

**SUIVI ADMINISTRATIF DE LA DÉCISION D-2020-055  
(DÉPLOIEMENT DES OPTIONS DE  
TARIFICATION DYNAMIQUE :  
BILAN DE L'HIVER 2022-2023)**



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. INTRODUCTION.....</b>	<b>5</b>
<b>2. OPTIONS POUR LES CLIENTS DOMESTIQUES ET DE PETITE PUISSANCE.....</b>	<b>5</b>
2.1 Cible de 220 000 inscriptions au 1 <sup>er</sup> décembre 2022 .....	5
2.1.1 Commercialisation.....	6
2.1.2 Accompagnement post-adhésion .....	7
2.2 Portrait des participants au 1 <sup>er</sup> décembre 2022 .....	7
2.3 Résultats de l'hiver 2022-2023 .....	8
2.3.1 Portrait des participants à la fin de l'hiver .....	8
2.3.2 Sommaire des événements de pointe .....	9
2.3.3 Résultats détaillés de l'effacement et économies réalisées .....	9
2.4 Satisfaction de la clientèle .....	15
2.5 Principaux constats et déploiement à l'hiver 2023-2024 .....	17
<b>3. PROJET PILOTE POUR LA CLIENTÈLE DE MOYENNE PUISSANCE .....</b>	<b>17</b>

## LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Distribution des économies réalisées à l'Option de crédit hivernal .....	12
Figure 2 : Distribution des économies réalisées aux tarifs Flex D et Flex G .....	15

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Taux d'inscription et données relatives au recrutement.....	6
Tableau 2 : Répartition de la clientèle inscrite aux options de tarification dynamique au 1 <sup>er</sup> décembre 2022 .....	7
Tableau 3 : Répartition de la clientèle inscrite aux options de tarification dynamique à la fin de l'hiver .....	9
Tableau 4 : Répartition des événements et heures de pointe .....	9
Tableau 5 : Résultats des clients domestiques adhérant à l'Option de crédit hivernal .....	10
Tableau 6 : Résultats des clients de petite puissance adhérant à l'Option de crédit hivernal .....	11
Tableau 7 : Résultats des clients domestiques adhérant au tarif Flex D .....	13
Tableau 8 : Résultats des clients domestiques adhérant au tarif Flex G .....	14



## 1. INTRODUCTION

1 Dans sa décision D-2019-027<sup>1</sup>, 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 sur une base volontaire à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2019  
4 et demandait au Distributeur de déposer un suivi présentant les résultats, constats et analyses  
5 du déploiement progressif de ces options.

6 Conformément à la décision D-2020-055<sup>2</sup>, le Distributeur dépose les présents suivis pour  
7 l'hiver 2022-2023 :

- 8 • Suivi du tarif de pointe critique (le « tarif Flex ») et de l'option de crédit de pointe  
9 critique (l' « Option de crédit hivernal ») pour la clientèle domestique (tarif D) et de  
10 petite puissance (tarif G)<sup>3</sup> (**section 2**) ;
- 11 • Suivi du tarif expérimental de pointe critique pour les clients de moyenne puissance  
12 (tarifs M et G9) (**section 3**).

## 2. OPTIONS POUR LES CLIENTS DOMESTIQUES ET DE PETITE PUISSANCE

13 Le site Web<sup>4</sup> du Distributeur présente les options de tarification dynamique offertes aux clients  
14 domestiques et de petite puissance à l'hiver 2022-2023. Tout en bonifiant l'offre de service du  
15 Distributeur, ces options visent à permettre aux clients en mesure de diminuer leur  
16 consommation lors des périodes de pointe, ou de la déplacer en dehors de celles-ci, de réduire  
17 leur facture d'électricité, contribuant ainsi à réduire les besoins en puissance du Distributeur.

### 2.1 Cible de 220 000 inscriptions au 1<sup>er</sup> décembre 2022

18 Pour le quatrième hiver d'application de ces options, un déploiement à l'ensemble de la  
19 population a été réalisé, c'est-à-dire que les clients intéressés par les offres de tarification  
20 dynamique pouvaient compléter leur inscription directement sur leur Espace Client sans avoir  
21 reçu au préalable un courriel d'invitation. Le Distributeur a néanmoins, comme lors des années  
22 précédentes, envoyé des invitations personnalisées par courriel à sa clientèle admissible afin  
23 de bien l'informer et de promouvoir l'inscription aux offres. Le Distributeur envisageait ainsi  
24 recruter plus de 60 000<sup>5</sup> nouveaux clients pour atteindre 220 000 inscriptions au  
25 1<sup>er</sup> décembre 2022.

---

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

<sup>2</sup> Dossier R-4100-055, décision [D-2020-055](#), par. 64 et 65.

<sup>3</sup> Clients pour lesquels seule l'énergie est enregistrée dans le système de facturation.

<sup>4</sup> Le détail des offres et leur comparaison peuvent être consultés en ligne sur le [site Web](#) du Distributeur.

<sup>5</sup> Également afin de pallier aux clients s'étant désinscrits à la tarification dynamique entre le 31 mars 2021 et l'automne 2022.

### 2.1.1 Commercialisation

1 Afin de recruter environ 60 000 nouveaux clients pour l'hiver 2022-2023, le Distributeur a  
 2 envoyé plus de 2 millions de courriels d'invitation<sup>6</sup>. Un courriel de relance a également été  
 3 envoyé auprès de l'ensemble des clients sollicités. De plus, près de 6 000 appels ont été  
 4 effectués, notamment auprès des clients propriétaires ayant une consommation annuelle  
 5 supérieure à 20 000 kWh. Le Distributeur a également misé sur une campagne médiatique à  
 6 l'automne afin d'augmenter la notoriété des offres.

7 Tout comme lors des hivers précédents, les clients invités à s'inscrire ont eu accès à un outil  
 8 de simulation<sup>7</sup> sur leur Espace client. Cet outil leur a permis de comparer les économies  
 9 potentielles, tant à l'Option de crédit hivernal qu'au tarif Flex, en fonction de leur propre profil  
 10 historique de consommation, facilitant ainsi la prise de décision de s'inscrire ou non à l'une ou  
 11 à l'autre des options de tarification dynamique proposées.

12 Le tableau 1 présente les taux d'inscription suivant les invitations par courriel, ainsi que des  
 13 données relatives au processus de recrutement.

**TABLEAU 1 :  
 TAUX D'INSCRIPTION ET DONNÉES RELATIVES AU RECRUTEMENT -  
 HIVER 2022-2023**

	Clients domestiques	Clients de petite puissance	Total
<b>Nombre de courriels ciblés pour invitation</b>	2 062 075		2 062 075
<i>% de clics vers le site Web</i>	13%		
<b>Nombre d'appels sortants ciblés pour invitation et relance</b>	5 658	266	5 924
<b>Nombre de clients ayant accédé à l'outil de simulation</b>	155 190	899	156 089
<b>Nombre d'appels reçus au SALC</b>	8 451	159	8 610
<b>Nombre d'appels répondus au SALC</b>	8 177	148	8 325
<i>durée moyenne des appels</i>	646	610	
<b>Nombre d'adhésions brut de la période</b>	62 500	82	62 582
<i>% via Libre-service (Espace client)</i>	97%	94%	
<i>% via un représentant SALC</i>	3%	6%	
<b>Taux d'adhésion (% des courriels envoyés)</b>	<b>3%</b>	<b>NA</b>	<b>3%</b>

14 Au terme de la période de recrutement, qui a permis de dépasser la cible des 60 000 nouvelles  
 15 inscriptions, le Distributeur constate que le taux d'adhésion a été de 3 %<sup>8</sup> auprès de la  
 16 clientèle domestique. Pour l'hiver 2022-2023, aucun courriel de sollicitation n'a été envoyé à  
 17 la clientèle de petite puissance en raison du faible taux d'inscription lors des années  
 18 antérieures.

<sup>6</sup> Courriel similaire aux années antérieures.

<sup>7</sup> Disponible uniquement pour les clients ayant un historique de consommation lors de l'hiver précédent.

<sup>8</sup> Comparativement à 7 % à l'hiver 2021-2022.

**2.1.2 Accompagnement post-adhésion**

1 L'ensemble des outils et conseils d'accompagnement post-adhésion disponibles lors de l'hiver  
 2 2021-2022 sont demeurés en place<sup>9</sup>.

**2.2 Portrait des participants au 1<sup>er</sup> décembre 2022**

3 Au 1<sup>er</sup> décembre 2022, près de 220 000 clients étaient inscrits à l'une ou l'autre des options  
 4 de tarification dynamique pour les clientèles domestique et de petite puissance. Le tableau 2  
 5 présente la répartition de la clientèle inscrite aux différentes options de tarification dynamique  
 6 à cette date.

**TABLEAU 2 :  
 RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE INSCRITE AUX  
 OPTIONS DE TARIFICATION DYNAMIQUE AU 1<sup>ER</sup> DÉCEMBRE 2022**

Clients domestiques		Clients de petite puissance		Total
Crédit hivernal	Flex D	Crédit hivernal	Flex G	
193 047	25 888	641	49	<b>219 625</b>

7 Au moment de l'inscription et dans le cadre du sondage réalisé à la suite de l'hiver 2022-2023  
 8 (voir la section 2.4), des questions sociodémographiques ainsi que des questions portant sur  
 9 l'utilisation de l'électricité ont été posées afin d'établir le portrait des participants, tout comme  
 10 pour les hivers précédents.

11 Les résultats ainsi obtenus révèlent que l'ensemble des clients domestiques participant à la  
 12 tarification dynamique à l'hiver 2022-2023 continuent de se distinguer de la population en  
 13 général<sup>10</sup>. Plus spécifiquement :

- 14 • 76 % demeurent dans une résidence unifamiliale (ensemble des ménages québécois :  
 15 54 %) ;
- 16 • 50 % ont une scolarité de niveau universitaire (ensemble des ménages québécois :  
 17 37 %) ;
- 18 • 97 % chauffent principalement à l'électricité (ensemble des ménages québécois :  
 19 83 %) ;
- 20 • 39 % possèdent un système de chauffage central électrique (ensemble des ménages  
 21 québécois : 21 %) ;

<sup>9</sup> Voir : Suivi de la décision D-2020-055, [bilan de l'hiver 2019-2020](#), pp. 10 à 12 et Suivi de la décision D-2020-055, [bilan de l'hiver 2020-2021](#), pp. 11 à 17.

<sup>10</sup> Source pour toutes les comparaisons : *Utilisation de l'électricité dans le marché résidentiel* – Édition 2022 [Ad hoc recherche]

- 1       • 34 % de ceux qui utilisent un système de chauffage central électrique et qui possèdent  
2       un thermostat programmable possèdent un thermostat connecté (ensemble des  
3       ménages québécois : 2 %), alors que 16 % de ceux qui utilisent un système de  
4       chauffage décentralisé électrique et qui possèdent un thermostat programmable  
5       possèdent un thermostat connecté (ensemble des ménages québécois ayant des  
6       plinthes électriques : 2 %) ;
- 7       • 8 % ont un véhicule électrique ou hybride (ensemble des ménages québécois : 5 %).

8       Ces mêmes résultats ne sont pas disponibles pour la clientèle de petite puissance inscrite à  
9       l'une ou à l'autre des options en raison du faible taux de participation aux questions posées  
10      au moment de l'inscription et lors du sondage réalisé à la fin de l'hiver 2022-2023.

## 2.3 Résultats de l'hiver 2022-2023

11      Le Distributeur présente aux sections suivantes le portrait des participants à la fin du 4<sup>e</sup> hiver  
12      de la tarification dynamique et le sommaire des événements de pointe. Les résultats détaillés  
13      de l'effacement et des économies réalisées<sup>11</sup>, pour les clients domestiques et les clients de  
14      petite puissance ayant adhéré à l'une ou l'autre des options de tarification dynamique, sont  
15      également présentés. Ces résultats détaillés sont présentés par grandes strates de  
16      consommation, par segments de la clientèle et par types d'habitation.

### 2.3.1 Portrait des participants à la fin de l'hiver

17      À la fin de l'hiver 2022-2023, 227 892 clients étaient inscrits à l'une ou l'autre des options de  
18      tarification dynamique pour les clientèles domestique et de petite puissance, soit environ  
19      8 000 de plus qu'au 1<sup>er</sup> décembre 2022.

20      En effet, de nouveaux clients ont adhéré au crédit hivernal durant l'hiver 2022-2023,  
21      l'inscription étant demeurée ouverte pendant toute cette période. Les inscriptions au tarif Flex  
22      ont quant à elles été fermées avant le début de l'hiver afin de respecter la neutralité tarifaire  
23      entre le tarif Flex et le tarif de base.

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

28      Le tableau 3 présente la répartition de la clientèle inscrite aux différentes options de tarification  
29      dynamique à la fin du 4<sup>e</sup> hiver.

---

<sup>11</sup> Les factures et les économies présentées excluent les taxes de vente.



**TABLEAU 3 :  
RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE INSCRITE AUX  
OPTIONS DE TARIFICATION DYNAMIQUE À LA FIN DE L'HIVER**

Hiver 2022-2023	Clients domestiques		Clients de petite puissance		Total
	Crédit hivernal	Flex D	Crédit hivernal	Flex G	
Nombre de clients inscrits au 1 <sup>er</sup> décembre 2022	193 047	25 888	641	49	<b>219 626</b>
Nombre de clients inscrits au 31 mars 2023	201 663	25 504	677	47	<b>227 892</b>
Écart	+ 8 616	- 384	+ 36	- 2	<b>+ 8 266</b>

### 2.3.2 Sommaire des événements de pointe

- 1 Pour l'hiver 2022-2023, les résultats de l'effacement à l'Option de crédit hivernal sont calculés
- 2 à partir des 18 événements de pointe appelés totalisant 58 heures, tandis que les résultats
- 3 aux tarifs Flex sont calculés à partir des 16 événements de pointe totalisant 52 heures. Le
- 4 faible nombre d'heures appelées à l'hiver 2022-2023 s'explique par une température moyenne
- 5 plus élevée que la normale.
- 6 Le tableau 4 présente la répartition des événements et des heures de pointe de
- 7 l'hiver 2022-2023.

**TABLEAU 4 :  
RÉPARTITION DES ÉVÉNEMENTS ET HEURES DE POINTE – HIVER 2022-2023**

	Nombre d'événements de pointe		Nombre d'heures de pointe	
	Crédit hivernal	Flex	Crédit hivernal	Flex
6 h - 9 h	14	12	42	36
16 h - 20 h	4	4	16	16
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>58</b>	<b>52</b>

### 2.3.3 Résultats détaillés de l'effacement et économies réalisées

#### *Économies réalisées à l'Option de crédit hivernal*

- 8 Les tableaux 5 et 6 présentent les résultats détaillés de l'effacement ainsi que des économies
- 9 réalisées pour les clients domestiques et les clients de petite puissance ayant adhéré à l'Option
- 10 de crédit hivernal, respectivement.

**TABLEAU 5 :**  
**RÉSULTATS DES CLIENTS DOMESTIQUES ADHÉRANT À L'OPTION DE CRÉDIT HIVERNAL -**  
**HIVER 2022-2023**

	Consommation annuelle moyenne (kWh)	Facture moyenne au tarif D (\$)	Économie (\$) Moyenne	Économie (\$) Minimum	Économie (\$) Maximum	Effacement moyen (kW)
<b>Ensemble des clients</b>	19 553	1 647 \$	27 \$	0 \$	1 789 \$	0,9
<b>Strates de consommation annuelle</b>						
[ -; 5000[	3 629	377 \$	4 \$	0 \$	486 \$	0,1
[ 5000;10000[	7 792	649 \$	9 \$	0 \$	653 \$	0,3
[10000;15000[	12 537	1 007 \$	17 \$	0 \$	1 264 \$	0,6
[15000;20000[	17 561	1 434 \$	26 \$	0 \$	1 067 \$	0,9
[20000;25000[	22 376	1 866 \$	32 \$	0 \$	1 177 \$	1,1
[25000;30000[	27 265	2 325 \$	37 \$	0 \$	1 103 \$	1,3
[30000;35000[	32 206	2 799 \$	43 \$	0 \$	1 789 \$	1,5
[35000;40000[	37 194	3 283 \$	50 \$	0 \$	1 568 \$	1,8
[40000;45000[	42 179	3 768 \$	54 \$	0 \$	1 465 \$	1,9
[45000;50000[	47 176	4 254 \$	55 \$	0 \$	1 683 \$	1,9
[50000;55000[	52 240	4 748 \$	66 \$	0 \$	881 \$	2,3
[55000;60000[	57 291	5 240 \$	69 \$	0 \$	934 \$	2,4
[60000; Max.]	72 248	6 698 \$	61 \$	0 \$	1 013 \$	2,2
<b>Type de clients</b>						
Client résidentiel	19 528	1 645 \$	27 \$	0 \$	1 789 \$	0,9
Exploitation agricole	26 358	2 278 \$	31 \$	0 \$	1 024 \$	1,1
<b>Segments d'habitation</b>						
Logement dans un immeuble 4 logements +	9 316	775 \$	10 \$	0 \$	408 \$	0,4
Logement dans un duplex ou triplex	13 941	1 159 \$	18 \$	0 \$	806 \$	0,6
Maison individuelle	22 520	1 900 \$	32 \$	0 \$	1 789 \$	1,1
<b>Statut du ménage</b>						
Client non MFR	20 062	1 686 \$	46 \$	0 \$	1 465 \$	1,6
Client MFR	15 074	1 256 \$	27 \$	0 \$	790 \$	0,9
<b>Source d'énergie pour le chauffage</b>						
TAE	19 839	1 673 \$	28 \$	0 \$	1 789 \$	1,0
autre que TAE	17 577	1 453 \$	16 \$	0 \$	956 \$	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 6 :  
RÉSULTATS DES CLIENTS DE PETITE PUISSANCE ADHÉRANT À L'OPTION DE CRÉDIT HIVERNAL -  
HIVER 2022-2023**

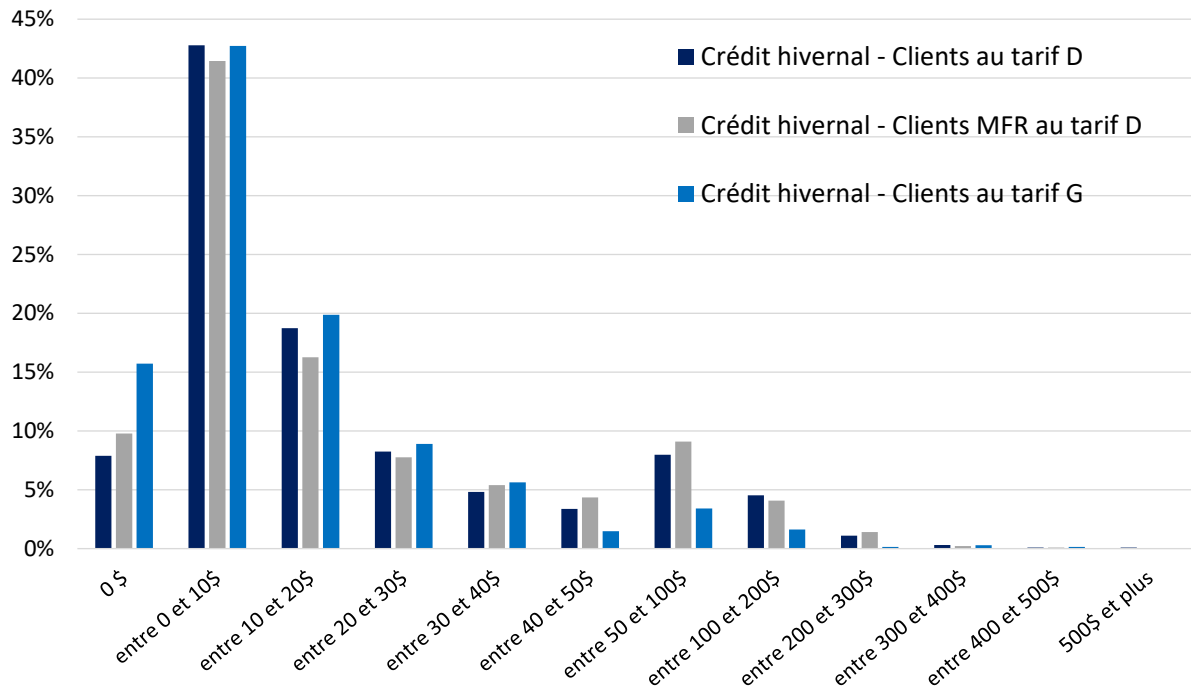
	Consommation annuelle moyenne (kWh)	Facture moyenne au tarif G (\$)	Économie (\$) Moyenne	Économie (\$) Minimum	Économie (\$) Maximum	Effacement moyen (kW)
<b>Ensemble des clients</b>	<b>29 033</b>	<b>3 143 \$</b>	<b>16 \$</b>	<b>0 \$</b>	<b>491 \$</b>	<b>0,6</b>
<b>Strates de consommation annuelle</b>						
[ -; 5000[	2 827	448 \$	2 \$	0 \$	26 \$	0,1
[ 5000; 10000[	7 757	954 \$	8 \$	0 \$	118 \$	0,3
[ 10000; 15000[	12 613	1 453 \$	12 \$	0 \$	352 \$	0,4
[ 15000; 20000[	17 496	1 955 \$	13 \$	0 \$	121 \$	0,5
[ 20000; 25000[	22 181	2 438 \$	14 \$	0 \$	149 \$	0,5
[ 25000; 30000[	27 364	2 972 \$	16 \$	0 \$	162 \$	0,5
[ 30000; 35000[	32 030	3 452 \$	21 \$	0 \$	156 \$	0,8
[ 35000; 40000[	37 987	4 067 \$	11 \$	0 \$	45 \$	0,4
[ 40000; 45000[	42 012	4 479 \$	28 \$	1 \$	241 \$	1,0
[ 45000; 50000[	46 880	4 980 \$	23 \$	2 \$	117 \$	0,8
[ 50000; 60000[	54 110	5 723 \$	39 \$	0 \$	491 \$	1,5
[ 60000; 70000[	65 217	6 872 \$	21 \$	0 \$	124 \$	0,7
[ 70000; 80000[	73 908	7 761 \$	27 \$	0 \$	73 \$	0,9
[ 80000; 90000[	83 619	8 760 \$	26 \$	0 \$	158 \$	1,0
[ 90000; 100000[	95 230	9 946 \$	22 \$	8 \$	33 \$	0,8
[ 100000; 149999[	124 927	13 001 \$	24 \$	2 \$	47 \$	0,9
[ 149999; 199999[	165 649	17 161 \$	17 \$	17 \$	17 \$	0,6

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 inscrits à l'Option de crédit hivernal est de 27 \$ et de 16 \$,
- 3 respectivement.
- 4 Le Distributeur note également que l'économie moyenne réalisée par les clients MFR à
- 5 l'Option de crédit hivernal est de 27 \$, tandis que l'économie maximale est de 790 \$.
- 6 La figure 1 présente la distribution des économies réalisées par les clients domestiques, en
- 7 distinguant celle des clients MFR, et par les clients de petite puissance à l'Option de crédit
- 8 hivernal.

**FIGURE 1 :  
DISTRIBUTION DES ÉCONOMIES RÉALISÉES À L'OPTION DE CRÉDIT HIVERNAL -  
HIVER 2022-2023**



1 Le Distributeur note également que 78 % des clients domestiques inscrits à l'Option de crédit  
 2 hivernal ont fait des économies de moins de 30 \$, soit des économies de 9 \$ en moyenne.  
 3 Également, 8 % des clients n'ont pas réalisé d'économies.

**Économies réalisées aux tarifs Flex D et Flex G**

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

7 Les tableaux 7 et 8 présentent les résultats détaillés de l'effacement ainsi que les économies  
 8 réalisées (après efforts) par les clients domestiques et les clients de petite puissance ayant  
 9 adhéré au tarif Flex D et Flex G, respectivement.

**TABLEAU 7 :  
RÉSULTATS DES CLIENTS DOMESTIQUES ADHÉRANT AU TARIF FLEX D -  
HIVER 2022-2023**

	Consommation annuelle moyenne (kWh)	Facture moyenne au tarif D (\$)	Économie (\$) Moyenne	Économie (\$) Minimum	Économie (\$) Maximum	Effacement moyen (kW)
<b>Ensemble des clients</b>	19 375	1 637 \$	101 \$	-42 \$	1 055 \$	0,8
<b>Strates de consommation annuelle</b>						
[ -; 5000[	3 360	364 \$	13 \$	-6 \$	66 \$	0,1
[ 5000;10000[	7 782	650 \$	36 \$	-15 \$	147 \$	0,3
[10000;15000[	12 532	1 009 \$	63 \$	-27 \$	202 \$	0,5
[15000;20000[	17 545	1 437 \$	94 \$	-42 \$	288 \$	0,8
[20000;25000[	22 383	1 869 \$	121 \$	-3 \$	344 \$	1,0
[25000;30000[	27 311	2 332 \$	145 \$	-34 \$	400 \$	1,2
[30000;35000[	32 227	2 804 \$	169 \$	29 \$	427 \$	1,5
[35000;40000[	37 262	3 291 \$	191 \$	12 \$	433 \$	1,7
[40000;45000[	42 183	3 769 \$	211 \$	39 \$	497 \$	1,9
[45000;50000[	47 284	4 266 \$	230 \$	66 \$	554 \$	1,8
[50000;55000[	52 112	4 736 \$	274 \$	77 \$	688 \$	2,4
[55000;60000[	57 293	5 243 \$	294 \$	95 \$	663 \$	2,9
[60000; Max.]	75 136	6 980 \$	365 \$	76 \$	1 055 \$	3,6
<b>Type de clients</b>						
Client résidentiel	19 366	1 636 \$	101 \$	-42 \$	1 055 \$	0,8
Exploitation agricole	21 356	1 831 \$	113 \$	0 \$	457 \$	0,7
<b>Segments d'habitation</b>						
Logement dans un immeuble 4 logements +	9 187	772 \$	44 \$	-8 \$	436 \$	0,3
Logement dans un duplex ou triplex	14 115	1 179 \$	77 \$	-27 \$	688 \$	0,5
Maison individuelle	22 328	1 889 \$	116 \$	-42 \$	1 055 \$	1,0
<b>Statut du ménage</b>						
Client non MFR	19 786	1 667 \$	114 \$	-3 \$	663 \$	1,3
Client MFR	15 800	1 325 \$	90 \$	3 \$	422 \$	0,8
<b>Source d'énergie pour le chauffage</b>						
TAE	19 928	1 685 \$	105 \$	-42 \$	1 055 \$	0,9
autre que TAE	16 803	1 398 \$	76 \$	-1 \$	465 \$	0,5

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 8 :  
RÉSULTATS DES CLIENTS DOMESTIQUES ADHÉRANT AU TARIF FLEX G -  
HIVER 2022-2023**

	Consommation annuelle moyenne (kWh)	Facture moyenne au tarif G (\$)	Économie (\$) Moyenne	Économie (\$) Minimum	Économie (\$) Maximum	Effacement moyen (kW)
Ensemble des clients	22 218	2 442 \$	93 \$	1 \$	354 \$	0,5
<b>Strates de consommation annuelle</b>						
[ -; 5000[	3 580	524 \$	12 \$	1 \$	30 \$	0,1
[ 5000; 10000[	6 778	853 \$	29 \$	11 \$	46 \$	0,2
[ 10000; 15000[	12 281	1 420 \$	48 \$	6 \$	74 \$	0,2
[ 15000; 20000[	18 022	2 010 \$	100 \$	28 \$	185 \$	0,6
[ 20000; 25000[	22 850	2 507 \$	112 \$	49 \$	264 \$	0,4
[ 25000; 30000[	25 323	2 762 \$	160 \$	66 \$	254 \$	0,8
[ 30000; 35000[	32 935	3 545 \$	163 \$	47 \$	354 \$	0,7
[ 35000; 40000[	38 891	4 158 \$	30 \$	30 \$	30 \$	-
[ 40000; 45000[	-	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	-
[ 45000; 50000[	49 154	5 214 \$	172 \$	172 \$	172 \$	0,6
[ 50000; 60000[	54 905	5 806 \$	196 \$	181 \$	211 \$	3,7
[ 60000; 70000[	63 903	6 732 \$	163 \$	163 \$	163 \$	0,2
[ 70000; 80000[	72 971	7 665 \$	236 \$	218 \$	255 \$	0,5
[ 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.

1 Comme indiqué aux tableaux 7 et 8, l'économie moyenne réalisée par les clients domestiques  
2 et de petite puissance est de 101 \$ et de 93 \$, respectivement.

3 Le Distributeur constate que, tout comme lors de l'hiver précédent, l'offre au tarif Flex est  
4 profitable pour la grande majorité des clients qui y adhèrent. En effet, pour l'hiver 2022-2023 :

- 5 • seulement 30 clients domestiques (0,1 %) ont payé une facture plus élevée au tarif  
6 Flex comparativement au tarif de base, engendrant un surcoût moyen de 6 \$ ;
- 7 • 0 clients MFR se sont dits « perdants » ;
- 8 • l'ensemble des clients de petite puissance ont réalisé une économie sur leur facture  
9 comparativement à une facturation au tarif G.

10 Ainsi, peu de clients domestiques ont payé davantage au tarif Flex qu'à leur tarif de base. Le  
11 surcoût le plus élevé a été de 42 \$ au tarif Flex D<sup>12</sup>, tandis qu'aucun client de petite puissance  
12 n'a payé une facture plus élevée au tarif Flex G qu'au tarif G. Le Distributeur ne constate pas  
13 d'enjeu de rentabilité pour la clientèle MFR. En effet, l'économie moyenne réalisée par les  
14 clients MFR inscrits au tarif Flex D est de 90 \$ et aucun n'a eu un surcoût au tarif Flex D par  
15 rapport au tarif D.

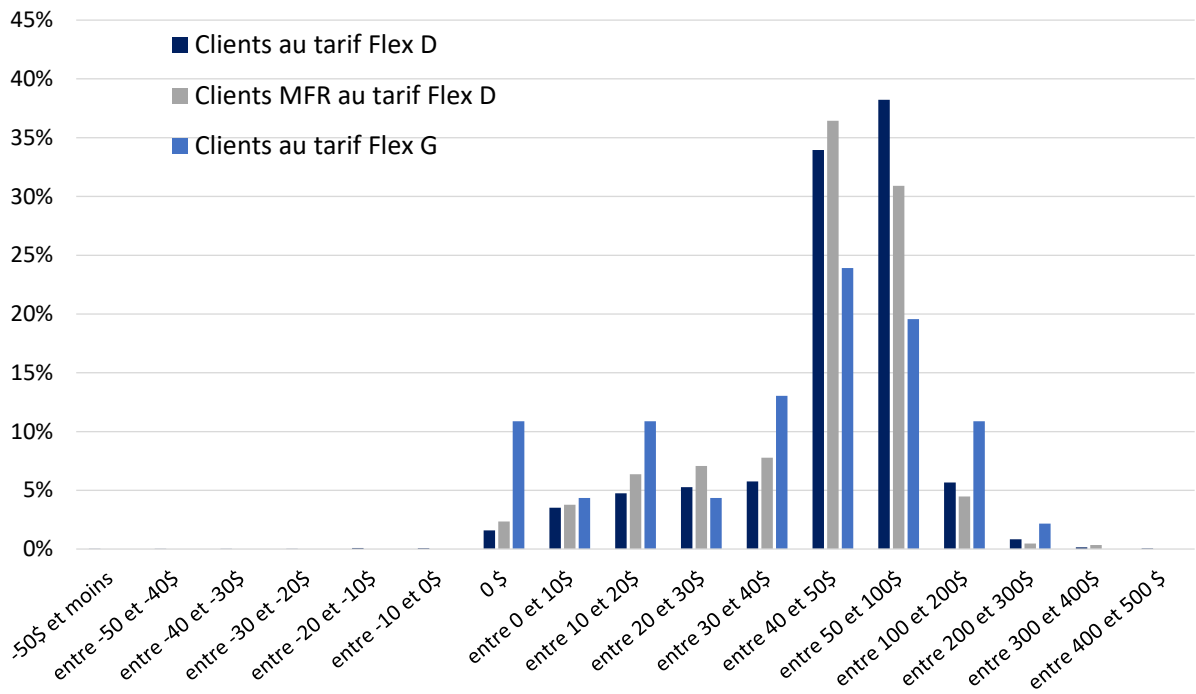
16 Le Distributeur tient à rappeler que tous les participants inscrits aux tarifs Flex disposent d'un  
17 suivi quotidien de leur consommation et de leurs économies sur leur Espace client. Les clients

<sup>12</sup> Un tel surcoût représente 3 % de la facture au tarif D.

1 ont ainsi la possibilité de se désinscrire du tarif Flex et de retourner au tarif de base applicable,  
 2 au cours de l'hiver, s'ils jugent que ce tarif ne leur est pas profitable.

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 2022-2023**



**2.4 Satisfaction de la clientèle**

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<sup>13</sup> afin de mieux comprendre leur niveau de  
 8 satisfaction envers ces offres tarifaires ainsi que leurs habitudes de consommation lors des  
 9 événements de pointe. Les résultats du sondage sont similaires à ceux des années  
 10 précédentes.

<sup>13</sup> 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.

### **Satisfaction globale envers les offres**

1 De manière générale, les clients domestiques sondés se disent plutôt satisfaits de leur  
2 expérience à la tarification dynamique. Près de six clients sur dix (58 %) se disent  
3 d'ailleurs très satisfaits<sup>14</sup>. Le taux de satisfaction des clients inscrits au tarif Flex D (76 %) est  
4 supérieur à celui des clients inscrits à l'Option de crédit hivernal (56 %).

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

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

10 Toutefois, tout comme à l'hiver précédent, la difficulté à réduire davantage leur consommation,  
11 les faibles économies obtenues ainsi que les efforts requis pour réaliser ces économies ont  
12 notamment été ciblés comme une source d'insatisfaction chez les clients domestiques. Ainsi,  
13 un peu plus du tiers (35 %) des clients sondés<sup>15</sup> se disent très satisfaits des économies  
14 réalisées.

### **Actions posées**

15 La quasi-totalité des clients domestiques (97 %) dit avoir posé des gestes particuliers lors d'au  
16 moins un événement de pointe. Parmi ces clients, la vaste majorité (90 %) dit avoir participé à  
17 tous ou à la plupart des événements de pointe. La réduction de l'utilisation des  
18 électroménagers (90 %) et la modification de l'utilisation du chauffage (82 %) sont parmi les  
19 actions les plus souvent posées durant les événements de pointe. Parmi les clients qui ont  
20 modifié l'utilisation du chauffage, 76% d'entre eux ont diminué la température de consigne de  
21 leur résidence. De ce nombre, 80 % l'abaissent pour l'ensemble de la résidence (70 %  
22 l'abaissent de 2°C à 4°C, tandis que 16 % l'abaissent de 5°C ou plus).

23 Relativement à l'abaissement de la température de consigne, il est fait au moment, ou à moins  
24 d'une heure, de l'événement de pointe dans 55 % des cas lors des événements de pointe du  
25 matin et dans 71 % des cas lors des événements de pointe de fin d'après-midi et de début de  
26 soirée. Par ailleurs, 54 % de l'ensemble des répondants au sondage sont conscients que le  
27 meilleur moment pour abaisser la température de consigne est au moment ou à moins d'une  
28 heure avant l'événement de pointe afin de maximiser les économies. De plus, seulement 27 %  
29 des répondants ayant diminué la température de consigne lors des événements de pointe et  
30 étant en mesure de quantifier la baisse ont indiqué faire du préchauffage à tous les  
31 événements ou souvent.

---

<sup>14</sup> Taux représentant une note de 8 à 10 sur 10.

<sup>15</sup> Clients ayant posé des gestes lors d'événements de pointe au moins une fois durant l'hiver.



## 2.5 Principaux constats et déploiement à l'hiver 2023-2024

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

- 3 • L'effacement moyen des clients inscrits à la tarification dynamique a été de 0,9 kW par  
4 événement. Grâce à cet effacement moyen, les deux options de tarification dynamique  
5 ont ainsi permis de réduire les besoins en puissance du Distributeur en moyenne de  
6 206 MW à chaque événement de pointe au cours duquel l'ensemble des options ont  
7 été appelées, soit l'équivalent de la demande moyenne d'environ 29 400 clients  
8 résidentiels par événement<sup>16</sup>.
- 9 • Le faible nombre d'heures de pointe appelées a eu un effet positif sur les économies  
10 des clients au tarif Flex, mais a eu un effet contraire sur les économies des clients à  
11 l'Option de crédit hivernal.
- 12 • La baisse du taux d'adhésion comparativement aux hivers précédents peut notamment  
13 s'expliquer par le fait que le recrutement vise maintenant la clientèle de masse et non  
14 plus des clients ayant un intérêt d'emblée envers ce type d'offre.

15 Pour le cinquième hiver de la tarification dynamique, le Distributeur continue de miser sur une  
16 campagne d'adhésion volontaire où les clients admissibles peuvent directement s'inscrire aux  
17 offres sur leur Espace Client. Une campagne de publicité médiatique et d'appels par le Service  
18 à la clientèle ainsi que l'envoi de courriels sont également privilégiés afin d'augmenter le bassin  
19 de clients potentiels. De plus, en partenariat avec Sinopé, Hydro-Québec a mis sur pied un  
20 projet pilote permettant aux clients intéressés d'obtenir une remise allant jusqu'à 75 % à l'achat  
21 de thermostats intelligents pour le chauffage électrique<sup>17</sup>.

## 3. PROJET PILOTE POUR LA CLIENTÈLE DE MOYENNE PUISSANCE

22 Malgré le faible intérêt de la clientèle de moyenne puissance pour ce type de tarification et  
23 l'absence d'actions de recrutement pour cette clientèle, un client était inscrit au tarif Flex M  
24 durant l'hiver 2022-2023. Celui-ci a réalisé, en moyenne, un effacement de 16 kW et une  
25 économie de 2 261 \$, comparativement au tarif M.

26 Le projet pilote se poursuit à l'hiver 2023-2024.

---

<sup>16</sup> Pour l'hiver 2021-2022, l'effacement moyen correspondait à la demande de 22 500 clients résidentiels par événement de pointe et non pas de 30 000 clients résidentiels, comme cela est indiqué au bilan pour cet hiver.

<sup>17</sup> Voir: <https://www.sinopetech.com/projet-pilote-thermostats/>