

# **Suivi administratif de la décision D-2020-055**

**(Déploiement des options de tarification  
dynamique : Bilan de l'hiver 2023-2024)**



## 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>
<b>2.1. Cible d'inscriptions au 1<sup>er</sup> décembre 2023</b> .....	<b>5</b>
2.1.1. <i>Commercialisation</i> .....	5
2.1.2. <i>Accompagnement post-adhésion</i> .....	7
<b>2.2. Portrait des participants au 1<sup>er</sup> décembre 2023</b> .....	<b>7</b>
<b>2.3. Résultats de l'hiver 2023-2024</b> .....	<b>8</b>
2.3.1. <i>Portrait des participants à la fin de l'hiver</i> .....	8
2.3.2. <i>Sommaire des événements de pointe</i> .....	9
2.3.3. <i>Résultats détaillés de l'effacement et économies réalisées</i> .....	9
<b>2.4. Satisfaction de la clientèle</b> .....	<b>15</b>
<b>2.5. Principaux constats et déploiement à l'hiver 2024-2025</b> .....	<b>16</b>
<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 Hiver 2023-2024.....	12
Figure 2 Distribution des économies réalisées aux tarifs Flex D et Flex G Hiver 2023-2024.....	15

### Liste des tableaux

Tableau 1 Taux d'inscription et données relatives au recrutement Hiver 2023-2024.....	6
Tableau 2 Répartition de la clientèle inscrite aux options de TD au 1 <sup>er</sup> décembre 2023 .....	7
Tableau 3 Répartition de la clientèle inscrite aux options de TD à la fin de l'hiver.....	9
Tableau 4 Répartition des événements et heures de pointe Hiver 2023-2024 .....	9
Tableau 5 Résultats des clients domestiques adhérant à l'Option de crédit hivernal Hiver 2023-2024 .....	10
Tableau 6 Résultats des clients de petite puissance adhérant à l'Option de crédit hivernal Hiver 2023-2024 .....	11
Tableau 7 Résultats des clients domestiques adhérant au tarif Flex D Hiver 2023-2024.....	13
Tableau 8 Résultats des clients de petite puissance adhérant au tarif Flex G Hiver 2023-2024 .....	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 (la « TD ») sur une base volontaire à compter du  
4 1<sup>er</sup> décembre 2019 et demandait au Distributeur de déposer un suivi présentant les résultats,  
5 constats et analyses du déploiement progressif de ces options.

6 Conformément à la décision D-2020-055<sup>2</sup> portant sur le traitement des suivis prévus dans les  
7 dossiers tarifaires découlant de décisions antérieures à la *Loi visant à simplifier le processus*  
8 *d'établissement des tarifs de distribution d'électricité*, le Distributeur dépose les présents suivis  
9 pour l'hiver 2023-2024 :

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

## 2. Options pour les clients domestiques et de petite puissance

15 Le site Web<sup>4</sup> du Distributeur présente les options de TD offertes aux clients domestiques et de  
16 petite puissance à l'hiver 2023-2024. Tout en bonifiant l'offre de service du Distributeur,  
17 ces options visent à permettre aux clients en mesure de diminuer leur consommation lors des  
18 périodes de pointe, ou de la déplacer en dehors de ces périodes de pointe, de réduire leur  
19 facture d'électricité, contribuant ainsi à réduire les besoins en puissance du Distributeur.

### 2.1. Cible d'inscriptions au 1<sup>er</sup> décembre 2023

20 Pour le cinquième hiver d'application de ces options, le déploiement à l'ensemble de la  
21 population s'est poursuivi, c'est-à-dire que les clients intéressés par les offres de TD pouvaient  
22 compléter leur inscription directement sur leur Espace client sans avoir reçu au préalable un  
23 courriel d'invitation. Le Distributeur a néanmoins, comme lors des années précédentes,  
24 envoyé des invitations personnalisées par courriel à sa clientèle admissible afin de bien  
25 l'informer et de promouvoir l'inscription aux offres. Le Distributeur envisageait ainsi recruter  
26 plus de 80 000 nouveaux clients pour atteindre 300 000 inscriptions au 1<sup>er</sup> décembre 2023.

#### 2.1.1. Commercialisation

27 Afin de recruter environ 80 000 nouveaux clients pour l'hiver 2023-2024, le Distributeur a  
28 sollicité la clientèle admissible par le biais d'une séquence de courriels à environ deux millions  
29 de clients. De même, plus de 27 000 appels ont été effectués auprès de clients admissibles.

<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.

1 Le Distributeur a également misé sur une campagne médiatique à l'automne et à l'hiver afin  
 2 d'augmenter la notoriété des offres pour économiser lors des pointes hivernales ainsi que sur  
 3 la sensibilisation aux pointes hivernales et aux mesures à mettre en place lors des pointes.<sup>5</sup>

4 Tout comme lors des hivers précédents, les clients invités à s'inscrire ont eu accès à un outil  
 5 de simulation<sup>6</sup> sur leur Espace client. Cet outil leur a permis de comparer les économies  
 6 potentielles, tant à l'Option de crédit hivernal qu'au tarif Flex, en fonction de leur propre profil  
 7 historique de consommation, facilitant ainsi la prise de décision de s'inscrire ou non à l'une ou  
 8 à l'autre des options de TD proposées.

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

**Tableau 1**  
**Taux d'inscription et données relatives au recrutement**  
**Hiver 2023-2024**

Du 1 <sup>er</sup> septembre 2023 au 31 janvier 2024 <sup>*</sup>	Clients domestiques	Clients petite puissance	Total
<b>Nombre de clients sollicités par courriels</b>	2 200 000		2 200 000
<b>Nombre de clients sollicités par appels SALC</b>	27 700		27 700
<b>Nombre de clients ayant accédé à l'outil</b>	288 692	3 546	292 238
<b>Nombre d'appels répondus au SALC</b>	39 474	379	39 853
<i>durée moyenne des appels (en sec.)</i>	593	483	
<b>Nombre d'adhésions brutes de la période</b>	91 339	259	91 598
<i>% via Libre-service (Espace client)</i>	89%	82%	
<i>% via un représentant SALC</i>	11%	18%	
<b>Taux d'adhésion (% des courriels envoyés)</b>	<b>4%</b>	<b>NA</b>	<b>4%</b>

\* Les données relatives au recrutement présentent le nombre de clients sollicités pour l'atteinte de la cible d'inscriptions, soit pour la période du 1<sup>er</sup> septembre 2023 au 31 janvier 2024.

11 La période de recrutement s'est poursuivie après le 1<sup>er</sup> décembre, ce qui a permis d'atteindre  
 12 la cible de 300 000 inscriptions en janvier 2024. Pour l'hiver 2023-2024, aucun courriel de  
 13 sollicitation n'a été envoyé à la clientèle de petite puissance en raison du faible taux  
 14 d'inscription lors des années antérieures.

15 De plus, en partenariat avec Sinopé, Hydro-Québec a mis sur pied à l'automne 2023 un projet  
 16 pilote permettant aux clients intéressés d'obtenir une remise allant jusqu'à 75 % à l'achat de  
 17 thermostats intelligents pour le chauffage électrique<sup>7</sup>. Ceci permet aux clients abonnés à  
 18 l'Option de crédit hivernal ou au tarif Flex D d'automatiser les abaissements des appareils lors  
 19 des événements de pointe liés à la TD.

<sup>5</sup> Voir le lien Internet suivant : <https://www.sinopetech.com>.

<sup>6</sup> Disponible uniquement pour les clients ayant un historique de consommation lors de l'hiver précédent.

<sup>7</sup> Voir le lien Internet suivant : <https://www.sinopetech.com>.

### 2.1.2. Accompagnement post-adhésion

1 L'ensemble des outils et conseils d'accompagnement post-adhésion disponibles lors de l'hiver  
2 2022-2023 sont demeurés en place<sup>8</sup>. Le Distributeur a également misé sur une campagne  
3 médiatique durant l'hiver afin de mettre de l'avant les actions à prendre durant les pointes  
4 hivernales.

### 2.2. Portrait des participants au 1<sup>er</sup> décembre 2023

5 Au 1<sup>er</sup> décembre 2023, 263 388 clients étaient inscrits à l'une ou l'autre des options de TD  
6 pour la clientèle domestique et de petite puissance. Le tableau 2 présente la répartition de la  
7 clientèle inscrite aux différentes options de TD à cette date.

**Tableau 2**  
**Répartition de la clientèle inscrite**  
**aux options de TD au 1<sup>er</sup> décembre 2023**

Clients domestiques		Clients de petite puissance		Total
Crédit hivernal	Flex D	Crédit hivernal	Flex G	
228 132	34 478	709	69	<b>263 388</b>

8 Au moment de l'inscription et dans le cadre du sondage réalisé à la suite de l'hiver 2023-2024  
9 (voir la section 2.4), des questions sociodémographiques ainsi que des questions portant sur  
10 l'utilisation de l'électricité ont été posées afin d'établir le portrait des participants, tout comme  
11 pour les hivers précédents.

12 Les résultats ainsi obtenus révèlent que l'ensemble des clients domestiques participant à la TD  
13 à l'hiver 2023-2024 continuent de se distinguer de la population en général<sup>9</sup>.  
14 Plus spécifiquement :

- 15 • 74 % demeurent dans une résidence unifamiliale  
16 (ensemble des ménages québécois : 54 %) ;
- 17 • 49 % ont une scolarité de niveau universitaire  
18 (ensemble des ménages québécois : 37 %) ;

<sup>8</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>9</sup> Source pour toutes les comparaisons : *Utilisation de l'électricité dans le marché résidentiel* – Édition 2022 [Ad hoc recherche].

- 1       • 97 % chauffent principalement à l'électricité  
2       (ensemble des ménages québécois : 83 %) ;
- 3       • 41 % possèdent un système de chauffage central électrique  
4       (ensemble des ménages québécois : 21 %) ;
- 5       • 37 % de ceux qui utilisent un système de chauffage central électrique et qui possèdent  
6       un thermostat programmable possèdent un thermostat connecté (ensemble des  
7       ménages québécois : 2 %), alors que 18 % de ceux qui utilisent un système de  
8       chauffage décentralisé électrique et qui possèdent un thermostat programmable  
9       possèdent un thermostat connecté (ensemble des ménages québécois ayant des  
10      plinthes électriques : 2 %) ;
- 11      • 14 %<sup>10</sup> ont un véhicule 100 % électrique ou hybride rechargeable (ensemble des  
12      ménages québécois : 5 %).

13 Ces mêmes résultats ne sont pas disponibles pour la clientèle de petite puissance inscrite à  
14 l'une ou à l'autre des options de TD en raison du faible taux de participation aux questions  
15 posées au moment de l'inscription et lors du sondage réalisé à la fin de l'hiver 2023-2024.

### 2.3. Résultats de l'hiver 2023-2024

16 Le Distributeur présente aux sections suivantes le portrait des participants à la fin du 5<sup>e</sup> hiver  
17 de la TD et le sommaire des événements de pointe. Les résultats détaillés de l'effacement et  
18 des économies réalisées<sup>11</sup>, pour les clients domestiques et les clients de petite puissance  
19 ayant adhéré à l'une ou l'autre des options de TD, sont également présentés. Ces résultats  
20 sont présentés par grandes strates de consommation, par segments de la clientèle et par types  
21 d'habitation.

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

22 À la fin de l'hiver 2023-2024, 305 538 clients étaient inscrits à l'une ou l'autre des options de  
23 TD pour les clientèles domestique et de petite puissance, soit 42 150 de plus qu'au  
24 1<sup>er</sup> décembre 2023.

25 En effet, de nouveaux clients ont adhéré à l'Option de crédit hivernal durant l'hiver 2023-2024,  
26 l'inscription étant demeurée ouverte pendant toute cette période. Les inscriptions au tarif Flex  
27 ont quant à elles été fermées avant le début de l'hiver afin de respecter la neutralité tarifaire  
28 entre le tarif Flex et le tarif de base.

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

<sup>10</sup> La méthode de calcul a été modifiée cette année, passant d'une estimation conservatrice à une question spécifique dans le sondage réalisé auprès des clients participants à la TD.

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

- 1 Le tableau 3 présente la répartition de la clientèle inscrite aux différentes options de TD à la  
2 fin du 5<sup>e</sup> hiver.

**Tableau 3**  
**Répartition de la clientèle inscrite aux options de TD 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 2023	228 132	34 478	709	69	<b>263 388</b>
Nombre de clients inscrits au 31 mars 2024	270 829	33 653	989	67	<b>305 538</b>
Écart	+ 42 697	- 825	+ 280	- 2	<b>+ 42 150</b>

### 2.3.2. Sommaire des événements de pointe

- 3 Pour l'hiver 2023-2024, les résultats de l'effacement à l'Option de crédit hivernal sont calculés  
4 à partir des 18 événements de pointe appelés totalisant 57 heures, tandis que les résultats  
5 aux tarifs Flex sont calculés à partir des 13 événements de pointe totalisant 41 heures.  
6 Le faible nombre d'heures appelées à l'hiver 2023-2024 s'explique par une température  
7 moyenne plus élevée que la normale.

- 8 Le tableau 4 présente la répartition des événements et des heures de pointe de  
9 l'hiver 2023-2024.

**Tableau 4**  
**Répartition des événements et heures de pointe**  
**Hiver 2023-2024**

	Nombre d'événements de pointe		Nombre d'heures de pointe	
	Crédit hivernal	Flex	Crédit hivernal	Flex
6 h - 9 h	15	11	45	33
16 h - 20 h	3	2	12	8
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>57</b>	<b>41</b>

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

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

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

**Tableau 5**  
**Résultats des clients domestiques adhérant à l'Option de crédit hivernal**  
**Hiver 2023-2024**

	Consommation annuelle moyenne (kWh)	Facture moyenne au tarif D (\$)	Économie - crédit hivernal (\$) Moyenne	Économie - crédit hivernal (\$) Minimum	Économie - crédit hivernal (\$) Maximum	Effacement moyen (kW)
<b>Ensemble des clients</b>	18 467	1 602 \$	24 \$	0 \$	1 755 \$	0,8
<b>Strates de consommation annuelle</b>						
[ -; 5000[	3 484	363 \$	4 \$	0 \$	505 \$	0,1
[ 5000;10000[	7 680	657 \$	9 \$	0 \$	928 \$	0,3
[10000;15000[	12 507	1 035 \$	16 \$	0 \$	1 329 \$	0,6
[15000;20000[	17 521	1 474 \$	25 \$	0 \$	1 265 \$	0,9
[20000;25000[	22 357	1 920 \$	31 \$	0 \$	1 200 \$	1,0
[25000;30000[	27 256	2 393 \$	36 \$	0 \$	1 508 \$	1,2
[30000;35000[	32 219	2 884 \$	41 \$	0 \$	1 755 \$	1,4
[35000;40000[	37 181	3 380 \$	47 \$	0 \$	1 672 \$	1,6
[40000;45000[	42 202	3 883 \$	52 \$	0 \$	1 603 \$	1,8
[45000;50000[	47 201	4 384 \$	53 \$	0 \$	1 387 \$	1,8
[50000;55000[	52 227	4 888 \$	63 \$	0 \$	983 \$	2,1
[55000;60000[	57 277	5 395 \$	60 \$	0 \$	1 406 \$	2,1
[60000; Max.]	72 084	6 881 \$	58 \$	0 \$	658 \$	2,0
<b>Type de clients</b>						
Client résidentiel	18 442	1 599 \$	24 \$	0 \$	1 755 \$	0,8
Exploitation agricole	25 510	2 266 \$	30 \$	0 \$	1 021 \$	1,0
<b>Segments d'habitation</b>						
Logement dans un immeuble 4 logements +	8 648	745 \$	9 \$	0 \$	602 \$	0,3
Logement dans un duplex ou triplex	13 028	1 115 \$	15 \$	0 \$	1 032 \$	0,5
Maison individuelle	21 961	1 907 \$	31 \$	0 \$	1 755 \$	1,0
<b>Statut du ménage<sup>1</sup></b>						
Client non MFR	19 431	1 680 \$	44 \$	0 \$	1 505 \$	1,5
Client MFR	14 434	1 240 \$	25 \$	0 \$	988 \$	0,8
<b>Source d'énergie pour le chauffage</b>						
TAE	18 857	1 636 \$	26 \$	0 \$	1 755 \$	0,9
autre que TAE	17 178	1 466 \$	16 \$	0 \$	1 002 \$	0,5

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 6**  
**Résultats des clients de petite puissance adhérant à l'Option de crédit hivernal**  
**Hiver 2023-2024**

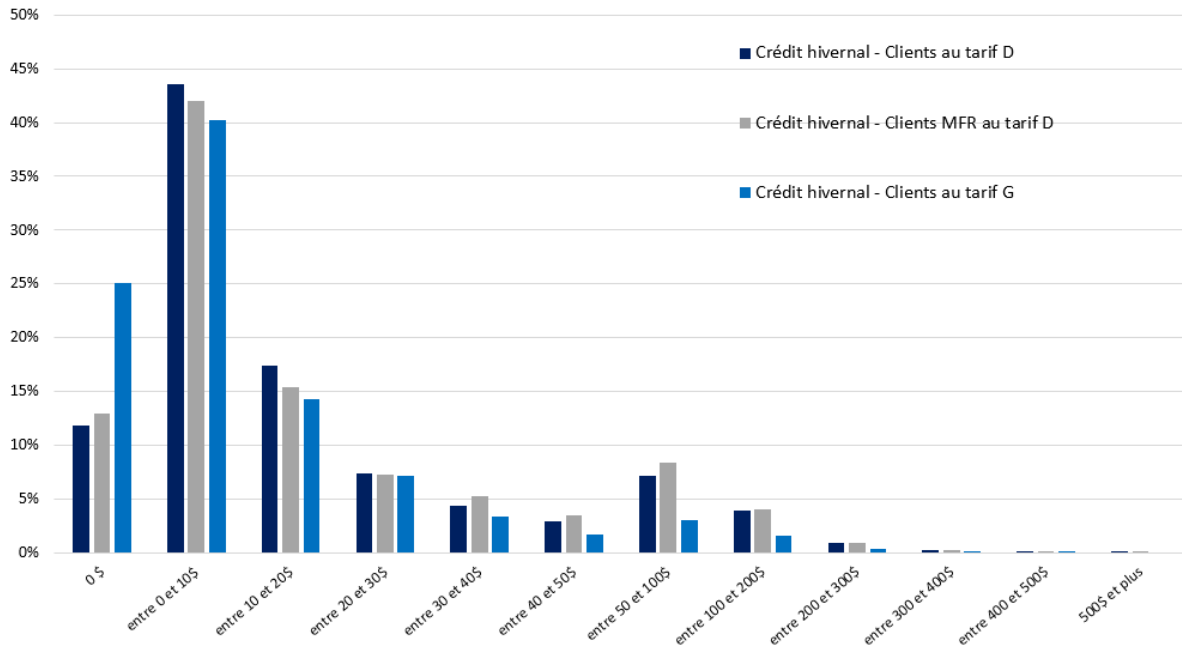
	Consommation annuelle moyenne (kWh)	Facture moyenne au tarif G (\$)	Économie (\$) Moyenne	Économie (\$) Minimum	Économie (\$) Maximum	Effacement moyen (kW)
<b>Ensemble des clients</b>	27 941	3 219 \$	14 \$	0 \$	438 \$	0,5
<b>Strates de consommation annuelle</b>						
[ -; 5000[	2 679	446 \$	2 \$	0 \$	69 \$	0,1
[ 5000; 10000[	7 596	981 \$	12 \$	0 \$	349 \$	0,4
[ 10000; 15000[	12 607	1 540 \$	7 \$	0 \$	125 \$	0,3
[ 15000; 20000[	17 465	2 072 \$	14 \$	0 \$	438 \$	0,6
[ 20000; 25000[	22 363	2 615 \$	14 \$	0 \$	143 \$	0,5
[ 25000; 30000[	27 517	3 177 \$	14 \$	0 \$	157 \$	0,5
[ 30000; 35000[	32 306	3 706 \$	13 \$	0 \$	136 \$	0,6
[ 35000; 40000[	37 328	4 252 \$	13 \$	0 \$	113 \$	0,5
[ 40000; 45000[	42 302	4 801 \$	17 \$	0 \$	60 \$	0,8
[ 45000; 50000[	47 534	5 376 \$	24 \$	0 \$	237 \$	1,0
[ 50000; 60000[	54 428	6 128 \$	30 \$	0 \$	296 \$	1,1
[ 60000; 70000[	64 902	7 276 \$	15 \$	0 \$	55 \$	0,6
[ 70000; 80000[	75 761	8 469 \$	30 \$	0 \$	100 \$	1,3
[ 80000; 90000[	85 234	9 501 \$	18 \$	0 \$	100 \$	1,0
[ 90000; 100000[	94 951	10 535 \$	46 \$	2 \$	155 \$	1,7
[100000; 149999]	117 043	12 990 \$	18 \$	0 \$	72 \$	0,7
[149999; 199999]	177 532	19 199 \$	25 \$	12 \$	48 \$	1,0

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 respectivement de 24 \$ et
- 3 de 14 \$.
- 4 Le Distributeur note également que l'économie moyenne réalisée par les clients MFR à
- 5 l'Option de crédit hivernal est de 25 \$, tandis que l'économie maximale est de 988 \$.
- 6 La figure 1 présente la distribution des économies réalisées par les clients domestiques,
- 7 en distinguant celle des clients MFR, et par les clients de petite puissance à l'Option de
- 8 crédit hivernal.

**Figure 1**  
**Distribution des économies réalisées à l'Option de crédit hivernal**  
**Hiver 2023-2024**



1 Le Distributeur note finalement que 80 % des clients domestiques inscrits à l'Option de crédit  
 2 hivernal ont fait des économies de moins de 30 \$, soit des économies de 13 \$ en moyenne.  
 3 Également, 12 % des clients n'ont pas réalisé d'économies.

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

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

**Tableau 7**  
**Résultats des clients domestiques adhérant au tarif Flex D**  
**Hiver 2023-2024**

	Consommation annuelle moyenne (kWh)	Facture moyenne au tarif D (\$)	Économie - Flex D (\$) Moyenne	Économie - Flex D (\$) Minimum	Économie - Flex D (\$) Maximum	Effacement moyen (kW)
<b>Ensemble des clients - Flex D</b>	<b>18 389</b>	<b>1 599 \$</b>	<b>119 \$</b>	<b>-27 \$</b>	<b>1 066 \$</b>	<b>0,8</b>
<b>Strates de consommation annuelle</b>						
[ -, 5000[	3 355	371 \$	18 \$	-4 \$	105 \$	0,1
[ 5000;10000[	7 681	661 \$	45 \$	-6 \$	267 \$	0,3
[10000;15000[	12 544	1 041 \$	80 \$	-27 \$	244 \$	0,5
[15000;20000[	17 501	1 475 \$	117 \$	-4 \$	305 \$	0,8
[20000;25000[	22 364	1 925 \$	149 \$	32 \$	349 \$	1,0
[25000;30000[	27 267	2 398 \$	179 \$	25 \$	440 \$	1,3
[30000;35000[	32 238	2 888 \$	209 \$	54 \$	459 \$	1,5
[35000;40000[	37 234	3 387 \$	236 \$	93 \$	488 \$	1,8
[40000;45000[	42 261	3 890 \$	262 \$	89 \$	494 \$	1,9
[45000;50000[	47 215	4 388 \$	304 \$	119 \$	701 \$	2,5
[50000;55000[	52 319	4 899 \$	331 \$	166 \$	829 \$	2,2
[55000;60000[	57 398	5 406 \$	362 \$	104 \$	731 \$	4,1
[60000; Max.]	75 337	7 208 \$	455 \$	218 \$	1 068 \$	2,4
<b>Type de clients</b>						
Client résidentiel	18 362	1 596 \$	119 \$	-27 \$	1 066 \$	0,8
Exploitation agricole	24 519	2 190 \$	157 \$	-6 \$	674 \$	0,8
<b>Segments d'habitation</b>						
Logement dans un immeuble 4 logements +	8 582	745 \$	51 \$	0 \$	525 \$	0,3
Logement dans un duplex ou triplex	13 183	1 133 \$	88 \$	-27 \$	701 \$	0,5
Maison individuelle	21 732	1 891 \$	141 \$	-15 \$	1 066 \$	1,0
<b>Statut du ménage</b>						
Client non MFR	18 909	1 640 \$	130 \$	0 \$	688 \$	1,3
Client MFR	14 629	1 284 \$	99 \$	5 \$	522 \$	0,8
<b>Source d'énergie pour le chauffage</b>						
TAE	18 867	1 641 \$	124 \$	-27 \$	1 030 \$	0,9
autre que TAE	16 769	1 443 \$	95 \$	-15 \$	550 \$	0,8

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 de petite puissance adhérant au tarif Flex G**  
**Hiver 2023-2024**

	Consommation annuelle moyenne (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	22 413	2 622 \$	112 \$	0 \$	516 \$	0,4
<b>Strates de consommation annuelle</b>						
[ -; 5000[	2 972	492 \$	13 \$	5 \$	25 \$	0,0
[ 5000; 10000[	6 407	869 \$	32 \$	18 \$	47 \$	0,3
[ 10000; 15000[	12 709	1 558 \$	87 \$	2 \$	192 \$	0,4
[ 15000; 20000[	18 290	2 171 \$	103 \$	0 \$	271 \$	0,4
[ 20000; 25000[	21 981	2 575 \$	110 \$	72 \$	140 \$	0,2
[ 25000; 30000[	28 015	3 237 \$	164 \$	69 \$	354 \$	0,4
[ 30000; 35000[	32 313	3 708 \$	107 \$	52 \$	162 \$	0,1
[ 35000; 40000[	37 462	4 272 \$	155 \$	108 \$	208 \$	0,4
[ 40000; 45000[	44 219	5 012 \$	176 \$	151 \$	201 \$	0,3
[ 45000; 50000[	45 746	5 180 \$	188 \$	127 \$	249 \$	1,3
[ 50000; 60000[	53 515	6 031 \$	256 \$	183 \$	389 \$	1,5
[ 60000; 70000[	60 022	6 744 \$	142 \$	142 \$	142 \$	0,3
[ 70000; 80000[	-	-	-	-	-	-
[ 80000; 90000[	84 487	9 425 \$	516 \$	516 \$	516 \$	1,2
[ 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 respectivement de 119 \$ et de 112 \$.

3 Le Distributeur constate que, tout comme lors de l'hiver précédent, l'offre aux tarifs Flex est  
4 profitable pour la grande majorité des clients qui y adhèrent. En effet, pour l'hiver 2023-2024 :

- 5 • seulement 7 clients domestiques (0,02 %) ont payé une facture plus élevée  
6 comparativement au tarif de base, engendrant un surcoût moyen de 10 \$ ;
- 7 • aucun client MFR s'est dit « perdant » ;
- 8 • tous les 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.  
11 Le surcoût le plus élevé a été de 27 \$ au tarif Flex D<sup>12</sup>, tandis qu'aucun client de petite  
12 puissance n'a payé une facture plus élevée au tarif Flex G qu'au tarif G. Le Distributeur ne  
13 constate pas d'enjeu de rentabilité pour la clientèle MFR. En effet, l'économie moyenne  
14 réalisée par les clients MFR inscrits au tarif Flex D est de 99 \$ et aucun n'a eu un surcoût au  
15 tarif Flex D par rapport au tarif D.

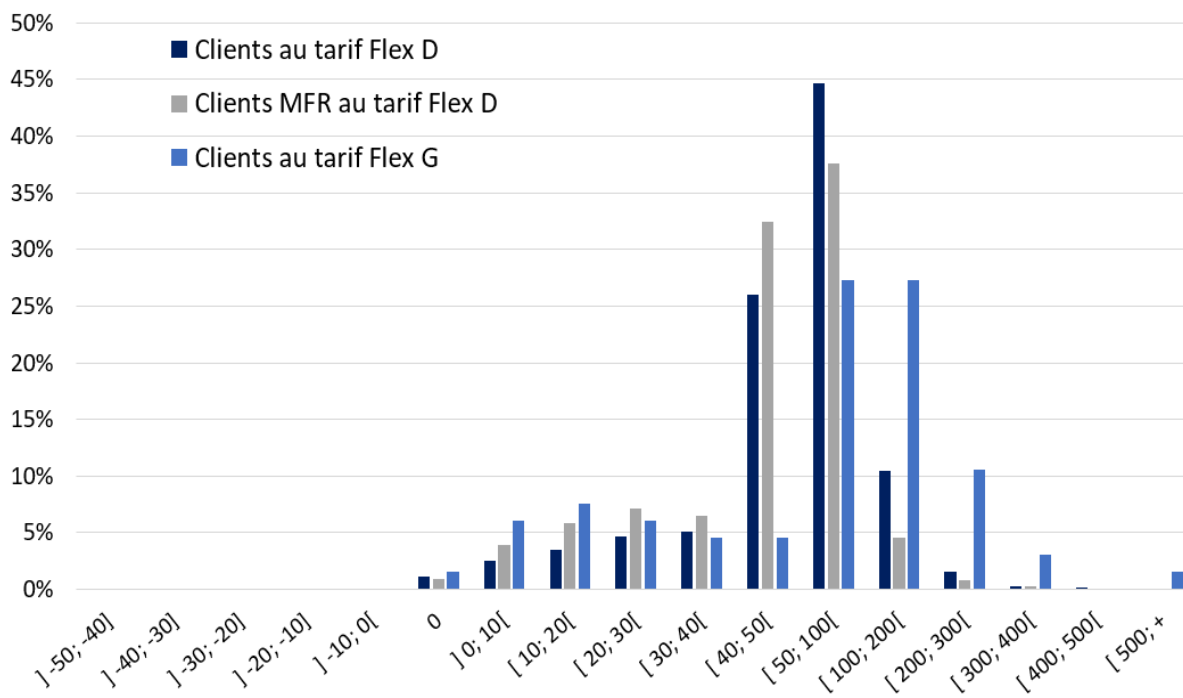
16 Le Distributeur tient à rappeler que tous les participants inscrits aux tarifs Flex disposent d'un  
17 suivi quotidien de leur consommation et de leurs économies sur leur Espace client. Les clients

<sup>12</sup> Un tel surcoût représente 2 % 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 2023-2024**



#### 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.

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

11 De manière générale, les clients domestiques sondés se disent plutôt satisfaits de leur  
12 expérience à la TD. Près de six clients sur dix (58 %) se disent d'ailleurs très satisfaits<sup>14</sup>.

<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.

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

1 Le taux de satisfaction des clients inscrits au tarif Flex D (80 %) est supérieur à celui des  
2 clients inscrits à l'Option de crédit hivernal (55 %).

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

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

9 Toutefois, tout comme à l'hiver précédent, la difficulté à réduire davantage leur consommation,  
10 les faibles économies obtenues ainsi que les efforts requis pour réaliser ces économies  
11 ont notamment été ciblés comme une source d'insatisfaction chez les clients domestiques.  
12 Ainsi, un peu plus du tiers (36 %) des clients sondés<sup>15</sup> se disent très satisfaits des économies  
13 réalisées.

### **Actions posées**

14 La quasi-totalité des clients domestiques (96 %) dit avoir posé des gestes particuliers lors d'au  
15 moins un événement de pointe. Parmi ces clients, la vaste majorité (90 %) dit avoir participé  
16 à tous ou à la plupart des événements de pointe. La réduction de l'utilisation des  
17 électroménagers (87 %) et la modification de l'utilisation du chauffage (81 %) sont parmi les  
18 actions les plus souvent posées durant les événements de pointe. Parmi les clients qui ont  
19 modifié l'utilisation du chauffage, 75 % d'entre eux ont diminué la température de consigne de  
20 leur résidence. De ce nombre, 81 % l'abaissent pour l'ensemble de la résidence  
21 (71 % l'abaissent de 2°C à 4°C, tandis que 16 % l'abaissent de 5°C ou plus).

22 Relativement à l'abaissement de la température de consigne, il est fait au moment précis ou à  
23 moins d'une heure de l'événement de pointe dans 51 % des cas lors des événements de  
24 pointe du matin, et dans 66 % des cas lors des événements de pointe de fin d'après-midi et  
25 de début de soirée. Par ailleurs, 48 % de l'ensemble des répondants au sondage sont  
26 conscients que le meilleur moment pour abaisser la température de consigne est au moment  
27 ou à moins d'une heure avant l'événement de pointe afin de maximiser les économies.  
28 De plus, seulement 25 % des répondants ayant diminué la température de consigne lors des  
29 événements de pointe et étant en mesure de quantifier la baisse ont indiqué faire du  
30 préchauffage à tous les événements, ou fréquemment.

## **2.5. Principaux constats et déploiement à l'hiver 2024-2025**

31 Le Distributeur est satisfait des résultats du cinquième hiver d'application des options de TD.  
32 De façon particulière, il note que :

- 33 • L'effacement moyen des clients inscrits à la TD a été de 0,8 kW par événement.  
34 Grâce à cet effacement moyen, les deux options de TD ont ainsi permis de réduire les

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

- 1 besoins en puissance du Distributeur de 248 MW en moyenne à chaque événement  
2 de pointe au cours desquels l'ensemble des options ont été appelées, soit l'équivalent  
3 de la demande moyenne d'environ 35 000 clients résidentiels par événement.
- 4 • Le faible nombre d'heures de pointe appelées a eu un effet positif sur les économies  
5 des clients aux tarifs Flex, mais a eu un effet contraire sur les économies des clients à  
6 l'Option de crédit hivernal.
- 7 Pour le sixième hiver de la TD, le Distributeur va continuer de miser sur une campagne  
8 d'adhésion volontaire où les clients admissibles pourront directement s'inscrire aux offres sur  
9 leur Espace client. Une campagne de publicité médiatique et d'appels par le Service à la  
10 clientèle ainsi que l'envoi de courriels seront également privilégiés afin d'augmenter le bassin  
11 de clients potentiels.

### 3. Projet pilote pour la clientèle de moyenne puissance

- 12 Malgré l'absence d'actions de recrutement pour ce type de tarification à la clientèle de  
13 moyenne puissance, un client était inscrit au tarif Flex M durant l'hiver 2023-2024. Celui-ci a  
14 réalisé, en moyenne, un effacement de 10,2 kW et une économie de 2 492 \$,  
15 comparativement au tarif M.
- 16 Le projet pilote se poursuit à l'hiver 2024-2025.