TARIFICATION DYNAMIQUE : BILAN DE L'HIVER 2021-2022

(SUIVI DE LA DÉCISION D-2020-055)

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION 5
2. OPTIONS POUR LES CLIENTS DOMESTIQUES ET DE PETITE PUISSANCE 5
2.1 Cible de 150 000 participants au 1er décembre 2021 6
2.1.1 Commercialisation 7
2.1.2 Accompagnement post-adhésion 8
2.2 Portrait des participants au 1er décembre 2021 8
2.3 Résultats de l'hiver 2021-2022 9
2.3.1 Portrait des participants à la fin de l'hiver 9
2.3.2 Sommaire des événements de pointe 10
2.3.3 Évolution de l'effacement moyen depuis l'hiver 2020-2021 11
2.3.4 Résultats détaillés de l'effacement et économies réalisées 11
2.4 Satisfaction de la clientèle 18
2.5 Principaux constats et déploiement à l'hiver 2021-2022 19
3. PROJET PILOTE POUR LA CLIENTÈLE DE MOYENNE PUISSANCE 19

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Distribution des économies réalisées à l'option de crédit hivernal 14
Figure 2 : Distribution des économies réalisées aux tarifs Flex D et Flex G 17

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Comparaison des options de tarification dynamique avec le tarif de base 6
Tableau 2 : Taux d'adhésion et données relatives au recrutement - Hiver 2021-2022..... 7
Tableau 3 : Répartition de la clientèle inscrite aux options de tarification dynamique au 1er décembre 2021..... 8
Tableau 4 : Répartition de la clientèle inscrite aux options de tarification dynamique à la fin de l'hiver 10
Tableau 5 : Répartition des événements et heures de pointe..... 11
Tableau 6 : Résultats des clients domestiques adhérant à l'option de crédit hivernal..... 12
Tableau 7 : Résultats des clients de petite puissance adhérant à l'option de crédit hivernal 13
Tableau 8 : Résultats des clients domestiques adhérant au tarif Flex D..... 15
Tableau 9 : Résultats des clients domestiques adhérant au tarif Flex G..... 16

1. INTRODUCTION

Dans sa décision D-2019-027[1], la Régie de l'énergie (la « Régie ») acceptait la proposition d'Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité (le « Distributeur ») d'introduire des options de tarification dynamique sur une base volontaire à compter du 1er décembre 2019 et demandait au Distributeur de déposer un suivi présentant les résultats, constats et analyses du déploiement progressif de ces options.

Conformément à la décision D-2020-055[2] portant sur le traitement des suivis prévus dans les dossiers tarifaires découlant de décisions antérieures à la *Loi visant à simplifier le processus d'établissement des tarifs de distribution d'électricité*, le Distributeur dépose les présents suivis pour l'hiver 2021-2022 :

- Suivi du tarif de pointe critique (le « tarif Flex ») et de l'option de crédit de pointe critique (l' « Option de crédit hivernal ») pour la clientèle domestique (tarif D) et de petite puissance (tarif G)[3] **(section 2)** ;
- Suivi du tarif expérimental de pointe critique pour les clients de moyenne puissance (tarifs M et G9) **(section 3)**.

2. OPTIONS POUR LES CLIENTS DOMESTIQUES ET DE PETITE PUISSANCE

Le tableau 1 présente les options de tarification dynamique offertes aux clients domestiques et de petite puissance à l'hiver 2021-2022[4], en les distinguant du tarif de base autrement applicable. Tout en bonifiant l'offre de service du Distributeur, ces options visent à permettre aux clients en mesure de diminuer leur consommation lors des périodes de pointe - ou de la déplacer en dehors de ces périodes de pointe - de réduire leur facture d'électricité, contribuant ainsi à réduire les besoins en puissance du Distributeur.

[1] Paragraphes 811-812 et 823-824.
[2] Paragraphes 64 et 65.
[3] Clients pour lesquels seule l'énergie est enregistrée dans le système de facturation.
[4] Le détail des structures de prix, conditions d'admissibilité et modalités d'application des options de tarification dynamique pour les clients domestiques et de petite puissance se retrouvent respectivement aux sections 8 et 9 du chapitre 2 et aux sections 3 et 4 du chapitre 3 des *Tarifs d'électricité* en vigueur le 1er avril 2021.

TABLEAU 1 :
COMPARAISON DES OPTIONS DE TARIFICATION DYNAMIQUE AVEC LE TARIF DE BASE

	Tarif D (tarif de base)	Tarif D avec option de crédit hivernal	Tarif Flex D
Période d'été	Prix du tarif de base	Prix du tarif de base	Prix du tarif de base
Période d'hiver **hors** événements de pointe	Prix du tarif de base	Prix du tarif de base	Prix moins élevé que celui du tarif de base
Période d'hiver **pendant** les événements de pointe (Maximum de 100 heures par hiver)	Prix du tarif de base	Prix du tarif de base moins le crédit de 50,65 ¢ par kWh effacé	Prix plus élevé que celui du tarif de base : 50,65 ¢ par kWh consommé
Jours où peuvent avoir lieu des événements de pointe		7 jours sur 7	Du lundi au vendredi
Effets sur la facture par rapport au tarif de base		**Potentiel d'économies intéressant.** Aucun risque ; la facture ne peut que diminuer.	**Potentiel d'économies supérieur.** La facture peut augmenter si la consommation n'est pas réduite lors des événements de pointe.

2.1 Cible de 150 000 participants au 1er décembre 2021

Pour le troisième hiver d'application de ces options, un déploiement restreint a de nouveau été privilégié afin de garantir un accompagnement optimal de la clientèle.

Par ailleurs, grâce aux tests de robustesse et de performance sur le plan des infrastructures des technologies de l'information (terminés à l'automne 2021) confirmant une capacité limite au-delà des 60 000 clients supplémentaires annoncés au bilan du 2e hiver[5], le Distributeur a pu envisager un bassin d'environ 150 000 participants à la tarification dynamique.

Considérant les quelques 60 000 participants de l'hiver 2020-2021 toujours inscrits à l'une ou l'autre des options de tarification dynamique, le Distributeur a débuté le recrutement d'environ 90 000 nouveaux clients en septembre 2021.

[5] *Tarification dynamique : Bilan de l'hiver 2020-2021* (29 octobre 2021), page 31.

2.1.1 Commercialisation

Comme indiqué au bilan du 2e hiver[6], le Distributeur a, dans un premier temps, voulu concentrer ses efforts de commercialisation sur une vingtaine de postes de distribution limités en capacité. Toutefois, en raison de l'engouement observé par la clientèle, le Distributeur a élargi au mois de novembre 2021 sa campagne de recrutement à la majorité de sa clientèle éligible dont il disposait d'une adresse courriel et d'un Espace client.

Afin de recruter 90 000 nouveaux clients pour l'hiver 2021-2022, le Distributeur a envoyé 1 427 000 courriels d'invitation[7]. Un courriel de relance a également été envoyé auprès de l'ensemble des clients sollicités.

Tout comme lors des hivers précédents, les clients invités à participer ont eu accès à un outil de simulation[8] sur leur Espace client du site Web d'Hydro-Québec. Cet outil leur a permis de comparer les économies potentielles, tant à l'option de crédit hivernal qu'au tarif Flex, en fonction de leur propre profil historique de consommation, facilitant ainsi la prise de décision d'adhérer ou non à l'une ou à l'autre des options de tarification dynamique proposées.

Le tableau 2 présente les taux d'adhésion suivant les invitations par courriel, ainsi que des données relatives au processus de recrutement.

TABLEAU 2 :
TAUX D'ADHÉSION ET DONNÉES RELATIVES AU RECRUTEMENT - HIVER 2021-2022

	Clients domestiques	Clients de petite puissance	Total
Nombre de courriels ciblés pour invitation et relance	1 400 000	27 000	1 427 000
% courriels ouverts [1]	-		
% de clics vers le site Web	± 40%		
Nombre de clients ayant accédé à l'outil de simulation[2]	152 656	627	153 283
Nombre d'appels répondus au SALC	18 440	281	18 721
durée moyenne des appels (sec.)	652	636	
Nombre d'adhésions brutes de la période	102 502	248	102 750
% via Libre-service (Espace client)	95%	97%	
% via un représentant SALC	5%	3%	
Taux d'adhésion (% des courriels envoyés)	**7%**	**1%**	**7%**

[1] En raison d'une modification du système informatique, cette donnée n'est plus disponible.
[2] Seuls les clients domestiques invités avaient accès à l'outil de simulation (les clients de petite puissance admissibles y ont accès en tout temps).

Au terme de la période de recrutement, qui a permis de dépasser la cible de 90 000 nouveaux adhérents, le Distributeur constate que le taux d'adhésion a été de 7 % auprès de la clientèle domestique et de 1 % auprès de la clientèle de petite puissance.

[6] *Ibid., supra* note 5.
[7] Courriel similaire aux années antérieures.
[8] Disponible uniquement pour les clients ayant un historique de consommation lors de l'hiver précédent.

2.1.2 Accompagnement post-adhésion

Le Distributeur a fourni différents outils et conseils d'accompagnement post-adhésion, dès le 1er hiver comme indiqué à la section 2.1.3 du bilan pour cet hiver, afin de maximiser l'effacement des participants inscrits à la tarification dynamique. De plus, l'ensemble des outils établis à l'hiver dernier détaillés à la section 2.1.3 du bilan du 2e hiver est demeuré en place.

2.2 Portrait des participants au 1er décembre 2021

Au 1er décembre 2021, près de 160 000 clients étaient inscrits à l'une ou l'autre des options de tarification dynamique pour la clientèle domestique et de petite puissance. Le tableau 3 présente la répartition de la clientèle inscrite aux différentes options de tarification dynamique.

TABLEAU 3 :
RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE INSCRITE AUX OPTIONS DE TARIFICATION DYNAMIQUE AU 1ER DÉCEMBRE 2021

Clients domestiques		Clients de petite puissance		Total
Crédit hivernal	Flex D	Crédit hivernal	Flex G	
140 688	16 622	573	41	**157 924**

Au moment de l'adhésion et dans le cadre du sondage à la suite de l'hiver 2021-2022 (section 2.4), des questions sociodémographiques ainsi que des questions portant sur l'utilisation de l'électricité ont été posées afin d'établir le portrait des participants, tout comme pour les hivers précédents.

Les résultats ainsi obtenus révèlent que l'ensemble des clients domestiques participant à la tarification dynamique à l'hiver 2021-2022 continuent de se distinguer de la population en général[9]. Plus spécifiquement :

- 75 % demeurent dans une résidence unifamiliale (ensemble des ménages québécois : 54 %) ;
- 51 % ont une scolarité de niveau universitaire (ensemble des ménages québécois : 37 %) ;
- 97 % chauffent principalement à l'électricité (ensemble des ménages québécois : 83 %) ;
- 38 % possèdent un système de chauffage central électrique (ensemble des ménages québécois : 21 %) ;

[9] Source pour toutes les comparaisons : *Utilisation de l'électricité dans le marché résidentiel* – Édition 2022 [Ad hoc recherche]

- 31 % de ceux qui utilisent un système de chauffage central électrique possèdent un thermostat connecté (ensemble des ménages québécois : 2 %), alors que 11 % de ceux qui utilisent un système de chauffage décentralisé électrique possèdent un thermostat connecté (ensemble des ménages québécois ayant des plinthes électriques : 2 %) ;
- 7 % ont un véhicule électrique ou hybride (ensemble des ménages québécois : 5 %).

Ces mêmes résultats ne sont pas disponibles pour la clientèle de petite puissance adhérant à l'une ou à l'autre des options en raison du faible taux de réponse aux questions posées au moment de l'adhésion et de la faible participation de cette clientèle au sondage à la suite de l'hiver 2021-2022.

2.3 Résultats de l'hiver 2021-2022

Le Distributeur présente aux sections suivantes le portrait des participants à la fin du 3e hiver de la tarification dynamique et le sommaire des événements de pointe. Les résultats détaillés de l'effacement et des économies réalisées[10], pour les clients domestiques et les clients de petite puissance ayant adhéré à l'une ou l'autre des options de tarification dynamique, sont également présentés. Ces résultats détaillés sont présentés par grandes strates de consommation, par segments de la clientèle et par types d'habitation.

2.3.1 Portrait des participants à la fin de l'hiver

À la fin de l'hiver 2021-2022, 158 830 clients étaient inscrits à l'une ou l'autre des options de tarification dynamique pour les clientèles domestique et de petite puissance, soit près de 1 000 de plus qu'au 1er décembre 2021.

De nouveaux clients ont en effet adhéré aux options durant l'hiver 2021-2022, l'inscription étant demeurée ouverte au crédit hivernal au cours de l'hiver afin de permettre aux clients invités, mais ne s'étant pas inscrit avant le début de l'hiver, de participer au-delà du 1er décembre. Les inscriptions au tarif Flex ont quant à elles été fermées avant le début de l'hiver afin de respecter la neutralité tarifaire entre le tarif Flex et le tarif de base.

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

Le tableau 4 présente la répartition de la clientèle inscrite aux différentes options de tarification dynamique à la fin du 3e hiver.

[10] Les factures et les économies présentées excluent les taxes de vente.

TABLEAU 4 :
RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE INSCRITE AUX OPTIONS DE TARIFICATION DYNAMIQUE À LA FIN DE L'HIVER

Hiver 2021-2022	Clients domestiques		Clients de petite puissance		Total
	Crédit hivernal	Flex D	Crédit hivernal	Flex G	
Nombre de clients inscrits au 1er décembre 2021	140 688	16 622	573	41	**157 924**
Nombre de clients inscrits à la fin de l'hiver	142 115	16 083	592	40	**158 830**
Écart	+ 1 427	- 539	+ 19	- 1	**+ 906**

2.3.2 Sommaire des événements de pointe

Pour l'hiver 2021-2022, les résultats de l'effacement à l'option de crédit hivernal sont calculés à partir des 29 événements de pointe appelés totalisant 96 heures, tandis que les résultats aux tarifs Flex sont calculés à partir des 26 événements de pointe totalisant 85 heures. L'hiver 2021-2022 a été particulièrement froid avec des températures moyennes sous la normale. Plusieurs vagues de froid répétées en début d'année ont fait du mois de janvier 2022 le mois le plus froid depuis 2004. Le Distributeur a d'ailleurs enregistré la consommation la plus élevée de son histoire au Québec le 27 janvier dernier avec une pointe de 40 510 MW. Pour cette raison, l'effacement des adhérents à la tarification dynamique a été sollicité pour un nombre d'heures élevé durant cette période. Ayant un faible nombre d'heures restantes en banque au début du mois de février[11] et ne pouvant prévoir les conditions climatiques des mois de février et de mars, le Distributeur a dû envisager la possibilité de recourir à l'option de crédit hivernal pour une période allant au-delà de la période de 100 heures prévue aux Tarifs[12], mais cela ne s'est pas avéré nécessaire. Le dépassement du nombre d'heures d'appel au tarif Flex avait toutefois été écarté afin de ne pas pénaliser indûment les clients et pour respecter la neutralité tarifaire avec le tarif de base.

Le tableau 5 présente la répartition des événements et des heures de pointe de l'hiver 2021-2022.

[11] Au 2 février 2022, 77 heures avaient été utilisées sur une possibilité de 100 heures, comparativement à 56 heures à pareille date à l'hiver 2020-2021 pour les clients au crédit hivernal.
[12] Voir lettre du 2 février 2022 à la Régie à cet égard.

TABLEAU 5 :
RÉPARTITION DES ÉVÉNEMENTS ET HEURES DE POINTE – HIVER 2021-2022

	Nombre d'événements de pointe		Nombre d'heures de pointe	
	Crédit hivernal	Flex	Crédit hivernal	Flex
6 h - 9 h	20	19	60	57
16 h - 20 h	9	7	36	28
Total	**29**	**26**	**96**	**85**

2.3.3 Évolution de l'effacement moyen depuis l'hiver 2020-2021

À la lumière des résultats présentés à la section 2.3.4, le Distributeur constate que l'effacement moyen de la clientèle participant à la tarification dynamique à l'hiver 2021-2022 a légèrement diminué par rapport à l'effacement moyen à l'hiver 2020-2021, passant de 1,1 kW à 1,0 kW. Cette baisse peut notamment s'expliquer par l'effet de fatigue des participants en raison du nombre élevé d'événements de pointe rapprochés au mois de janvier.

2.3.4 Résultats détaillés de l'effacement et économies réalisées

Économies réalisées à l'option de crédit hivernal

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

TABLEAU 6 :
RÉSULTATS DES CLIENTS DOMESTIQUES ADHÉRANT À L'OPTION DE CRÉDIT HIVERNAL - HIVER 2021-2022

	Consommation annuelle moyenne (kWh)	Facture moyenne au tarif D ($)	Économie ($) Moyenne	Économie ($) Minimum	Économie ($) Maximum	Effacement moyen (kW)
Ensemble des clients	**21 153**	**1 750 $**	**47 $**	**0 $**	**2 416 $**	**1,0**
Strates de consommation annuelle						
[-; 5000[	3 557	401 $	6 $	0 $	274 $	0,2
[5000;10000[	7 973	654 $	17 $	0 $	468 $	0,4
[10000;15000[	12 555	990 $	25 $	0 $	740 $	0,6
[15000;20000[	17 576	1 410 $	41 $	0 $	1 167 $	0,9
[20000;25000[	22 412	1 831 $	51 $	0 $	1 607 $	1,1
[25000;30000[	27 292	2 273 $	61 $	0 $	1 641 $	1,3
[30000;35000[	32 223	2 732 $	71 $	0 $	1 557 $	1,5
[35000;40000[	37 177	3 199 $	81 $	0 $	1 050 $	1,7
[40000;45000[	42 226	3 677 $	88 $	0 $	1 688 $	1,9
[45000;50000[	47 153	4 144 $	104 $	0 $	2 416 $	2,2
[50000;55000[	52 174	4 621 $	116 $	0 $	1 352 $	2,5
[55000;60000[	57 292	5 103 $	113 $	2 $	1 539 $	2,4
[60000; Max.]	71 123	6 421 $	116 $	1 $	1 075 $	2,6
Type de clients						
Client résidentiel	21 135	1 748 $	47 $	0 $	2 416 $	1,0
Exploitation agricole	26 625	2 241 $	59 $	0 $	1 947 $	1,3
Segments d'habitation						
Logement dans un immeuble 4 logements +	10 761	867 $	20 $	0 $	845 $	0,4
Logement dans un duplex ou triplex	15 409	1 258 $	31 $	0 $	914 $	0,6
Maison individuelle	23 846	1 978 $	55 $	0 $	2 416 $	1,2
Statut du ménage						
Client non MFR	21 457	1 772 $	90 $	0 $	1 688 $	1,9
Client MFR	16 413	1 343 $	56 $	0 $	726 $	1,2
Source d'énergie pour le chauffage						
TAE	21 629	1 792 $	50 $	0 $	2 416 $	1,0
autre que TAE	18 288	1 474 $	28 $	0 $	687 $	0,6

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 7 :
RÉSULTATS DES CLIENTS DE PETITE PUISSANCE ADHÉRANT À L'OPTION DE CRÉDIT HIVERNAL - HIVER 2021-2022

	Consommation annuelle moyenne (kWh)	Facture moyenne au tarif G ($)	Économie ($) Moyenne	Économie ($) Minimum	Économie ($) Maximum	Effacement moyen (kW)
Ensemble des clients	**29 770**	**3 137 $**	**32 $**	**0 $**	**460 $**	**0,7**
Strates de consommation annuelle						
[-; 5000[	3 143	473 $	3 $	0 $	22 $	0,1
[5000; 10000[	7 737	928 $	20 $	0 $	460 $	0,4
[10000; 15000[	12 471	1 403 $	19 $	0 $	164 $	0,4
[15000; 20000[	17 579	1 915 $	26 $	0 $	123 $	0,6
[20000; 25000[	22 349	2 391 $	27 $	0 $	165 $	0,6
[25000; 30000[	27 642	2 924 $	50 $	0 $	414 $	1,1
[30000; 35000[	32 945	3 456 $	30 $	0 $	269 $	0,6
[35000; 40000[	37 156	3 878 $	39 $	0 $	304 $	0,8
[40000; 45000[	42 362	4 400 $	58 $	7 $	293 $	1,4
[45000; 50000[	48 173	4 983 $	48 $	1 $	275 $	1,1
[50000; 60000[	54 261	5 594 $	48 $	3 $	275 $	1,1
[60000; 70000[	65 238	6 694 $	33 $	3 $	72 $	0,7
[70000; 80000[	74 181	7 592 $	40 $	3 $	154 $	0,9
[80000; 90000[	83 481	8 515 $	93 $	14 $	251 $	2,0
[90000;100000[	91 670	9 305 $	26 $	11 $	45 $	0,5
[100000;149999[	121 310	12 282 $	69 $	19 $	134 $	1,5
[149999;199999[	161 795	16 378 $	63 $	63 $	63 $	1,3

Note : les différentes catégories ne sont pas mutuellement exclusives.

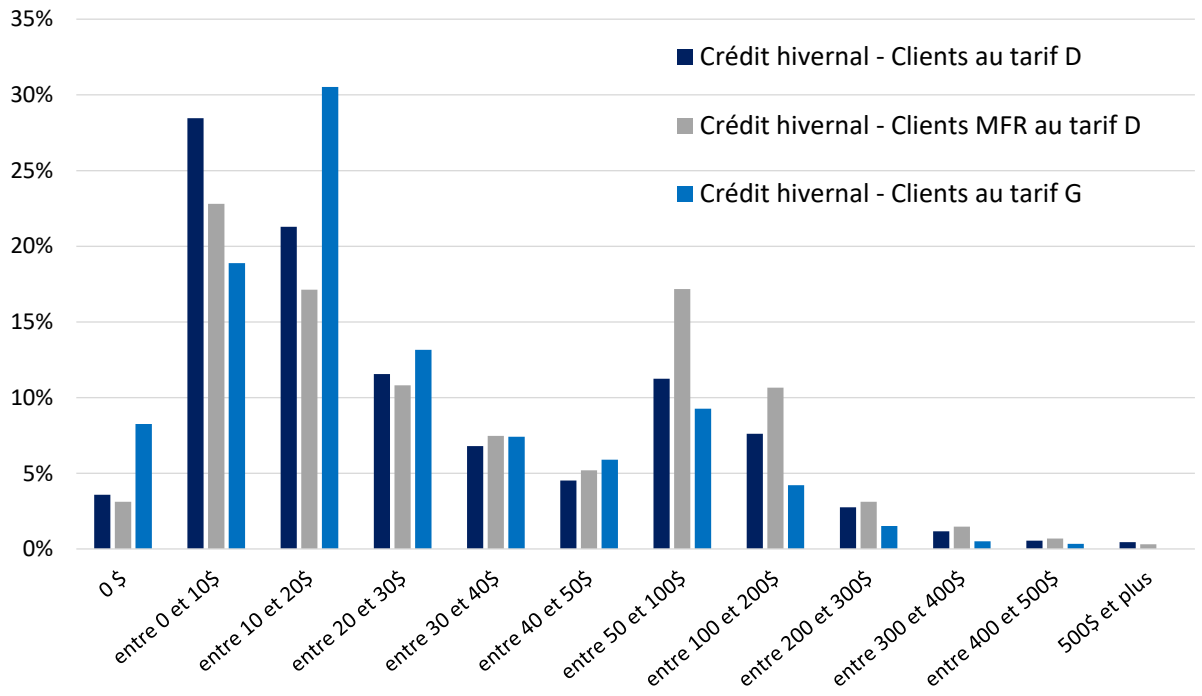
Les données selon le type de source d'énergie pour le chauffage ne peuvent être présentées en raison du faible taux de réponse aux questions posées au moment de l'adhésion.

Comme indiqué aux tableaux 6 et 7, l'économie moyenne réalisée par les clients domestiques et de petite puissance inscrits à l'option de crédit hivernal est de 47 $ et de 32 $, respectivement.

Le Distributeur note également que l'économie moyenne réalisée par les clients MFR à l'option de crédit hivernal est de 56 $, tandis que l'économie maximale est de 726 $.

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

FIGURE 1 :
DISTRIBUTION DES ÉCONOMIES RÉALISÉES À L'OPTION DE CRÉDIT HIVERNAL - HIVER 2021-2022



Le Distributeur note également que 65 % des clients domestiques inscrits à l'option de crédit hivernal ont fait des économies de moins de 30 $, soit des économies de 11 $ en moyenne. Également, 4 % des clients n'ont pas réalisé d'économies.

Économies réalisées aux tarifs Flex D et Flex G

Les clients inscrits aux tarifs Flex D et Flex G font face à un fort signal de prix qui les incitent à modifier leur profil de consommation faute de quoi ceux-ci pourraient obtenir une facture plus élevée au tarif Flex qu'à leur tarif de base.

Les tableaux 8 et 9 présentent les résultats détaillés de l'effacement ainsi que les économies réalisées (après efforts) par les clients domestiques et les clients de petite puissance ayant adhéré au tarif Flex D et Flex G, respectivement.

TABLEAU 8 :
RÉSULTATS DES CLIENTS DOMESTIQUES ADHÉRANT AU TARIF FLEX D - HIVER 2021-2022

	Consommation annuelle moyenne (kWh)	Facture moyenne au tarif D ($)	Économie ($) Moyenne	Économie ($) Minimum	Économie ($) Maximum	Effacement moyen (kW)
Ensemble des clients	**17 279**	**1 445 $**	**56 $**	**-292 $**	**1 036 $**	**1,0**
Strates de consommation annuelle						
[-; 5000[	3 153	281 $	9 $	-44 $	88 $	0,2
[5000;10000[	7 805	611 $	25 $	-121 $	142 $	0,5
[10000;15000[	12 543	1 020 $	43 $	-96 $	240 $	0,8
[15000;20000[	17 398	1 447 $	58 $	-121 $	318 $	1,1
[20000;25000[	22 343	1 876 $	74 $	-170 $	388 $	1,3
[25000;30000[	27 244	2 309 $	85 $	-250 $	417 $	1,6
[30000;35000[	32 278	2 770 $	98 $	-131 $	507 $	1,9
[35000;40000[	37 229	3 225 $	112 $	-292 $	499 $	2,1
[40000;45000[	42 083	3 681 $	105 $	-129 $	454 $	2,0
[45000;50000[	47 027	4 151 $	115 $	-136 $	599 $	2,1
[50000;55000[	52 058	4 634 $	153 $	-10 $	775 $	2,9
[55000;60000[	57 576	5 159 $	241 $	-36 $	826 $	4,8
[60000; Max.]	78 986	7 176 $	276 $	-38 $	1 036 $	4,9
Type de clients						
Client résidentiel	17 274	1 444 $	56 $	-292 $	1 036 $	1,0
Exploitation agricole	18 303	1 566 $	67 $	-5 $	258 $	1,0
Segments d'habitation						
Logement dans un immeuble 4 logements +	8 182	664 $	23 $	-121 $	273 $	0,4
Logement dans un duplex ou triplex	12 297	1 011 $	38 $	-121 $	317 $	0,6
Maison individuelle	19 547	1 640 $	63 $	-292 $	1 036 $	1,2
Statut du ménage						
Client non MFR	17 356	1 446 $	80 $	-75 $	717 $	1,8
Client MFR	13 602	1 129 $	58 $	-30 $	386 $	1,1
Source d'énergie pour le chauffage						
TAE	18 072	1 514 $	59 $	-292 $	1 036 $	1,1
autre que TAE	13 849	1 133 $	39 $	-84 $	318 $	0,6

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 9 :
RÉSULTATS DES CLIENTS DE PETITE PUISSANCE ADHÉRANT AU TARIF FLEX G - HIVER 2021-2022

	Consommation annuelle moyenne (kWh)	Facture moyenne au tarif G ($)	Économie ($) Moyenne	Économie ($) Minimum	Économie ($) Maximum	Effacement moyen (kW)
Ensemble des clients	**14 268**	**1 537 $**	**30 $**	**-21 $**	**115 $**	**0,4**
Strates de consommation annuelle						
[-; 5000[	2 935	395 $	10 $	1 $	22 $	0,1
[5000; 10000[	7 977	902 $	18 $	4 $	43 $	0,2
[10000; 15000[	11 932	1 306 $	26 $	-21 $	81 $	0,6
[15000; 20000[	16 871	1 805 $	29 $	5 $	68 $	0,3
[20000; 25000[	23 459	2 472 $	60 $	19 $	115 $	0,7
[25000; 30000[	27 946	2 868 $	95 $	78 $	112 $	1,1
[30000; 35000[	37 120	3 812 $	42 $	-12 $	96 $	0,4
[35000; 40000[	42 762	4 441 $	29 $	29 $	29 $	0,1
[40000; 45000[	14 268	1 537 $	30 $	-21 $	115 $	0,4
[45000; 50000[	-	-	-	-	-	-
[50000; 60000[	-	-	-	-	-	-
[60000; 70000[	-	-	-	-	-	-
[70000; 80000[	-	-	-	-	-	-
[80000; 90000[	-	-	-	-	-	-
[90000;100000[	-	-	-	-	-	-
[100000;149999[	-	-	-	-	-	-
[149999;199999[	-	-	-	-	-	-

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.

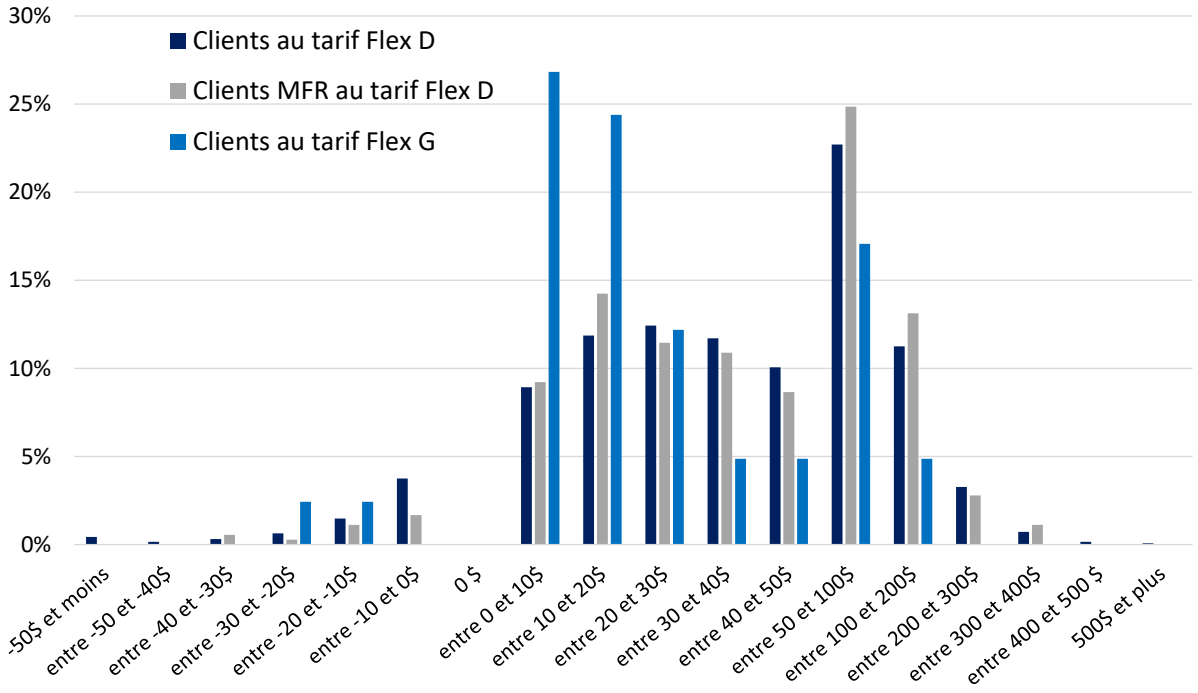
Comme indiqué aux tableaux 8 et 9, l'économie moyenne réalisée par les clients domestiques et de petite puissance est de 56 $ et de 30 $, respectivement.

Certains clients ont payé davantage au tarif Flex qu'à leur tarif de base. Le surcoût le plus élevé a été de 292 $ au tarif Flex D et de 21 $ au tarif Flex G[13]. Le Distributeur ne constate pas d'enjeu de rentabilité pour la clientèle MFR. En effet, l'économie moyenne réalisée par les clients MFR inscrits au tarif Flex D est de 58 $, tandis que le surcoût le plus élevé a été de 30 $[14] par rapport au tarif D.

La figure 2 présente la distribution des économies réalisées aux tarifs Flex D et Flex G par les clients domestiques et de petite puissance, ainsi que les économies réalisées par les clients MFR inscrits au tarif Flex D.

[13] Un tel surcoût représente 9 % de la facture au tarif D et 2 % de la facture au tarif G.
[14] Un tel surcoût représente 2 % de la facture moyenne de ce client.

FIGURE 2 :
DISTRIBUTION DES ÉCONOMIES RÉALISÉES AUX TARIFS FLEX D ET FLEX G - HIVER 2021-2022



Le Distributeur constate que, tout comme lors de l'hiver précédent, l'offre au tarif Flex est profitable pour la majorité des clients qui y adhèrent. Toutefois, 7 % des clients domestiques ont payé une facture plus élevée au tarif Flex comparativement au tarif de base engendrant un surcoût moyen de 16 $.

Du côté de la clientèle MFR, 13 clients sont dits « perdants » et leur surcoût moyen est de 14 $[15].

En ce qui a trait à la clientèle de petite puissance, 5 % des clients ont payé une facture plus élevée au tarif Flex G qu'au tarif G et le surcoût moyen étant de 16 $.

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

[15] Un tel surcoût représente 3 % de la facture moyenne des MFR « perdants » à l'hiver 2021-2022.

2.4 Satisfaction de la clientèle

Le Distributeur a, de nouveau cette année, mandaté la firme Ad hoc Recherche pour réaliser un sondage auprès de l'ensemble des participants[16] afin de mieux comprendre leur niveau de satisfaction envers ces offres tarifaires ainsi que leurs habitudes de consommation lors des événements de pointe.

Satisfaction globale envers les offres

De manière générale, les clients domestiques sondés se disent plutôt satisfaits de leur expérience à la tarification dynamique. Plus de six clients sur dix (61 %) se disent d'ailleurs très satisfaits[17]. Le taux de satisfaction des clients inscrits au tarif Flex D (64 %) est supérieur à celui de l'option de crédit hivernal (61 %).

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

- Les avis, jugés clairs et reçus en temps pendant l'hiver ;
- L'expérience générale jugée satisfaisante ;
- La fierté de participer à l'effort collectif de réduction/faire sa part.

Toutefois, tout comme à l'hiver précédent, la difficulté à réduire davantage leur consommation, les faibles économies obtenues ainsi que les efforts requis pour réaliser ces économies ont notamment été ciblés comme une source d'insatisfaction chez les clients domestiques. Ainsi, moins de la moitié (42 %) des clients sondés[18] se disent très satisfaits des économies réalisées.

Actions posées

La quasi-totalité des clients domestiques (98 %) disent avoir posé des gestes particuliers lors d'au moins un événement de pointe. Parmi ceux-ci, la vaste majorité (89 %) dit avoir participé à tous ou à la plupart des événements de pointe. La réduction de l'utilisation des électroménagers (91 %) et la modification de l'utilisation du chauffage (85 %) sont parmi les actions les plus souvent posées durant les événements de pointe. Parmi ceux qui diminuent la température de consigne de leur résidence (79 %), 79 % l'abaissent pour l'ensemble de la résidence, d'environ 2,9°C en moyenne, tandis que 16 % l'abaissent de 5°C ou plus.

Relativement à l'abaissement de la température de consigne, il s'est fait au moment, ou à moins d'une heure, de l'événement de pointe (comme cela est conseillé sur le site Web d'Hydro-Québec) dans 60 % des cas lors des événements de pointe du matin, et dans 78 % des cas lors des événements de pointe de fin d'après-midi/début de soirée. Par ailleurs, 62 % de l'ensemble des répondants au sondage sont conscients que le meilleur moment pour abaisser la température de consigne est au moment ou à moins d'une heure avant l'événement

[16] Bien que la clientèle de petite puissance ait été sondée, aucun résultat à cet égard n'est présenté en raison du nombre insuffisant de répondants.
[17] Taux représentant une note de 8 à 10 sur 10.
[18] Clients ayant posé des gestes lors d'événements de pointe au moins une fois durant l'hiver.

de pointe afin de maximiser les économies. De plus, seulement 30 % des répondants ayant diminué la température de chauffage lors des événements de pointe et étant en mesure de quantifier la baisse ont indiqué faire du préchauffage à tous les événements ou souvent.

Le Distributeur constate ainsi que les résultats sont comparables à ceux de l'hiver dernier.

2.5 Principaux constats et déploiement à l'hiver 2021-2022

Le Distributeur est satisfait des résultats du troisième hiver d'application des options de tarification dynamique. De façon particulière, il note que :

- L'effacement moyen des clients inscrits à la tarification dynamique a été de 1,0 kW par événement. Grâce à cet effacement moyen, les deux options de tarification dynamique ont ainsi permis de réduire les besoins en puissance du Distributeur en moyenne de 157 MW à chaque événement de pointe au cours duquel l'ensemble des options ont été appelées, soit l'équivalent de la demande moyenne d'environ 30 000 clients résidentiels par événement.
- La proportion de clients qui abaissent leur consigne de chauffage au bon moment, soit à moins d'une heure avant l'événement de pointe du soir, s'est maintenue par rapport celle de l'hiver dernier (qui avait connu une augmentation marquée).
- Le taux de satisfaction envers la tarification dynamique et l'intention de poursuivre l'expérience à l'hiver prochain se maintiennent pour un troisième hiver de suite.

L'expérience obtenue lors des trois derniers hivers permet au Distributeur d'entreprendre, dès l'automne 2022, le déploiement de la tarification dynamique à l'ensemble des clients résidentiels et de petite puissance admissibles. Un objectif de 220 000 participants pour l'hiver 2022-2023 est visé. Une stratégie de recrutement portant sur la mise en ligne de diverses publicités numériques ainsi que sur des invitations courriels est privilégiée pour atteindre la cible d'adhérents.

Par ailleurs, le Distributeur entreprend des réflexions au sujet de la modification de la formule d'estimation d'effacement (méthode 3 de 5) en vue du dossier tarifaire de 2025. Il a été constaté qu'un certain nombre de participants (< 1 %) inscrit au crédit hivernal gonflent artificiellement leur énergie de référence, ce qui augmente indûment leur rémunération.

3. PROJET PILOTE POUR LA CLIENTÈLE DE MOYENNE PUISSANCE

Tout comme à l'hiver 2020-2021, aucun recrutement actif pour la clientèle de moyenne puissance n'a été réalisé en raison du faible intérêt de cette clientèle envers ce type de tarification. Toutefois, si un client admissible au tarif Flex M ou au tarif Flex G9 voulait participer au projet pilote, celui-ci pouvait contacter le Service à la clientèle d'Hydro-Québec pour compléter son adhésion.

Un seul client était inscrit au tarif Flex M durant l'hiver 2021-2022. Celui-ci a réalisé, en moyenne, un effacement de 10 kW et une économie de 915 $. Lorsque sondé, ce client s'est dit satisfait de son expérience.

Le projet pilote se poursuit à l'hiver 2022-2023.