moyenne au tarif D (\$)	Économie - Flex D (\$) Moyenne	Économie - Flex D (\$) Minimum	Économie - Flex D (\$) Maximum	Effacement moyen (kW)
Ensemble des clients - Flex D	78 733	17 290	323	1 557 \$	43 \$	-307 \$	1 236 \$	0,8
Strates de consommation annuelle								
[-, 5000[5 295	3 419	62	370 \$	5 \$	-44 \$	139 \$	0,1
[5000; 10000[16 619	7 639	150	677 \$	10 \$	-307 \$	170 \$	0,3
[10000; 15000[15 817	12 403	245	1 070 \$	24 \$	-177 \$	1 143 \$	0,5
[15000; 20000[13 905	17 457	337	1 528 \$	44 \$	-193 \$	330 \$	0,8
[20000; 25000[11 070	22 339	419	1 990 \$	61 \$	-245 \$	415 \$	1,1
[25000; 30000[7 291	27 308	495	2 479 \$	77 \$	-221 \$	417 \$	1,3
[30000; 35000[4 184	32 248	567	2 980 \$	92 \$	-182 \$	494 \$	1,6
[35000; 40000[2 251	37 241	654	3 491 \$	105 \$	-234 \$	584 \$	1,8
[40000; 45000[1 092	42 218	737	4 004 \$	119 \$	-144 \$	628 \$	2,1
[45000; 50000[550	47 280	806	4 526 \$	131 \$	-145 \$	762 \$	2,3
[50000; 55000[297	52 291	909	5 044 \$	141 \$	-148 \$	811 \$	2,4
[55000; 60000[143	57 513	971	5 584 \$	176 \$	-57 \$	1 236 \$	3,1
[60000; Max.]	219	74 348	1 236	7 326 \$	191 \$	-105 \$	960 \$	2,7
Type de clients								
Client résidentiel	-	17 250	-	1 553 \$	42 \$	-307 \$	1 236 \$	0,8
Exploitation agricole	-	26 620	-	2 471 \$	74 \$	-107 \$	607 \$	1,0
Segments d'habitation								
Logement dans un immeuble 4 logements +	-	8 654	-	775 \$	13 \$	-118 \$	1 143 \$	0,3
Logement dans un duplex ou triplex	-	13 053	-	1 162 \$	26 \$	-193 \$	811 \$	0,5
Maison individuelle	-	22 304	-	2 012 \$	61 \$	-245 \$	1 236 \$	1,1
Statut du ménage								
Client non MFR	-	18 267	-	1 637 \$	68 \$	-117 \$	732 \$	1,4
Client MFR	-	18 880	-	1 696 \$	73 \$	-92 \$	722 \$	1,6
Source d'énergie pour le chauffage								
TAE	-	16 407	-	1 455 \$	36 \$	-148 \$	459 \$	0,6
autre que TAE	-	18 399	-	1 658 \$	48 \$	-245 \$	1 236 \$	0,9

Note : les différentes catégories ne sont pas mutuellement exclusives. Seule l'identification du statut du ménage est basée sur la réponse à une question posée dans le cadre d'un sondage.

Tableau 6
Résultats des clients de petite puissance adhérant au tarif Flex G
Hiver 2024-2025

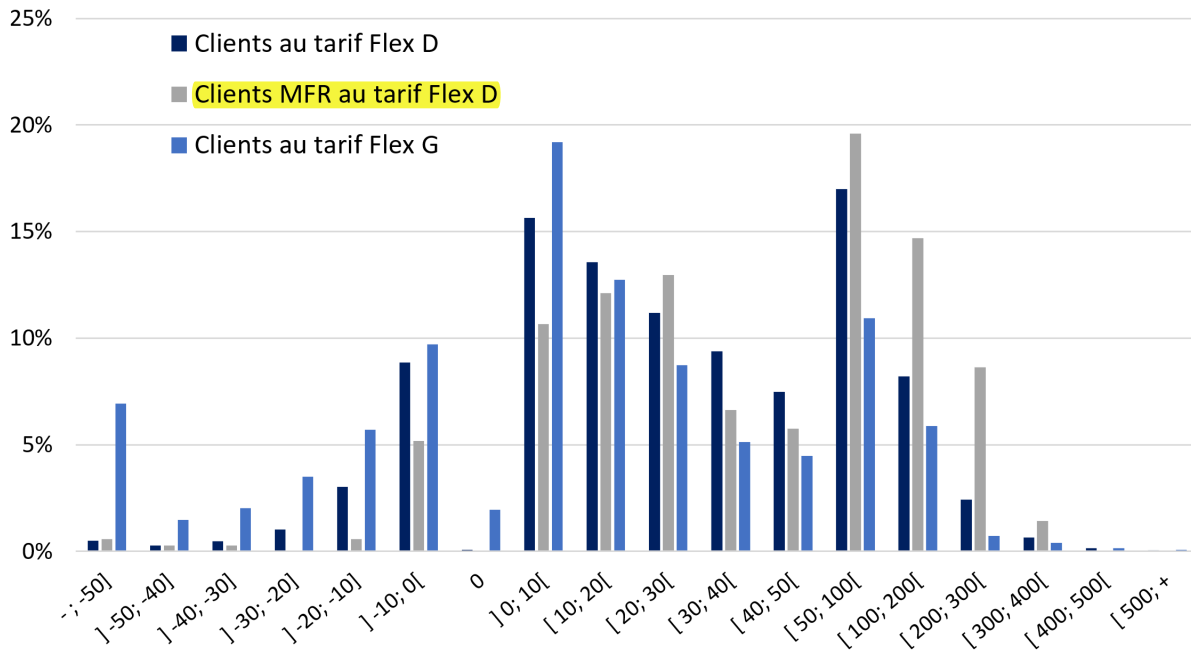
	Nombre de clients identifiés	Consommation annuelle moyenne (kWh)	Consommation en pointe (kWh)	Facture moyenne au tarif G (\$)	Économie - Flex G (\$) Moyenne	Économie - Flex G (\$) Minimum	Économie - Flex G (\$) Maximum	Effacement moyen (kW)
Ensemble des clients au tarif Flex G	1 225	26 092	473	3 161 \$	17 \$	-628 \$	629 \$	0,5
Strates de consommation annuelle								
[-; 5000[164	2 417	51	428 \$	3 \$	-34 \$	33 \$	0,1
[5000; 10000[170	7 707	176	1 030 \$	6 \$	-90 \$	109 \$	0,2
[10000; 15000[175	12 462	275	1 587 \$	11 \$	-88 \$	222 \$	0,3
[15000; 20000[137	17 405	372	2 164 \$	11 \$	-226 \$	305 \$	0,6
[20000; 25000[133	22 316	449	2 731 \$	15 \$	-300 \$	316 \$	0,6
[25000; 30000[78	26 982	585	3 269 \$	11 \$	-171 \$	137 \$	0,5
[30000; 35000[63	32 387	601	3 891 \$	18 \$	-246 \$	409 \$	0,7
[35000; 40000[59	37 078	713	4 438 \$	16 \$	-191 \$	120 \$	0,7
[40000; 45000[30	42 599	777	5 074 \$	23 \$	-114 \$	126 \$	0,6
[45000; 50000[39	47 268	784	5 608 \$	50 \$	-134 \$	316 \$	1,4
[50000; 60000[55	54 330	901	6 429 \$	30 \$	-188 \$	149 \$	0,9
[60000; 70000[38	65 220	1 020	7 677 \$	75 \$	-69 \$	414 \$	1,6
[70000; 80000[28	74 982	1 050	8 807 \$	79 \$	-108 \$	348 \$	1,2
[80000; 90000[19	85 379	1 343	10 004 \$	26 \$	-381 \$	204 \$	1,1
[90000; 100000[13	93 870	1 358	10 980 \$	56 \$	-232 \$	629 \$	1,8
[100000; 149999[22	113 914	1 685	13 207 \$	15 \$	-628 \$	276 \$	1,3
[149999; 199999[2	176 869	2 091	20 392 \$	104 \$	66 \$	142 \$	0,8

Note : les différentes catégories ne sont pas mutuellement exclusives.

Les données selon le type de source d'énergie pour le chauffage ne peuvent être présentées en raison du faible taux de réponse aux questions posées au moment de l'adhésion.

- 1 Comme indiqué aux tableaux 5 et 6, l'économie moyenne réalisée par les clients domestiques
- 2 et de petite puissance est respectivement de 43 \$ et de 17 \$.
- 3 La figure 2 présente la distribution des économies réalisées aux tarifs Flex D et Flex G par les
- 4 clients domestiques et de petite puissance, ainsi que les économies réalisées par les clients
- 5 MFR inscrits au tarif Flex D.

Figure 2
Distribution des économies réalisées aux tarifs Flex D et Flex G
Hiver 2024-2025



1 Le Distributeur constate que plus de 86 % des clients au tarif Flex D et 69 % des clients au
 2 tarif Flex G sont gagnants par rapport au tarif de base. En ce qui concerne la clientèle MFR,
 3 93 % des clients sont gagnants par rapport au tarif D.

4 Le Distributeur relève que, pour l'hiver 2024-2025, davantage de clients sont perdants par
 5 rapport au tarif de base comparativement aux hivers précédents. Toutefois, le Distributeur est
 6 confiant que l'offre de thermostats intelligents à 0 \$ lancée à l'été 2025 aidera les clients à
 7 réaliser des économies grâce à l'automatisation de l'abaissement de la consigne de chauffage
 8 et minimisera ainsi les risques associés au tarif Flex D.

Stratégie d'accompagnement des clients aux tarifs Flex

9 Le Distributeur tient à rappeler que tous les participants inscrits aux tarifs Flex disposent d'un
 10 suivi quotidien de leur consommation et de leurs économies sur leur Espace client. Les clients
 11 ont ainsi la possibilité de se désinscrire du tarif Flex et de retourner au tarif de base applicable,
 12 au cours de l'hiver, s'ils jugent que ce tarif ne leur est pas profitable.

13 De plus, une stratégie d'accompagnement ciblée a été mise en œuvre durant la saison
 14 hivernale en fonction de la performance des clients. En effet, des courriels ont été envoyés à
 15 l'ensemble des clients aux tarifs Flex comprenant des messages adaptés permettant d'offrir
 16 un soutien approprié. De plus, des campagnes d'appels proactifs ont également été déployées
 17 auprès des clients moins performants, notamment auprès de ceux en situation de surcoût.
 18 Cette initiative a été appréciée par ces derniers. En complément, différents messages sur les
 19 points de contact client ont été optimisés pour expliquer la fluctuation des économies durant

1 l'hiver et fournir des conseils visant à maximiser les bénéfices économiques en demeurant
2 abonnés pendant le reste de la période hivernale. Enfin, en amont de la prochaine saison, un
3 courriel d'accompagnement sera envoyé pour conseiller les clients aux tarifs Flex et les inciter
4 à s'équiper gratuitement de technologies intelligentes, renforçant ainsi leur engagement et leur
5 niveau d'économie.

2.2. Satisfaction de la clientèle⁵

6 Le Distributeur a, de nouveau cette année, mandaté la firme *Ad hoc Recherche* pour réaliser
7 un sondage auprès de l'ensemble des participants de la clientèle domestique afin de mieux
8 comprendre leur niveau de satisfaction envers ces offres tarifaires.

9 De manière générale, les clients domestiques sondés se disent plutôt satisfaits de leur
10 expérience à la TD. Plus de six clients sur dix (62 %) se disent d'ailleurs très satisfaits⁶. Le taux
11 de satisfaction des clients inscrits au tarif Flex D est de 64 % alors que celui des clients inscrits
12 à l'Option de crédit hivernal est de 61 %.

13 Globalement, les raisons de satisfaction les plus évoquées par les clients domestiques sont
14 les suivantes :

- 15 • Les avis jugés clairs et reçus à temps pendant l'hiver ;
- 16 • L'expérience générale jugée satisfaisante ;
- 17 • La facilité de participation ;
- 18 • La fierté de participer à l'effort collectif de réduction/faire sa part.

19 Toutefois, tout comme à l'hiver précédent, la difficulté à réduire davantage leur consommation,
20 les faibles économies obtenues ainsi que les efforts requis pour réaliser ces économies
21 ont notamment été ciblés comme une source d'insatisfaction chez les clients domestiques. En
22 effet, un peu moins que la moitié (45 %) des clients sondés⁷ se disent très satisfaits des
23 économies réalisées.

3. Projet pilote pour la clientèle de moyenne puissance

24 Un client était inscrit au tarif Flex M durant l'hiver 2024-2025. Celui-ci a réalisé, en moyenne,
25 un effacement de 12,8 kW et une économie de 723 \$, comparativement au tarif M.

⁵ Ces résultats ne peuvent être comparés à ceux des années précédentes puisque la méthodologie utilisée pour le sondage de cet hiver est différente. Lors des années précédentes, seuls les résultats des clients invités aléatoirement à s'inscrire à la TD sans aucune technique de ciblage étaient retenus et comparés à ceux des années précédentes. Cette année, un échantillon de clients inscrits à l'Option de crédit hivernal et au tarif Flex D a été sélectionné au hasard pour le sondage, sans égard à la façon dont ils ont été recrutés.

⁶ Taux représentant une note de 8 à 10 sur 10.

⁷ Clients ayant posé des gestes lors d'événements de pointe au moins une fois durant l'hiver.

Annexe A – Sondage « Expérience client : hiver 2024-2025 de la tarification dynamique »




Expérience client : hiver 2024-2025 de la tarification dynamique


SATISFACTION GÉNÉRALE



Satisfaction générale à l'égard de l'expérience avec les nouvelles options tarifaires

QB_Q1 En pensant à l'ensemble de l'hiver dernier, soit du 1er décembre 2024 jusqu'à aujourd'hui, de manière générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre expérience avec le [TARIF]? (Sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie « pas du tout satisfait » et 10 « extrêmement satisfait »)

Je suis satisfait(e) de mon expérience avec le tarif...  % 8-10 Moyenne

		n	%	Moyenne	
Tarif TD 	Total	6 609	62 %	7,6	
	Option de Crédit hivernal	3 294	61 %	7,6	↓
	Tarif Flex D	3 315	64 %	7,7	↑

► Plus de **six clients sur dix** (62 %) se déclarent « **très satisfaits** » (notes 8-10) de leur expérience avec la tarification dynamique.

► Bien que les clients inscrits au **Tarif Flex D** présentent un **niveau moyen de satisfaction significativement** plus élevé (7,7) que ceux ayant choisi l'Option de **Crédit hivernal** (7,6), les deux options tarifaires génèrent une satisfaction très proche.

Les détenteurs d'un diplôme d'études **primaires ou secondaires** (69 %), les clients âgés de **55 ans et plus** (67 %), ceux disposant d'un **système de chauffage central électrique** (68 %) et les **foyers sans enfants** (63 %) sont également plus susceptibles d'accorder une note de **satisfaction générale comprise entre 8 et 10** à leur expérience. À l'opposé, les nouveaux adhérents (adhésion lors de l'hiver 2024-2025) semblent moins satisfaits (58 %).

Base : ensemble des clients résidentiels, excluant les « ne sait pas »



Raisons de satisfaction à l'égard de l'expérience avec les nouvelles options tarifaires



Public
62 % ont
donné
une note
de 8 à 10



La clarté et la ponctualité des avis reçus représentent la principale raison mentionnée par près des **trois quarts des répondants pour expliquer la satisfaction des clients résidentiels (74 %)**.

► Les abonnés à l'option du Crédit hivernal mentionnent davantage cette raison (75 % c. Tarif Flex D : 71 %).



L'expérience satisfaisante en général est également largement évoquée (71 %) et la moitié (50 %) ont jugé le programme satisfaisant.



La fierté de participer à l'effort collectif est mentionnée par 63 % des participants. Par ailleurs, 46 % évoquent le fait d'être sensibilisés à réduire leur consommation d'énergie.

► Les adhérents du Tarif Flex D sont plus propices à être fiers de participer à l'effort collectif (66 % c. Crédit hivernal : 62 %);

► Les abonnés à l'option du Crédit hivernal semblent légèrement plus sensibles au fait de réduire la consommation d'énergie (47 % c. Tarif Flex D : 44 %).



Plus de six clients sur dix évoquent la facilité de participation au programme (62 %) comme motif de satisfaction.



Enfin, plus de la moitié mentionnent les économies réalisées (51 %).

► Les abonnés à l'option du Crédit hivernal se disent plus satisfaits des économies réalisées (53 % c. Tarif Flex D : 46 %).



Malgré tout, certains clients ayant donné une note de satisfaction entre 8 et 10 énoncent des aires d'amélioration liées à leur expérience telles que la difficulté de réduire davantage sa consommation (24 %) ainsi que l'incompréhension entourant le calcul des économies ou de la consommation (18 %).

Voir les résultats détaillés à la page suivante.



Justifications de la note de 8 à 10 pour l'expérience avec les nouvelles options tarifaires



Public
62 % ont
donné
une note
de 8 à 10

QB_Q1B Pour quelle(s) raison(s) accordez-vous cette note?

	Total n = 4 376	Tarif TD		Foyer avec jeunes de moins de 18 ans		Âge				Scolarité			Ménage à faible revenu	
		Option de Crédit hivernal n = 2 077	Tarif Flex D n = 2 299	Oui n = 549	Non n = 3 646	18 à 34 ans n = 58	35 à 44 ans n = 261	45 à 54 ans n = 530	55 ans et + n = 3 398	Primaire/ secondaire n = 816	Collégial/ technique n = 1 231	Universitaire n = 2 067	Oui n = 465	Non n = 2 896
Avis clairs et reçus à temps	74 %	75 % ↑	71 % ↓	83 % ↑	73 % ↓	77 %	80 % ↑	81 % ↑	72 % ↓	65 % ↓	76 %	78 % ↑	60 % ↓	78 % ↑
Expérience satisfaisante (en général)	71 %	71 %	69 %	71 %	71 %	73 %	66 %	67 %	71 % ↑	68 %	72 %	71 %	68 %	72 %
Fierté de participer à l'effort collectif / faire sa part	63 %	62 % ↓	66 % ↑	54 % ↓	65 % ↑	55 %	55 % ↓	58 % ↓	65 % ↑	61 %	63 %	63 %	59 %	64 %
Facilité de participer	62 %	61 %	62 %	63 %	62 %	55 %	60 %	64 %	62 %	61 %	61 %	62 %	57 % ↓	62 % ↑
Satisfait des économies réalisées	51 %	53 % ↑	46 % ↓	54 %	50 %	54 %	50 %	55 %	50 %	44 % ↓	50 %	55 % ↑	45 % ↓	53 % ↑
Programme satisfaisant (en général)	50 %	51 %	49 %	53 %	50 %	58 %	43 % ↓	57 % ↑	50 %	46 % ↓	50 %	52 % ↑	42 % ↓	51 % ↑
Sensibilisation et réduction de ma consommation	46 %	47 % ↑	44 % ↓	53 % ↑	45 % ↓	50 %	51 %	51 % ↑	44 % ↓	44 %	45 %	47 %	43 %	47 %
Bon ratio d'efforts par rapport au résultat	36 %	38 % ↑	30 % ↓	41 % ↑	35 % ↓	46 %	40 %	38 %	35 % ↓	29 % ↓	36 %	40 % ↑	28 % ↓	39 % ↑
Informations / communications claires et efficaces	35 %	35 %	34 %	38 %	35 %	42 %	40 % ↑	39 % ↑	33 % ↓	31 %	34 %	35 %	29 % ↓	36 % ↑
Apprécie pouvoir suivre les économies	34 %	37 % ↑	26 % ↓	41 % ↑	32 % ↓	52 % ↑	43 % ↑	35 %	32 % ↓	29 % ↓	33 %	36 % ↑	30 %	34 %
Consommation déjà limitée / difficile de réduire d'avantage	24 %	25 %	23 %	23 %	25 %	29 %	28 %	23 %	24 %	24 %	27 % ↑	23 %	23 %	25 %
Incompréhension du calcul des économies / de la consommation	18 %	17 % ↓	20 % ↑	21 % ↑	17 % ↓	21 %	20 %	19 %	18 %	17 %	16 %	19 % ↑	23 % ↑	17 % ↓
Économies limitées / trop basses par rapports aux efforts	13 %	13 %	13 %	16 % ↑	13 % ↓	17 %	18 % ↑	13 %	12 % ↓	11 %	13 %	13 %	13 %	12 %
Économies non connues pour l'instant	9 %	7 % ↓	16 % ↑	7 % ↓	10 % ↑	6 %	5 % ↓	10 %	10 %	12 % ↑	10 %	8 % ↓	15 % ↑	8 % ↓
Périodes de pointe contraignantes / trop longues	9 %	9 %	10 %	11 %	9 %	11 %	13 % ↑	10 %	8 % ↓	9 %	10 %	8 %	11 %	9 %
Difficile de réaliser des économies	9 %	10 % ↑	7 % ↓	12 % ↑	9 % ↓	12 %	11 %	10 %	9 %	8 %	9 %	9 %	7 %	10 %
Aucune raison en particulier / Je ne sais pas	5 %	5 %	5 %	2 % ↓	5 % ↑	3 %	2 % ↓	2 % ↓	5 % ↑	9 % ↑	4 %	3 % ↓	10 % ↑	4 % ↓

Base : clients résidentiels satisfaits de leur expérience avec les nouvelles options tarifaires - notes de 8 à 10 sur 10, excluant les « ne sait pas » et « autres »

Note : seules les mentions de plus de 2 % sont présentées dans ce tableau.





38 %
ont donné
une note
de 1 à 7

Raisons d'insatisfaction à l'égard de l'expérience avec les nouvelles options tarifaires



Parmi les clients résidentiels qui ne sont pas totalement satisfaits de leur expérience avec les nouvelles options tarifaires, plus de la moitié expliquent leur insatisfaction par la **difficulté de réduire davantage sa consommation** (54 %).

► Les abonnés à l'option du Crédit hivernal mentionnent davantage cette raison (56 % c. Tarif Flex D : 48 %).



Les **économies limitées** représentent également une raison d'insatisfaction importante, car plus de quatre clients sur dix mentionnent cette dernière (45 %). De plus, la difficulté de réaliser des économies est citée par 29 %.

► Les abonnés à l'option du Crédit hivernal sont plus propices à citer cette raison (47 % c. Tarif Flex D : 41 %).



42 % des répondants estiment que les **efforts requis sont trop importants pour les économies réalisées**.



Environ trois personnes sur dix (31 %) mentionnent une **incompréhension quant à la façon dont les économies sont déterminées**.



Plus de deux clients sur dix évoquent une **difficulté à participer aux événements de pointe**, que ce soit ceux du matin (30 %) ou du soir (24 %).

► Les abonnés à l'option du Crédit hivernal indiquent plus leur difficulté à participer aux événements de pointe **matinaux** (32 % c. Tarif Flex D : 26 %).



Finalement, la **gestion fastidieuse des thermostats** a été signalée par 25 % des répondants.

Voir les résultats détaillés à la page suivante.



Justification de la note de 1 à 7 pour l'expérience avec les nouvelles options tarifaires

QB_Q1A Pour quelle(s) raison(s) accordez-vous cette note?

	Total n = 2 233	Tarif TD		Foyer avec jeunes de moins de 18 ans		Âge				Scolarité			Ménage à faible revenu	
		Option de Crédit hivernal n = 1 217	Tarif Flex D n = 1 016	Oui n = 420	Non n = 1 726	18 à 34 ans n = 101	35 à 44 ans n = 258	45 à 54 ans n = 370	55 ans et + n = 1 433	Primaire/ secondaire n = 328	Collégial/ technique n = 638	Universitaire n = 1 127	Oui n = 215	Non n = 1 458
Consommation déjà limitée / difficile de réduire davantage	54 %	56 % ↑	48 % ↓	55 %	55 %	62 %	63 % ↑	56 %	52 % ↓	51 %	56 %	55 %	49 %	56 %
Économies limitées voire inexistantes	45 %	47 % ↑	41 % ↓	49 %	45 %	63 % ↑	56 % ↑	49 %	41 % ↓	37 % ↓	43 % ↓	51 % ↑	39 % ↓	48 % ↑
Trop d'efforts pour peu d'économies	42 %	41 %	44 %	46 %	41 %	51 % ↑	49 % ↑	45 %	39 % ↓	38 %	40 %	44 % ↑	43 %	42 %
Incompréhension du calcul des économies / de la consommation	31 %	30 %	34 %	29 %	31 %	32 %	28 %	33 %	31 %	28 %	31 %	31 %	35 %	30 %
Difficile de participer aux périodes de pointe du matin	30 %	32 % ↑	26 % ↓	33 %	30 %	42 % ↑	32 %	31 %	29 % ↓	28 %	31 %	31 %	32 %	30 %
Difficile de réaliser des économies	29 %	30 %	27 %	37 % ↑	27 % ↓	44 % ↑	42 % ↑	32 %	23 % ↓	28 %	27 %	29 %	28 %	30 %
Gestion fastidieuse des thermostats (programmables et/ou manuels)	25 %	25 %	25 %	21 % ↓	26 % ↑	31 %	21 %	22 %	25 %	19 % ↓	24 %	26 % ↑	20 %	26 %
Difficile de participer aux périodes de pointe du soir	24 %	23 %	25 %	33 % ↑	21 % ↓	24 %	28 %	23 %	23 %	26 %	25 %	23 %	21 %	24 %
Économies non connues pour l'instant	15 %	12 % ↓	27 % ↑	13 %	15 %	14 %	12 %	11 % ↓	17 % ↑	23 % ↑	16 %	12 % ↓	22 % ↑	15 % ↓
Incompréhension de la période de référence	15 %	16 % ↑	9 % ↓	16 %	14 %	22 % ↑	16 %	16 %	13 % ↓	11 %	12 % ↓	17 % ↑	10 % ↓	17 % ↑
Difficile de participer avec une famille	12 %	12 %	12 %	42 % ↑	4 % ↓	10 %	32 % ↑	22 % ↑	5 % ↓	8 % ↓	12 %	13 %	8 % ↓	14 % ↑
Périodes de pointe trop fréquentes	11 %	8 % ↓	20 % ↑	14 % ↑	10 % ↓	10 %	16 % ↑	13 %	9 % ↓	9 %	10 %	11 %	7 %	11 %
Communication : avis inadéquats (moment de l'envoi, fréquence, pas reçu)	5 %	4 %	6 %	5 %	4 %	5 %	7 %	6 %	4 % ↓	6 %	4 %	5 %	7 %	4 %
Pas participé ou absent	3 %	3 % ↑	2 % ↓	2 %	3 %	0 %	5 % ↑	1 % ↓	3 %	3 %	2 %	3 %	4 %	2 %

Base : clients résidentiels qui ne sont pas totalement satisfaits de leur expérience avec les nouvelles options tarifaires - notes de 1 à 7 sur 10, excluant les « ne sait pas » et « autres »

Note : seules les mentions de plus de 2 % sont présentées dans ce tableau.



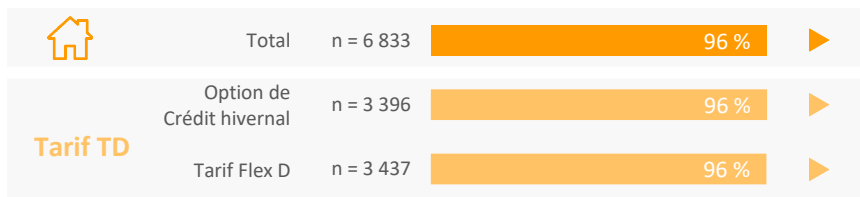
ÉVÉNEMENTS DE POINTE



Participation lors des événements de pointe

QB_Q3 De façon générale, lors des événements de pointe qui ont eu lieu du 1er décembre 2024 jusqu'à aujourd'hui, avez-vous posé, au moins une fois, des gestes particuliers pour réduire votre consommation d'électricité?

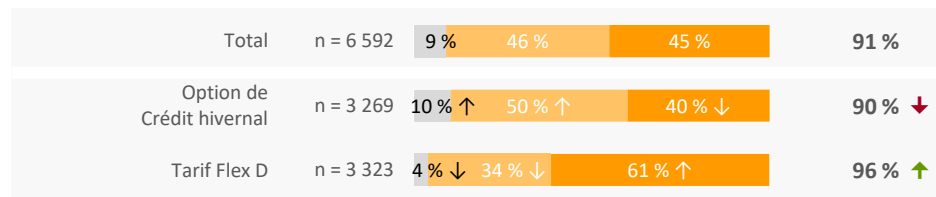
% A posé des gestes (au moins une fois)



Base : ensemble des clients résidentiels

QB_Q4 Au cours du dernier hiver, soit du 1er décembre 2024 jusqu'à aujourd'hui, à **quelle fréquence** avez-vous posé des gestes pour réduire votre consommation d'électricité?

■ À quelques événements de pointe ■ À la plupart des événements de pointe ■ À tous les événements de pointe % À tous/à la plupart des événements



Base : clients résidentiels ayant posé des gestes au moins une fois

- ▶ La **quasi-totalité** des clients résidentiels (96 %) a posé des **gestes particuliers** lors d'**au moins un événement de pointe** durant l'hiver 2024-2025, quel que soit le tarif sélectionné.
- ▶ Parmi ceux ayant posé des gestes, **presque tous** (91 %) le font sur une **base régulière** lors de **tous les événements** de pointe (45 %) ou lors de la plupart des événements (46 %).
 - ▶ Les abonnés au **Tarif Flex D** posent **plus fréquemment** des gestes (96 %), ce qui témoigne d'une plus grande implication. Ces derniers sont davantage portés à faire des efforts régulièrement, comparativement à leurs homologues abonnés à l'Option de Crédit hivernal (90 %).
 - ▶ Les nouveaux adhérents (2024-2025 : 93 %), les francophones (91 %) ainsi que ceux ayant un système de chauffage central électrique (92 %) sont également légèrement plus enclins à participer à la plupart des événements de pointe.

Gestes régulièrement posés lors des événements de pointe critique

QB_Q5 Quels gestes avez-vous posés régulièrement pour réduire votre consommation d'électricité en période de pointe que **vous n'auriez pas faits** s'il n'y avait pas eu d'événement de pointe?

Les types de gestes posés lors des événements de pointe se classifient en trois principales catégories :

Réduire l'utilisation des électroménagers

La diminution de l'usage des électroménagers demeure l'action la plus couramment réalisée par les clients souscrivant à la tarification dynamique (90 %).

- ▶ Certains groupes **réduisent** particulièrement leur **utilisation des électroménagers**, notamment :
 - ▶ ceux disposant d'un système de chauffage central électrique (91 %);
 - ▶ les ménages de trois personnes ou plus (91 %);
 - ▶ ceux ayant pris connaissance des courriels d'information (90 %).
- ▶ Les appareils électroménagers principaux pour lesquels l'utilisation est réduite sont : la **sécheuse** (82 %), la **laveuse** (77 %) et le **lave-vaisselle** (74 %). La **cuisinière** arrive en quatrième position, nettement derrière les autres, sans doute en raison de la difficulté de décaler l'heure de préparation des repas (42 %).

Modifier l'utilisation du chauffage

Une gestion plus adaptée du chauffage arrive en deuxième position parmi les actions menées, avec 82 % des clients qui l'appliquent.

- ▶ Les groupes les plus disposés à diminuer leur utilisation du chauffage sont :
 - ▶ les foyers d'une seule personne (84 %);
 - ▶ ceux ayant pris connaissance des courriels (82 %);
 - ▶ les personnes âgées de 45 à 54 ans (84 %).
- ▶ La grande majorité des répondants (76 %) affirme avoir **abaissé la température** de leur chauffage lors des périodes de pointe.
- ▶ De plus, près du quart (23 %) indique avoir **augmenté l'utilisation de sources alternatives à l'électricité** pour le chauffage.
 - ▶ Les clients inscrits au Crédit hivernal posent davantage ce geste comparativement aux adhérents du tarif Flex D (23 % c. Flex D : 20 %).

Appliquer d'autres gestes

Parmi les autres gestes posés, les mesures visant à réduire l'utilisation d'eau chaude demeurent importantes.

- ▶ Parmi ces mesures, la **réduction des bains / douches** représente le geste mentionné le plus souvent, à savoir par 59 % des répondants.
 - ▶ Les adhérents du tarif Flex D sont plus enclins à réduire leurs bains / douches (62 % c. 59 % pour les clients au Crédit hivernal).
- ▶ La **diminution de l'éclairage** est également un geste posé par plus du tiers des répondants (38 %).
 - ▶ Les adhérents du tarif Flex D se démarquent aussi ici en diminuant davantage l'éclairage de leur résidence (41 % c. 36 % pour les clients au Crédit hivernal).
- ▶ 27 % choisissent de **ne pas laver leur vaisselle à la main** lors de ces périodes.

Base : ensemble des clients résidentiels



Gestes régulièrement posés lors des événements de pointe critique (suite)

QB_Q5 Quels gestes avez-vous posés régulièrement pour réduire votre consommation d'électricité en période de pointe que vous n'auriez pas faits s'il n'y avait pas eu d'événement de pointe?

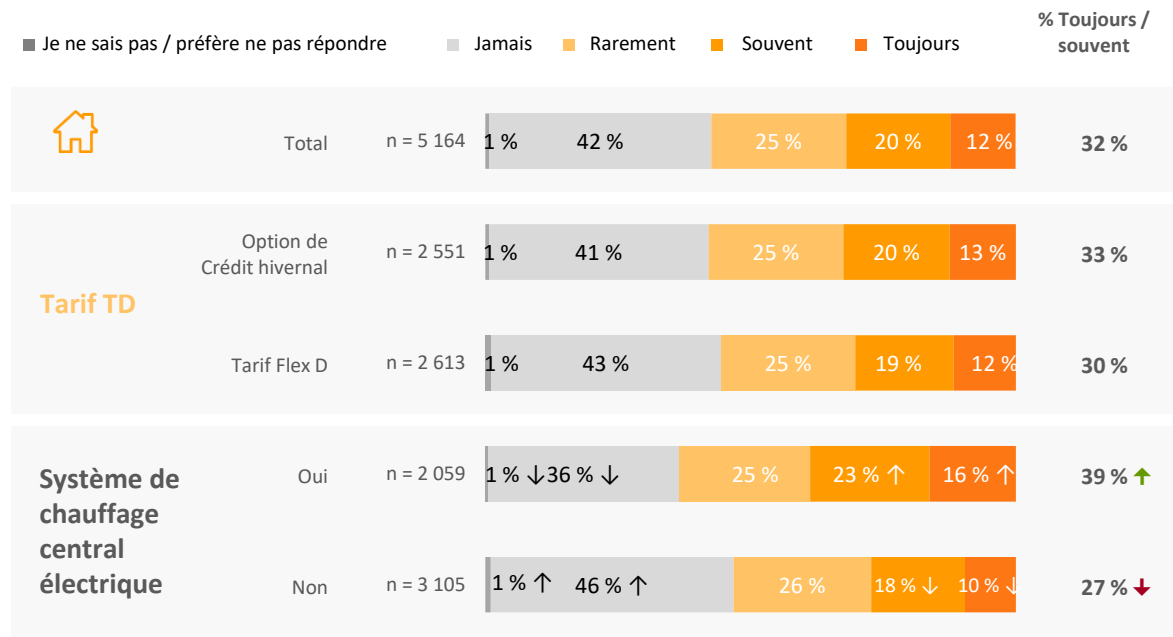
	Total n=6 833	Tarif TD		Foyer avec jeunes de moins de 18 ans		Âge				Scolarité			Ménage à faible revenu	
		Option de Crédit hivernal n=3 396	Tarif Flex D n=3 437	Oui n=993	Non n=5 557	18 à 34 ans n=162	35 à 44 ans n=533	45 à 54 ans n=921	55 ans et + n=5 004	Primaire/ secondaire n=1 197	Collégial/ technique n=1 930	Universitaire n=3 283	Oui n=713	Non n=4 480
Réduire l'utilisation des appareils électriques/électroménagers	90 %	89 %	90 %	91 %	90 %	89 %	91 %	91 %	89 %	89 %	90 %	90 %	88 %	90 %
Je n'ai pas utilisé la sècheuse à linge	82 %	82 %	82 %	82 %	82 %	80 %	83 %	83 %	82 %	82 %	83 %	82 %	79 % ↓	83 % ↑
Je n'ai pas utilisé la laveuse à linge	77 %	76 % ↓	78 % ↑	78 %	77 %	79 %	78 %	76 %	77 %	75 % ↓	77 %	77 %	74 % ↓	77 % ↑
Je n'ai pas utilisé le lave-vaisselle	74 %	75 %	73 %	75 %	74 %	67 % ↓	74 %	74 %	75 %	72 % ↓	75 %	75 %	63 % ↓	76 % ↑
Je n'ai pas utilisé la cuisinière	42 %	42 % ↓	44 % ↑	36 % ↓	44 % ↑	53 % ↑	39 %	39 %	43 %	45 % ↑	43 %	41 % ↓	48 % ↑	42 % ↓
Modification de l'utilisation du chauffage	82 %	82 %	82 %	81 %	82 %	79 %	80 %	84 % ↑	82 %	82 %	83 %	82 %	84 %	82 %
J'ai diminué la température de consigne du chauffage de ma résidence	76 %	75 %	77 %	75 %	76 %	75 %	77 %	78 %	75 %	76 %	74 % ↓	77 %	80 % ↑	75 % ↓
J'ai chauffé au bois/au gaz/autre système de chauffage qui n'est pas électrique	23 %	23 % ↑	20 % ↓	20 % ↓	24 % ↑	12 % ↓	15 % ↓	19 % ↓	25 % ↑	20 % ↓	27 % ↑	22 % ↓	13 % ↓	24 % ↑
Débrancher les appareils électriques	12 %	12 %	12 %	13 %	11 %	19 % ↑	16 % ↑	16 % ↑	10 % ↓	12 %	13 % ↑	11 % ↓	17 % ↑	11 % ↓
J'ai débranché mes appareils électriques	12 %	12 %	12 %	13 %	11 %	19 % ↑	16 % ↑	16 % ↑	10 % ↓	12 %	13 % ↑	11 % ↓	17 % ↑	11 % ↓
Installation d'appareils éconocénergétiques/appareils intelligents	6 %	6 %	6 %	7 %	6 %	4 %	7 %	8 % ↑	5 % ↓	4 % ↓	6 %	6 %	7 %	6 %
Installation d'un système de contrôle de la charge	6 %	6 %	6 %	7 %	6 %	4 %	7 %	8 % ↑	5 % ↓	4 % ↓	6 %	6 %	7 %	6 %
Autres	77 %	76 % ↓	80 % ↑	75 %	78 %	74 %	78 %	77 %	77 %	77 %	78 %	76 %	81 % ↑	77 % ↓
Je n'ai pas pris de bain ou douche	59 %	59 % ↓	62 % ↑	51 % ↓	61 % ↑	59 %	53 % ↓	54 % ↓	62 % ↑	59 %	61 %	59 %	63 %	59 %
J'ai diminué l'éclairage de ma résidence	38 %	36 % ↓	41 % ↑	36 %	38 %	42 %	45 % ↑	37 %	37 % ↓	42 % ↑	39 %	35 % ↓	51 % ↑	35 % ↓
Je n'ai pas lavé à la main ma vaisselle	27 %	26 %	27 %	24 % ↓	27 % ↑	26 %	31 % ↑	23 % ↓	27 %	27 %	29 % ↑	25 % ↓	29 %	27 %
J'ai changé ma façon de charger ma voiture électrique	17 %	17 %	18 %	22 % ↑	17 % ↓	18 %	20 %	20 % ↑	17 % ↓	15 % ↓	16 % ↓	19 % ↑	12 % ↓	19 % ↑
N'ont pas participé	4 %	4 %	4 %	4 %	4 %	5 %	4 %	3 %	4 %	4 %	3 % ↓	4 % ↑	4 %	4 %

Base : ensemble des clients résidentiels



Préchauffage du domicile

QB_Q11 De façon générale, durant la période précédant l'événement de pointe, **avez-vous préchauffé votre domicile?**



► Le **préchauffage du domicile** semble **peu fréquent parmi les clients résidentiels**. En effet, un peu moins du tiers des clients (32 %) affirment utiliser cette méthode (**toujours** ou **souvent**), tandis que plus de quatre sur dix (42 %) n'ont **jamais** préchauffé leur domicile durant l'hiver.

- Le préchauffage est davantage ancré chez les clients ayant un système de **chauffage central** (39 %).
- Les **clients habitués** semblent également avoir **mieux intégré** cette pratique (Abonnés hiver 2021-22 ou avant : $\geq 37\%$).
- Les ménages **avec enfants** (40 %), les **35 à 54 ans** (35-44 ans : 38 %; 45-54 ans : 37 %), les détenteurs d'un **diplôme universitaire** (33 %) et les ménages de **trois personnes ou plus** (38 %) sont aussi **plus enclins à préchauffer** leur domicile.

Base : clients résidentiels ayant diminué la température du chauffage pendant les événements de pointe

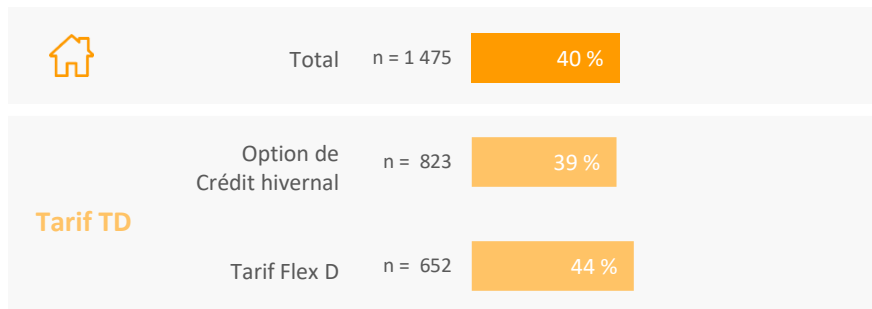


Thermostats : contrôle à distance

QB_Q25 Votre thermostat central permet-il de contrôler à distance, à l'aide d'une application sur un téléphone mobile ou une tablette, l'ajustement de la température de consigne du chauffage de votre résidence?

Thermostat central

% Oui, permet le contrôle à distance

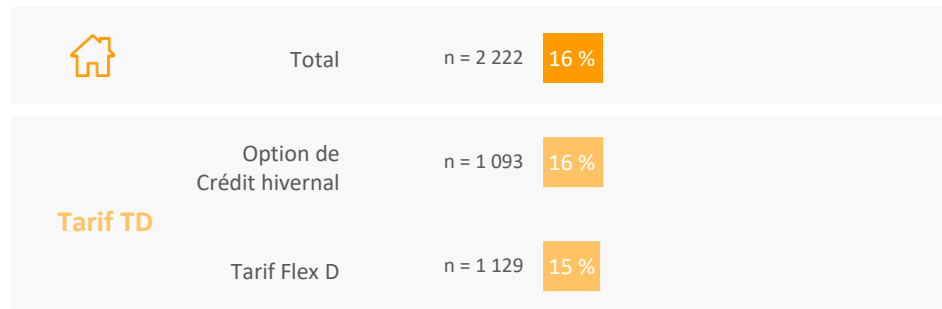


Base : clients résidentiels ayant un système de chauffage central électrique et un thermostat central programmable

QB_Q30 Est-ce qu'un ou plusieurs de vos thermostats muraux programmables vous permettent de contrôler à distance, à l'aide d'une application sur un téléphone mobile ou une tablette, l'ajustement de la température de consigne du chauffage de votre de votre résidence?

Thermostats muraux

% Oui, permet le contrôle à distance d'au moins un thermostat mural



Base : clients résidentiels chauffant principalement à l'électricité (avec un système central ou décentralisé) et ayant au moins un thermostat mural programmable

► La fonction de **contrôle à distance** est plus couramment répandue chez les utilisateurs de **thermostats centraux programmables** (40 %) en comparaison avec ceux de **thermostats muraux programmables** (16 %). Par ailleurs, en considérant l'ensemble des répondants et toutes les catégories de thermostats programmables (qu'ils soient centraux ou muraux par pièce et contrôlables à distance), la fonction de contrôle à distance est présente dans 12 % des foyers pour au moins un de leurs thermostats.

- Certains groupes sont **plus enclins à posséder** un équipement avec une fonction de contrôle à distance : les abonnés au **Crédit hivernal** (13 %), les **familles avec enfants** (19 %), les **anglophones** (17 %), les personnes âgées de **35 à 54 ans** (18 %), les **diplômés universitaires** (14 %), les ménages qui ne sont **pas à faible revenu** (13 %) et les **anciens adhérents** (Hiver 2020-2021 ou avant : ≥ 16 %).
- En revanche, les **nouveaux abonnés** (9 %) et les adhérents au **Tarif Flex D** (11 %) présentent une **moins grande propension à posséder** un équipement avec une **fonction de contrôle à distance**.

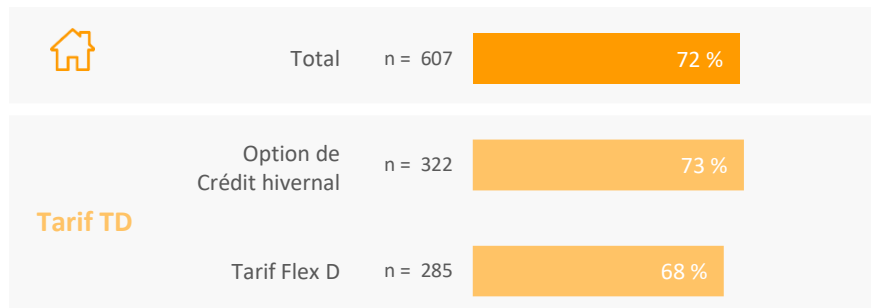


Thermostats : contrôle à distance (suite)

QB_Q26 Avez-vous utilisé cette fonction de contrôle à distance de votre thermostat central, que ce soit toujours ou à l'occasion, durant l'hiver dernier lors des événements de pointe?

Thermostat central

% Oui, utilise le contrôle à distance

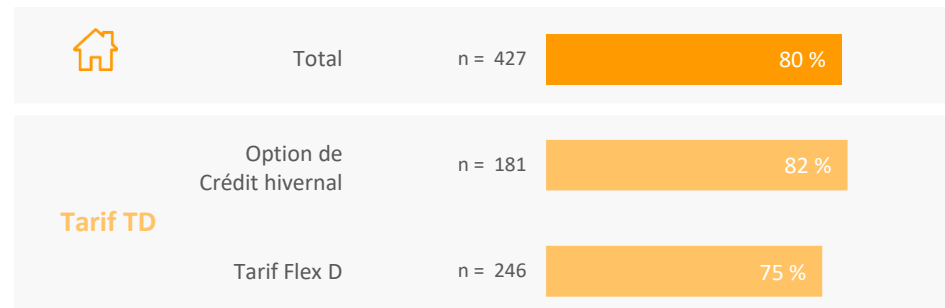


Base : clients résidentiels ayant un système de chauffage central électrique et un thermostat central programmable permettant un contrôle à distance

QB_Q31 Avez-vous utilisé cette fonction de contrôle à distance avec un ou plusieurs de vos thermostats muraux, que ce soit toujours ou à l'occasion, durant l'hiver dernier lors des événements de pointe?

Thermostats muraux

% Oui, utilise le contrôle à distance d'au moins un thermostat mural



Base : clients résidentiels chauffant principalement à l'électricité (avec un système central ou décentralisé) et ayant au moins un thermostat mural programmable permettant un contrôle à distance




- ▶ Parmi les clients qui possèdent des thermostats programmables et contrôlables à distance, la grande majorité **utilise cette fonction**. Lorsque disponible, la **fonction de contrôle à distance** est **davantage utilisée** avec **les thermostats muraux** qu'avec les thermostats centraux (80 % et 72 % respectivement).
- ▶ Lorsqu'analysée sur l'ensemble des répondants, tous types de thermostats confondus, la fonction de contrôle à distance est utilisée par **9 % des clients résidentiels** pour au moins un de leurs thermostats.








PROFIL DES CLIENTS RÉSIDENTIELS

Profil des clients résidentiels

	Total n = 6 833	Tarif TD	
		Option de Crédit hivernal n = 3 396	Tarif Flex D n = 3 437
Propriétaire ou locataire du domicile			
 Propriétaire (ou co-propriétaire)	79 %	82 % ↑	71 % ↓
Locataire (ou co-locataire)	20 %	18 % ↓	28 % ↑
Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre	1 %	1 %	1 %
Nombre de personnes dans le foyer			
 1	29 %	27 % ↓	36 % ↑
2	47 %	48 %	46 %
3	10 %	11 % ↑	8 % ↓
4 et plus	13 %	14 % ↑	11 % ↓
Moyenne	2,1	2,2 ↑	2,0 ↓
Présence d'enfants dans le foyer			
 Foyer sans jeune de moins de 18 ans	84 %	83 % ↓	87 % ↑
Foyer avec jeunes de moins de 18 ans	16 %	18 % ↑	13 % ↓
Moyenne	0,3	0,3 ↑	0,3 ↓

	Total n = 6 833	Tarif TD	
		Option de Crédit hivernal n = 3 396	Tarif Flex D n = 3 437
Foyer à faible revenu			
 Oui	11 %	10 % ↓	16 % ↑
Non	63 %	64 % ↑	61 % ↓
Indéterminé	26 %	27 % ↑	22 % ↓
Âge			
 18 à 24 ans	0 %	0 % ↓	1 % ↑
25 à 34 ans	3 %	4 % ↑	2 % ↓
35 à 44 ans	9 %	10 % ↑	8 % ↓
45 à 54 ans	14 %	14 % ↑	12 % ↓
55 ans et plus	70 %	69 % ↓	75 % ↑
Je ne sais pas/préfère ne pas répondre	3 %	4 % ↑	2 % ↓
Scolarité			
 Primaire/secondaire	17 %	16 % ↓	22 % ↑
Collégial	28 %	28 %	29 %
Universitaire	49 %	50 % ↑	44 % ↓
Je ne sais pas/préfère ne pas répondre	6 %	6 %	6 %

Base : ensemble des clients résidentiels

