

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1
DE L'AQCIE-CIFQ
(VERSION CAVIARDÉE)**

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO 1 DE L’AQCIE ET DU CIFQ AU DISTRIBUTEUR

**DEMANDE D’APPROBATION DU
 PLAN D’APPROVISIONNEMENT 2020-2029 DU DISTRIBUTEUR**

Besoins de capacité de transport

1. Références : B-0009, page 18

Préambule :

À partir des données fournies à la référence, l’AQCIE et le CIFQ présentent le tableau suivant qui montre notamment les besoins en excluant la capacité résultant des interventions en gestion de la demande.

Détermination des approvisionnements requis (MW)										
Hiver (1er décembre au 30 mars)	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
En MW	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Besoins à la pointe - incluant la réserve	42 444	43 234	44 013	44 465	44 812	45 107	45 225	45 152	45 402	45 665
Gestion de la demande en puissance	1 316	1 779	2 217	2 491	2 838	2 984	3 003	2 751	2 781	2 815
Besoins à la pointe, excluant la GDP	41 128	41 455	41 796	41 974	41 974	42 123	42 222	42 401	42 621	42 850

Selon l’AQCIE et le CIFQ, les interventions en gestion de la demande ont pour effet de réduire les besoins à la source et ainsi de réduire la sollicitation du réseau de transport de la même quantité de puissance.

Demandes :

1.1 Veuillez confirmer la compréhension des intervenants.

Réponse :

- 1 **Il est exact qu’une diminution de la demande à la source pourrait permettre de**
- 2 **réduire également la pression sur les réseaux de transport et de distribution et,**
- 3 **à plus long terme, les investissements requis sur ces réseaux.**
- 4 **Toutefois, la quantification de l’impact d’une telle réduction à la source en**
- 5 **matière de besoins de transport est un exercice délicat à réaliser. Cette relation**
- 6 **est tributaire de plusieurs facteurs. Ces derniers ont été exposés à la**
- 7 **section 3.2 de la pièce HQD-4, document 4 (B-0032).**
- 8 **Parmi ces facteurs, on peut par exemple invoquer la coïncidence entre la pointe**
- 9 **d’un poste et la pointe en matière d’approvisionnement. Ainsi, si la pointe d’un**
- 10 **poste ne coïncide pas avec la pointe du réseau (donc, avec le moment au cours**

1 duquel un moyen de GDP sera sollicité), l'appel de ce moyen de GDP aura peu
2 ou pas d'impact sur les besoins de ce poste.

3 Le Distributeur et le Transporteur ont amorcé des travaux afin d'analyser de
4 façon plus poussée l'impact de différents moyens de GDP sur les besoins du
5 réseau. Ces travaux contribueront notamment à l'élaboration d'une stratégie
6 permettant de mieux tenir compte de l'apport des moyens de GDP dans la
7 projection des besoins des réseaux de transport et de distribution et dans la
8 planification des investissements de ces réseaux.

1.2 Si vous ne la confirmez pas veuillez quantifier et expliquer l'impact, sur la sollicitation
du réseau de transport, de la réduction des besoins résultant de l'application des mesures
d'intervention en gestion de la puissance.

Réponse :

9 Voir la réponse à la question 1.1.

Hilo

2. **Références :** (i) B-0017, page 6
(ii) <http://nouvelles.hydroquebec.com/fr/communiques-de-presse/1552/lenergie-devient-intelligente-avec-hilo-nouvelle-marque-dhydro-quebec/?fromSearch=1>

Préambule :

La référence (i) mentionne :

« Pour atteindre cet objectif, le Distributeur a réalisé plusieurs projets pilotes et projets de démonstration dans le passé qui ont confirmé le potentiel de la GDP pour le marché résidentiel et les efforts importants de commercialisation requis pour l'exploiter. En prenant en considération les limites de son périmètre d'activités réglementées et l'effort requis pour un déploiement de masse, il a choisi de mandater l'agrégateur Hilo, une filiale non réglementée en propriété exclusive d'Hydro-Québec, active dans le marché de la Maison intelligente pour développer le marché de la GDP résidentielle au Québec et contribuer à l'équilibre de son bilan de puissance.

Constitué de spécialistes d'expérience en développement de nouveaux produits et d'entreprises technologiques, Hilo détient l'expertise commerciale et technologique pour déployer à grande échelle un service d'installation et de programmation de produits de domotique à la clientèle. La filiale a, de plus, pu bénéficier d'un transfert des connaissances acquises par le Distributeur, par le biais notamment des projets pilotes et des travaux réalisés pour le

compte de ce dernier par les chercheurs de l'Institut de recherche d'Hydro-Québec (IREQ). » (Nos soulignements)

À la référence (ii) le communiqué de presse du 16 octobre 2019 mentionne :

« Hydro-Québec lance la marque Hilo, qui offrira des produits et des services personnalisés à ses clients pour gérer leur consommation d'électricité plus intelligemment et plus efficacement, en toute simplicité. »

Demande :

2.1 Veuillez préciser la date à laquelle le Distributeur « a choisi de mandater l'agrégateur Hilo, (...) pour développer le marché de la GDP résidentielle au Québec et contribuer à l'équilibre de son bilan de puissance ».

Réponse :

1 **Le contrat entre le Distributeur et Hilo a été signé le 21 octobre 2019.**

2.2 Veuillez indiquer si des personnes au service du Distributeur ont changé d'emploi et travaillent maintenant pour Hilo.

Réponse :

2 **Six ressources du Distributeur ont été transférées à la filiale lors de sa création.**
3 **Depuis, la filiale assume la totalité de la rémunération de ces ressources.**

2.3 Veuillez indiquer s'il y a un code de conduite ou un code d'éthique régissant les rapports entre le Distributeur et Hilo.

Réponse :

4 **Dans le cadre du contrat, Hilo est assujettie aux mêmes règles de conduite en**
5 **matière de service à la clientèle, de confidentialité et de protection des**
6 **renseignements personnels que celles que doit respecter le Distributeur.**
7 **L'application de ces règles est suivie dans le cadre de la gestion du contrat par**
8 **le Distributeur.**

2.4 Veuillez indiquer si le Distributeur a signé une ou des ententes avec Hilo pour les fins du mandat évoqué. S'il y a lieu, veuillez déposer cette ou ces ententes.

Réponse :

9 **Voir l'annexe A de la présente pièce.**

2.5 Veuillez indiquer si le Distributeur a contacté d'autres agrégateurs aux fins d'un tel mandat.

- Si non, veuillez justifier de retenir Hilo sans connaître les autres possibilités.

Réponse :

1 Le Distributeur n'a pas contacté d'autres agrégateurs pour le moment. Comme
2 mentionné en réponse à la question 10.19 de la demande de
3 renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-5, document 1 (B-0024),
4 Hydro-Québec mise, dans son Plan stratégique 2020-2024, sur cette activité
5 pour accroître son offre auprès de sa clientèle, pour l'accompagner dans le
6 choix de nouvelles technologies et dans la gestion de sa consommation, et ce,
7 avec pour objectif d'augmenter sa satisfaction. Le développement de services
8 axés sur la Maison intelligente constitue une activité structurante pour
9 l'entreprise et conséquemment, celle-ci a choisi de la développer par le biais
10 d'une filiale. En recourant à la filiale Hilo, le Distributeur profite d'un nouveau
11 moyen d'approvisionnement flexible, sûr et parfaitement adapté à ses besoins.
12 Il peut, en outre, plus facilement expérimenter cette solution innovante de
13 gestion de la puissance. En effet, l'entente avec Hilo prévoit une période de
14 rodage afin d'expérimenter, raffiner et ajuster l'ensemble des paramètres afin
15 de livrer un service répondant parfaitement aux besoins du Distributeur. Elle
16 permet un codéveloppement efficace et coordonné des services énergétiques
17 sans mettre à risque le réseau et la fiabilité du service d'Hydro-Québec, le tout
18 dans le respect des critères de sécurité et confidentialité des données.

2.6 Veuillez indiquer les modalités du « *transfert des connaissances acquises par le Distributeur* ».

Réponse :

19 Comme mentionné au tableau 1 de la pièce HQD-4, document 1 (B-0017), le
20 Distributeur a effectué plusieurs projets de gestion de la demande de puissance
21 dans le marché résidentiel. Ces projets ont été réalisés en vue de répondre à
22 ses propres besoins, notamment de confirmer le potentiel de GDP en vue de
23 l'exploiter auprès de l'ensemble de ses clientèles et de développer et mettre en
24 place l'offre de tarification dynamique. Les sommes encourues par le
25 Distributeur pour ce type d'activités font partie des résultats présentés
26 annuellement dans le *Suivi des interventions en efficacité énergétique* de ses
27 rapports annuels déposés à la Régie sous les rubriques :

- Innovations technologiques et commerciales, pour les coûts de recherche et développement du LTÉ et des projets de démonstration ;

- 1 • Gestion de la demande de puissance, pour les dépenses liées aux
2 différents projets pilotes.

3 Une fois la décision prise d'impartir à Hilo le développement du marché de la
4 GDP résidentielle, le Distributeur lui a partagé les leçons apprises. Toutefois, le
5 Distributeur précise que l'ensemble des coûts de recherche et de projets pilotes
6 réalisés spécifiquement pour les besoins d'Hilo lui ont été imputés, à coûts
7 complets, notamment les coûts du projet Déploiement d'outils technologiques,
8 ainsi que l'ensemble des frais engagés pour les activités liées au
9 développement d'une offre à grande échelle d'un service d'installation et de
10 programmation de produits de domotique pour la clientèle résidentielle
11 réalisées en amont du lancement de la filiale.

- 2.7 Veuillez indiquer si Hilo a versé un montant d'argent pour ce transfert de connaissance.
Si oui, veuillez spécifier ce montant ainsi que les bases sur lesquelles ce montant a été
établi.

Réponse :

12 Voir la réponse à la question 2.6.

- 2.8 Veuillez indiquer si les « *connaissances acquises par le Distributeur* » sont disponibles
également pour d'autres agrégateurs.

Réponse :

13 Plusieurs informations sur les projets pilotes du Distributeur ont déjà été
14 partagées à la Régie au cours des années, notamment à la section 4 de la pièce
15 HQD-4, document 1 (B-0017). Cela dit, advenant le besoin de recourir à d'autres
16 agrégateurs pour l'acquisition de moyens de gestion de la demande provenant
17 de la clientèle résidentielle, le Distributeur verra à ce que tous les
18 soumissionnaires d'un éventuel appel d'offres obtiennent l'information requise
19 pour y participer.

- 2.9 Veuillez indiquer les coûts encourus par le Distributeur pour « *des projets pilotes et des
travaux réalisés pour le compte de ce dernier par les chercheurs de l'Institut de
recherche d'Hydro-Québec* ». Veuillez indiquer si d'autres coûts ont été encourus par le
Distributeur pour l'acquisition des connaissances mentionnées à la référence (i). Si oui,
veuillez les identifier et les quantifier.

Réponse :

20 Voir la réponse à la question 2.6.

- 3. Références :**
- (i) B-0009, page 18
 - (ii) B-0024, page 47
 - (iii) B-0024, page 49
 - (iv) B-0024, page 40

Préambule :

La référence (i) présente le Bilan en puissance sur la période du Plan. On y retrouve notamment à la ligne « Hilo » une valeur de la réduction en puissance pour chacune des années du Plan.

La référence (ii) mentionne :

« Le contrat entre Hilo et le Distributeur couvre une période de 10 ans. Les réductions de puissance présentées au Plan sont des cibles qui seront confirmées annuellement, par un engagement ferme. Pour les raisons mentionnées en réponse à la question 10.6, de l'avis du Distributeur, elles sont réalistes et atteignables. »

La référence (iii) mentionne :

« Comme mentionné en réponse à la question 10.18, les engagements de réduction de puissance (MW) que prend Hilo au bénéfice du Distributeur sur une base annuelle sont confirmés avant chaque période d'hiver. Une pénalité sera prévue au contrat si la réduction de puissance pour laquelle Hilo s'est engagée n'est pas atteinte. »

La référence (iv) mentionne :

« Enfin, le Distributeur souligne qu'il est confiant de l'atteinte par Hilo des cibles annuelles, lesquelles sont conservatrices pour les premières années du Plan. »

Demandes :

- 3.1 Étant donné que les puissances présentées à la référence (i) sont des cibles et que les engagements seront confirmés annuellement, veuillez expliquer quelles seraient les conséquences d'un engagement différent de la valeur cible pour une année donnée.

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 39.9 du RNCREQ à la pièce HQD-5, document 7.**

- 3.2 Veuillez indiquer comment le Distributeur pourra mesurer la quantité de puissance ayant fait l'objet d'un effacement grâce à Hilo pour une année donnée.

Réponse :

1 **La méthode de calcul de la puissance effacée est présentement en**
2 **développement dans le cadre de la période de rodage des activités d'Hilo. En**
3 **bref, cette méthode consistera à mesurer l'écart entre une puissance de**
4 **référence et la puissance calculée à partir des données de compteur pendant**
5 **un événement de GDP.**

6 **Voir l'annexe 3 du contrat déposée sous pli confidentiel, à l'annexe A de la**
7 **présente pièce.**

3.3 Veuillez préciser la pénalité prévue au contrat si la réduction de puissance pour laquelle Hilo s'est engagée n'est pas atteinte.

Réponse :

8 **La valeur de cette pénalité doit être précisée, par le Distributeur, dans le cadre**
9 **de la période de rodage des activités d'Hilo.**

3.4 Concernant l'information de la référence (iii), veuillez préciser ce que le Distributeur entend par « *les premières années du Plan* ».

Réponse :

10 **Elles correspondent à la période de rodage des activités d'Hilo, soit les deux**
11 **premières années contractuelles telles que définies à la section 1 du contrat.**

4. Références : B-0024, pages 47 et 48

Préambule :

À la page 47 de la référence, il est mentionné que le « *montant et les modalités de rémunération sont prévus pour la période contractuelle de 10 ans* ».

À la page 48, à la demande de la Régie de « *fournir le coût global prévu pour le Distributeur, pour les 3 premières années du programme Hilo, par kW effacé* », le Distributeur répond notamment que le « *prix est représentatif des coûts évités de long terme* ».

Demandes :

4.1 Veuillez fournir les coûts évités de long terme qui ont été utilisés pour établir la rémunération de Hilo.

Réponse :

1 [REDACTED]
2 [REDACTED]
3 [REDACTED]
4 [REDACTED]
5 [REDACTED]
6 [REDACTED]
7 [REDACTED]
8 [REDACTED]
9 [REDACTED]
10 [REDACTED]

11 **Le Distributeur croit important de souligner que la rémunération d'Hilo n'est**
12 **pas dérivée du coût évité. Le coût évité fait partie des éléments permettant de**
13 **juger du caractère raisonnable du coût de la mesure par rapport aux bénéfices**
14 **qu'en tire le Distributeur. Or, sa conclusion est à l'effet que l'ensemble de ces**
15 **bénéfices, pécuniaires et non pécuniaires, se compare avantageusement au**
16 **coût.**

17 **Le Distributeur insiste sur l'importance qu'il accorde au déploiement d'une**
18 **activité structurante permettant à sa clientèle de contribuer à la transition**
19 **énergétique, comme il le soulignait en réponse à la question 10.19 de la**
20 **demande de renseignements n° 1 de la Régie à la pièce HQD-5, document 1**
21 **(B-0024).**

22 **Voir également la réponse à la question 4.1 du ROEE à la pièce HQD-5,**
23 **document 8.**

4.2 Veuillez préciser si les coûts évités comprennent ceux de transport et de distribution.
Veuillez expliquer votre réponse.

Réponse :

24 **Voir la réponse à la question 4.1.**

4.3 Étant donné que les mesures concernent la gestion de la demande en puissance, veuillez
indiquer si l'implantation des mesures prévues par Hilo aura un impact sur les revenus
du Distributeur. Si oui, veuillez indiquer comment cet impact est pris en considération
dans la rémunération de Hilo.

Réponse :

25 **D'emblée, le Distributeur souligne que, comme indiqué à la réponse à la**
26 **question 4.1, le niveau de la rémunération d'Hilo ne découle pas directement**
27 **des coûts évités ou d'un éventuel coût d'opportunité (réduction des revenus).**

1 Cela étant, le Distributeur rappelle qu'Hilo vise, dans un premier temps, la
2 clientèle résidentielle. Or, le tarif D, applicable à l'essentiel de cette dernière, ne
3 comporte aucun prix pour la puissance. En conséquence, la réduction de
4 l'appel de puissance des clients n'aura pas d'impact sur leur facture. De plus,
5 le service visant à préserver au maximum le confort de la clientèle, les
6 événements de réduction de la demande comporteront des périodes de
7 préchauffage. En conséquence, ces événements devraient avoir peu ou pas
8 d'impact sur la consommation totale de la clientèle visée.

5. **Références :** (i) B-0024, page 29
 (ii) B-0024, page 48

Préambule :

En réponse à une demande de la Régie, le Distributeur mentionne :

« Le Distributeur rappelle que l'obligation de procéder à un appel d'offres conformément à la procédure prévue à l'article 74.1 de la LRE s'applique pour les contrats d'approvisionnement en électricité requis afin de satisfaire les besoins des marchés québécois qui excèdent l'électricité patrimoniale. Or, tel n'est pas le cas avec Hilo. Le service offert par cette dernière vise au contraire une économie dans l'utilisation des ressources énergétiques présentement disponibles chez les clients du Distributeur, permettant ainsi de repousser un appel d'offres pour l'acquisition d'approvisionnements de long terme. Il ne peut donc s'agir d'un « contrat d'approvisionnement en électricité » au sens de la LRE. » (Notre soulignement)

Cependant à la référence (ii), le Distributeur mentionne notamment :

« Pour le Distributeur, dont les besoins en puissance à approvisionner sont en croissance, Hilo donne accès à un nouveau moyen d'approvisionnement flexible, sûr et parfaitement adapté à ses besoins, auprès d'un bassin de clients non encore exploité par les moyens actuellement disponibles. » (Notre soulignement)

Demandes :

- 5.1 Veuillez indiquer quelle est, selon le Distributeur, la nature juridique du contrat de gré à gré conclu avec l'agrégateur Hilo, ainsi que la nature de l'autorisation requise par la loi.

Réponse :

1 **Le Distributeur a conclu un contrat de gré à gré avec la filiale Hilo. Ce contrat**
2 **n'est soumis à l'obtention d'aucune autorisation en vertu de la LRÉ, car il ne**
3 **s'agit pas d'un contrat d'approvisionnement en électricité au sens de cette loi.**

5.2 Veuillez concilier l'affirmation soulignée de la référence(i) avec l'affirmation soulignée
de la référence (ii)

Réponse :

4 **Le Distributeur ne perçoit aucune incohérence dans les affirmations**
5 **soulignées. À la référence (i), le Distributeur a sciemment mis entre guillemets**
6 **l'expression « contrat d'approvisionnement en électricité » puisqu'il réfère au**
7 **concept tel que défini à l'article 2 de la LRÉ. À la référence (ii), il s'agit d'une**
8 **utilisation davantage générique du terme approvisionnement.**

Électricité interruptible

6. Référence : R-4057-2018, B-0189, pages 118 et 119

Préambule :

La section 2 de la référence traite des options d'électricité interruptible pour la clientèle au tarif L, et aux pages 118 et 119 de la référence on retrouve les modalités applicables aux interruptions.

Ces modalités sont présentées au tableau ci-dessous.

Modalités applicables		Électricité interruptible	
		Option I	Option II
Délai du préavis :			
	Jours de semaine	2 heures	2 heures
	Jours de fin de semaine	15 h 30 la veille	15 h 30 la veille
Nombre maximal d'interruption par jour		2	1
Délai minimal entre 2 interruptions		4 heures	16 heures
Nombre maximal d'interruptions par période d'hiver		20	10
Durée d'une interruption		4 - 5 heures	4 - 5 heures
Durée maximale des interruptions par période d'hiver		100 heures	50 heures

Demande :

6.1 Veuillez compléter le tableau pour le service offert par Hilo.

Réponse :

- 1 **Le tableau R-6.1 présente les modalités applicables d’Hilo en comparaison de**
- 2 **celles des options d’électricité interruptible.**

**TABLEAU R-6.1 :
MODALITÉS D’HILO**

Modalités applicables	Électricité interruptible		Hilo
	Option I	Option II	
Délai du préavis : Jours de semaine Jours de fin de semaine	2 heures 15 h 30 la veille		Avant 17h la veille
Nombre maximal d'interruptions par jour	2	1	2
Délai minimal entre deux interruptions	4 heures	16 heures	7 heures
Nombre maximal d'interruptions par période d'hiver	20	10	30
Durée d'une interruption	4 - 5 heures	4 - 5 heures	4 heures
Durée maximale des interruptions par période d'hiver	100 heures	50 heures	120 heures

7. **Référence :** B-0024, page 37

Préambule :

À la référence, le Distributeur mentionne :

« Le Distributeur confirme que l’ajout de nouveaux moyens de gestion de la demande de puissance, avec notamment Hilo et les moyens additionnels potentiels, permet de compenser la hausse des besoins en puissance et de reporter de deux ans, par rapport à l’état d’avancement 2018, le besoin pour de nouveaux approvisionnements de long terme.

De ce fait, le retrait de ces moyens au bilan aurait pour conséquence le devancement du besoin pour un nouvel approvisionnement en puissance.
(Notre soulignement)

Demandes :

7.1 Veuillez confirmer que l'affirmation soulignée s'applique également à l'électricité interruptible, soit qu'une diminution de la capacité « *aurait pour conséquence le devancement du besoin pour un nouvel approvisionnement en puissance* ».

Réponse :

1 **Le Distributeur confirme que la contribution en puissance de l'ensemble des**
2 **approvisionnements participe à répondre aux besoins en puissance. Ainsi, le**
3 **retrait de tout approvisionnement, dont les options d'électricité interruptible,**
4 **pourrait en effet entraîner le devancement du besoin pour un nouvel**
5 **approvisionnement en puissance.**

7.2 Si vous ne confirmez pas, veuillez expliquer votre réponse

Réponse :

6 **Sans objet.**

8. Références : (i) B-0009, page 21
(ii) B-0009, page 18

Préambule :

Concernant les moyens additionnels potentiels de GDP, la référence (i) mentionne :

« Dans le but de maximiser la contribution des moyens de GDP, le Distributeur proposera des modifications à l'option d'électricité interruptible, ainsi qu'aux critères d'admissibilité au programme de GDP Affaires. »

Le volet Moyens additionnels potentiels comprend donc une composante « *électricité interruptible* » et une composante « *GDP Affaires* ».

Le bilan de puissance présenté à la référence (ii), montre une prévision des Moyens additionnels potentiels. La réduction de puissance prévue ne débute qu'en 2022-2023 (80 MW) et atteint son maximum en 2025-2026 (420 MW).

Par ailleurs, le tableau de la référence (ii) montre également une valeur de 1000 MW sur toute la période pour le volet « *Électricité interruptible* ».

Demandes :

8.1 Pour le volet Moyens additionnels potentiels, veuillez préciser la puissance afférente à l'« *électricité interruptible* » et la puissance afférente à « *GDP Affaires* ».

Réponse :

1 **Le tableau R-8.1 présente le détail du volet Moyens additionnels potentiels**
2 **comme prévu dans le bilan de puissance présenté au tableau 3.2 de la pièce**
3 **HQD-2, document 3 (B-0009), page 21.**

TABLEAU R-8.1 :
RÉPARTITION DU VOLET « MOYENS ADDITIONNELS POTENTIELS »

Hiver (1 ^{er} décembre au 31 mars) En MW	2019- 2020	2020- 2021	2021- 2022	2022- 2023	2023- 2024	2024- 2025	2025- 2026	2026- 2027	2027- 2028	2028- 2029
▪ Moyens additionnels potentiels	0	0	0	80	180	300	420	420	420	420
- Bonification électricité interruptible	0	0	0	0	100	220	340	340	340	340
- Admissibilité GDP Affaires clients L < 50 MW	0	0	0	80	80	80	80	80	80	80

8.2 Veuillez préciser les modifications que le Distributeur entend proposer à l'option
d'électricité interruptible du volet Moyens additionnels potentiels notamment quant aux
modalités applicables et à la rémunération.

Réponse :

4 **Au moment opportun, le Distributeur consultera ses clients industriels de**
5 **grande puissance sur les ajustements nécessaires à l'OÉI qui pourraient**
6 **permettre de maximiser leur contribution à cette option. Ces ajustements**
7 **pourraient signifier un recalibrage des compensations financières ou la mise**
8 **en place de modalités adaptées à la réalité opérationnelle des clients**
9 **industriels.**

8.3 Veuillez indiquer si ces modifications ont fait l'objet de consultations auprès des clients
potentiels. Veuillez expliquer votre réponse.

Réponse :

10 **Voir la réponse à la question 8.2.**

8.4 Veuillez justifier que la réduction du volet Moyens additionnels potentiels ne débute
qu'en 2022-2023 alors que le volet Hilo débute dès 2019-2020. Veuillez notamment
montrer les avantages du volet Hilo par rapport aux avantages du volet Moyens
additionnels potentiels quant aux modalités applicables et à la rémunération du service.

Réponse :

11 **La clientèle actuellement visée par Hilo est celle résidentielle. Puisque les**
12 **mesures demandent un délai de développement et d'implantation, le**
13 **programme doit être construit petit à petit pour aller chercher un potentiel**
14 **grandissant et ainsi, apporter une contribution significative au bilan de**
15 **puissance.**

1 Les moyens additionnels potentiels visent quant à eux la clientèle industrielle,
2 avec des programmes ou options déjà existants. Par conséquent, un nombre
3 restreint de clients est visé par ces mesures et leur contribution au bilan de
4 puissance pourra être inscrite avec un plus court délai. Pour cette raison, la
5 contribution des moyens potentiels additionnels pourrait être ajustée suivant
6 l'évolution de la situation de l'équilibre offre-demande.

Fiabilité en énergie

9. **Références :** (i) B-0009, page 25
(ii) B-0021, page 3
(iii) B-0009, pages 68 et 69

Préambule :

La référence (i) mentionne :

« Ainsi, le critère de fiabilité serait formulé comme suit :

Satisfaire un scénario des besoins qui se situe à un écart type au-delà du scénario moyen à cinq ans d'avis (incluant l'aléa de la demande et l'aléa climatique), sans encourir, vis-à-vis des marchés de court terme hors Québec, une dépendance supérieure à 6 TWh par année.

Le changement apporté correspond à un rehaussement de 1 TWh de la dépendance maximale envers les marchés voisins. Le volume de 6 TWh est établi sur la base de la capacité historique d'achat en énergie auprès des marchés voisins, pour 90 % des heures de l'hiver, comme présenté au tableau 6.1 de la section 6.

Le Distributeur soumet que cette évaluation est prudente, puisque la dépendance maximale envers les marchés voisins correspond à la capacité d'achat du Distributeur en hiver seulement alors que les volumes pouvant être acquis annuellement sont supérieurs. » (Notre soulignement)

Il apparaît que le critère de fiabilité ne spécifie pas que la dépendance de 6 TWh vis-à-vis des marchés de court terme hors Québec ne s'applique que pour les heures d'hiver.

Selon la référence (ii), la période d'hiver comprend les mois de décembre à mars.

La référence (iii) présente les caractéristiques mensuelles des approvisionnements additionnels requis, notamment les figures 8.6, 8.7 et 8.8 qui montrent les valeurs horaires maximales en

achat, par mois, respectivement pour les années 2020, 2021 et 2022. Il y apparaît que des achats sont prévus en dehors de la période d'hiver. Pour les années ultérieures à 2022, les achats prévus devraient être encore plus importants.

Demande :

9.1 Le Distributeur mentionne que « *la dépendance maximale envers les marchés voisins correspond à la capacité d'achat du Distributeur en hiver seulement* ». Veuillez fournir « *les volumes pouvant être acquis annuellement* » en provenance des marchés voisins.

Réponse :

1 **Considérant que les besoins du Distributeur sont concentrés principalement en**
2 **période hivernale, la dépendance maximale envers les marchés voisins**
3 **pertinente aux fins de l'établissement du critère en fiabilité en énergie est celle**
4 **durant cette période. L'information sur les volumes d'énergie, qui pourraient**
5 **être acquis hors de cette période, n'est pas pertinente puisque, en planification,**
6 **les contrats d'approvisionnement existants suffisent à répondre annuellement**
7 **à la demande en électricité.**

10. Référence : (i) B-0009, page 73
(ii) B-0009, page 74

Préambule :

La référence (i) présente les données historiques relatives aux approvisionnements, dont les « *Approvisionnements de court terme (incluant UCAP)* », ainsi que le coût des « *Approvisionnements de court terme (incluant UCAP) en puissance* ».

La référence (ii) présente les données historiques relatives aux achats de puissance sur les marchés de court terme.

Demandes :

10.1 Veuillez préciser si les données de la référence (ii) correspondent à des achats UCAP.

Réponse :

8 **Le Distributeur confirme qu'il s'agit des achats de puissance de court terme de**
9 **type UCAP.**

10.2 Pour chacune des années de l'historique de la référence (i), veuillez présenter séparément les approvisionnements de court terme en énergie (GWh) et les approvisionnements en puissance (UCAP, MW).

Réponse :

1 **Les informations demandées sont déposées annuellement à la Régie, de façon**
2 **détaillée, dans les suivis des activités d'achat du Distributeur sous dispense.**
3 **Le Distributeur invite l'intervenant à joindre le lien suivant et à y consulter**
4 **Autres suivis :**

5 http://www.regie-energie.qc.ca/audiences/TermElecDistrPlansAppro_Suivis.html

10.3 Pour chacune des années de l'historique de la référence (i), veuillez présenter séparément le coût des approvisionnements de court terme en énergie et le coût des approvisionnements en puissance (UCAP).

Réponse :

6 **Voir la réponse à la question 10.2.**

10.4 Pour chacune des années de l'historique de la référence (i), veuillez fournir la quantité ou la proportion des approvisionnements de court terme qui proviennent des marchés hors Québec en énergie et en puissance.

Réponse :

7 **Voir la réponse à la question 10.2.**

10.5 Pour chacune des années de l'historique de la référence (i), veuillez fournir le coût des approvisionnements de court terme qui proviennent des marchés hors Québec en énergie et en puissance.

Réponse :

8 **Voir la réponse à la question 10.2.**

11. Références : (i) B-0009, page 43
(ii) B-0009, pages 45 à 49

Préambule :

La référence (i) présente le tableau suivant qui montre notamment la Capacité d'importation en énergie pour 90% des heures de l'hiver.

TABLEAU 6.1 :
CAPACITÉS D'IMPORTATION AU QUÉBEC (EN MW)
ÉTAT DE LA SITUATION POUR LA PÉRIODE 2019 – 2021

Marché – Nom de l'interconnexion	Capacité de référence ¹ (MW)	Capacité maximale en puissance ²	Capacité d'importation ² en énergie pour 90% des heures de l'hiver	
			En MW	En GWh
Énergie La Lièvre – (MATI et MAFA)	255 + 99	0	150	392
Labrador – (LAB)	5 150	0	0	0
Nouveau-Brunswick – (NB)	785	0*	0	0
Nouvelle-Angleterre – Highgate (HIGH)	170	0	0	0
Nouvelle-Angleterre – Radisson-Sandy-Pond (NE)	2 000	0	270	705
New York (CRT) - Dennison (DEN)	100	100	100	261
New York – Châteauguay (MASS)	1 000	1 000	1 000	2 613
Ontario – Beauharnois (LAW)	470	0	180	470
Ontario – Chat Falls (Q4C)	140	0	0	0
Ontario – Kipawa (OTTO)	110	0	0	0
Ontario – Outaouais (ON)	1 250	0	600	1 568
Total				6 009

1 : Capacité des interconnexions affichée sur le site OASIS du Transporteur

2 : Capacité établie par le Distributeur, compte tenu des limites soulevées dans la section 6.2

* Évaluation valide à court terme (voir les commentaires de la section 6.2).

Pour expliquer la valeur 0 à partir de l'interconnexion Labrador, le Distributeur mentionne à la page 45 de la référence (ii) :

« Une capacité de 265 MW provenant de la centrale des Churchill Falls est rendue disponible à Nalcor Energy pour l'alimentation en priorité de la charge du Labrador. Les capacités excédentaires peuvent ensuite être mises en marché. Le Distributeur ne dispose d'aucune convention de transactions avec Nalcor Energy. Or, une telle convention est nécessaire pour conclure des transactions avec une contrepartie. Aucun achat en provenance de ce marché n'est donc possible en ce moment. »

Pour expliquer la valeur 0 à partir de l'interconnexion Nouveau-Brunswick, le Distributeur mentionne à la page 45 de la référence (ii) :

« De plus, la capacité d'importer de l'énergie est parfois réduite en raison du transit de la production éolienne sur le réseau interne. La situation est analysée en continu par le Transporteur pour déterminer le niveau d'importation possible pour chaque heure. La mise en service de la ligne Chamouchouane Boût-de-l'île pourrait réduire ou éliminer cette contrainte. Les études du Transporteur en prévision de l'hiver 2019-2020 permettront d'en apprendre davantage et de revoir éventuellement les possibilités d'importation via ce chemin. »

Le tableau de la référence (i) indique que la capacité d'importation en énergie est de 600 MW pour le chemin Ontario-Outaouais (ON-HQT). À la page 46 de la référence (ii), il est indiqué que la capacité d'importation sur le chemin ON-HQT est de 1 250 MW, et à la page 47 il est mentionné que les 500 MW de puissance découlant de l'entente entre Hydro-Québec et l'IESO pourraient limiter la capacité des interconnexions pour les importations en provenance de l'Ontario. Selon la compréhension de l'AQCIE et du CIFQ, en tenant compte de l'entente de 500 MW, la capacité réduite devrait être de 750 MW.

Concernant l'interconnexion Ontario-Beauharnois (LAW-HQT), le tableau de la référence (i) montre une capacité de 180 MW. Cependant, à la page 47 de la référence (ii), il est mentionné : *« la capacité d'importation en provenance de la centrale Saunders d'OPG, sur l'interconnexion LAW-HQT, est de 470 MW. Par contre, des particularités d'exploitation de l'interconnexion de natures technique et commerciale font qu'à certains moments, les achats du Distributeur sont limités à 250 MW ».*

Concernant l'interconnexion Ontario - Kipawa (OTTO-HQT), le tableau de la référence (i) montre une capacité de 0 MW. Cependant, à la page 46 de la référence (ii), il est mentionné que la capacité d'importation est de 110 MW, en hiver seulement, du poste Otto-Holden.

Concernant l'interconnexion Ontario-Chat Falls HQT-Q4C), le tableau de la référence (i) montre une capacité de 0 MW. Cependant à la page 47 de la référence (ii), il est mentionné : *« De plus, la capacité d'importation disponible au Distributeur en provenance des groupes de la centrale de la Chute-des-Chats appartenant à OPG (chemin Q4C) est d'environ 50 MW. Des particularités d'exploitation de ces groupes font toutefois en sorte qu'ils ne sont pas toujours disponibles au Distributeur ».*

Demandes :

11.1 Veuillez expliquer et justifier de considérer 90% des heures d'hiver pour chacune des interconnexions.

Réponse :

1 **L'utilisation d'un facteur d'utilisation de 90 % permet au Distributeur de refléter**
2 **la possibilité d'une non-disponibilité des interconnexions causée par un bris**
3 **d'équipement, un entretien non-planifié ainsi que de la congestion des réseaux**
4 **de transport et des sous-réseaux.**

11.2 Concernant l'interconnexion Labrador, veuillez indiquer si le Distributeur a manifesté son intérêt à Nalcor Energy afin de conclure une convention de transactions. Veuillez expliquer votre réponse.

Réponse :

5 **Le Distributeur confirme qu'il a eu des discussions avec des représentants de**
6 **Nalcor Energy. Les discussions sont toujours en cours quant à la possibilité de**

1 **transiger avec cette contrepartie dans le respect des contrats actuellement en**
2 **vigueur et des marges disponibles.**

11.3 Concernant l'interconnexion Nouveau-Brunswick, veuillez indiquer si les études du Transporteur ont permis d'en apprendre davantage et de revoir les possibilités d'importation via ce chemin. Veuillez expliquer votre réponse et, s'il y a lieu, veuillez apporter les corrections nécessaires.

Réponse :

3 **Voir la réponse à la question 22.3 de l'AHQ-ARQ à la pièce HQD-5, document 2.**

11.4 Concernant l'interconnexion Ontario-Outaouais, veuillez expliquer que la capacité est de 600 MW et non de 750 MW.

Réponse :

4 **La capacité en provenance de l'interconnexion Ontario-Outaouais est**
5 **seulement de 600 MW puisqu'un autre client du Transporteur y détient des**
6 **droits de transport.**

11.5 Concernant l'interconnexion Ontario-Beauharnois, veuillez expliquer que la capacité est de 180 MW et non de 250 MW.

Réponse :

7 **Les livraisons en provenance de l'interconnexion Ontario-Beauharnois sont**
8 **effectuées à partir de la centrale de Saunders. Selon l'hydraulicité et les**
9 **diverses contraintes d'exploitation de cette centrale, les quantités offertes sont**
10 **variables. La quantité minimale offerte par OPG est de 180 MW.**

11.6 Concernant l'interconnexion Ontario – Kipawa, veuillez expliquer que la capacité est de 0 MW et non de 110 MW.

Réponse :

11 **L'interconnexion Ontario-Kipawa permet la relève d'un îlot de consommation.**
12 **Ainsi, selon la configuration du réseau en Abitibi, les importations en**
13 **provenance de cette interconnexion peuvent ne pas être en situation de**
14 **contribuer à la pointe du réseau.**

11.7 Concernant l'interconnexion Ontario – Chat Falls, veuillez expliquer que la capacité est de 0 MW et non de 50 MW.

Réponse :

- 1 **Selon l'hydraulicité et les diverses contraintes d'exploitation de la centrale de**
2 **Chat Falls, les quantités offertes sont variables et ne sont pas toujours**
3 **disponibles pour le Distributeur lorsque requises.**

Capacité des interconnexions

- 12. Référence :** (i) B-0009, page 18
 (ii) B-0009, page 43
 (iii) Suivis des plans d'approvisionnement – ANNEXE C – Démonstration
 de la fiabilité en puissance de HQP
 (iv) B-0009, page 74

Préambule :

La référence (i) présente le tableau 3.2 qui montre le bilan de puissance sur la période du plan d'approvisionnement. On peut constater que la contribution des marchés de court terme atteint un niveau maximum de 1100 MW à la pointe 2024-2025.

La référence (ii) présente le tableau 6.1 qui montre les capacités d'importations au Québec. On peut constater qu'il y a une capacité maximale en puissance uniquement pour l'interconnexion New York (CRT) – Dennison et l'interconnexion New York – Châteauguay, pour une capacité totale de 1100 MW.

L'AQCIE et le CIFQ comprennent que la contribution en puissance des marchés de court terme provient uniquement des marchés hors Québec.

À partir des données présentées à la référence (iii) l'AQCIE et le CIFQ ont réalisé le tableau suivant qui montre un historique de la puissance disponible du Producteur en excédent de sa réserve requise.

Tableau AQCIE-CIFQ 1 : Démonstration de la fiabilité en puissance de HQP

Hiver	2015	2016	2017	2018	2019
	2016	2017	2018	2019	2020
	MW	MW	MW	MW	MW
Engagements	36 598	36 813	36 479	36 237	
Ressources	40 534	40 787	41 471	41 073	
Réserve disponible	3 936	3 974	4 992	4 836	-
Réserve requise	3 265	3 285	3 315	3 331	
Puissance disponible	671	689	1 677	1 505	-

Le tableau montre qu’historiquement les ressources du Producteur excèdent ses engagements, incluant sa réserve de fiabilité.

La référence (iv) présente les « *Données historiques relatives aux achats de puissance sur les marchés de court terme* » qui incluent notamment l’information suivante concernant le potentiel de partage de réserve.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Potentiel de partage de réserve évaluée par le NPCC (MW)	2264/	1618/	2157/	3409/	3409/	3409/	3409/	2892/	3402/	3402/	3402/	3402/
	2534	2440	2586	4004	4004	4004	4004	3747	3491	3491	3491	3491

Demandes :

12.1 Veuillez confirmer la compréhension des intervenants que le Distributeur ne considère aucune contribution en puissance de la zone de réglage du Québec pour les marchés de court terme.

Réponse :

1 **Le Distributeur ne peut confirmer la compréhension de l’intervenant. En effet,**
 2 **même si la capacité de transit et le montant des réservations de transport en**
 3 **provenance du marché de New York correspondent à 1 100 MW, le Distributeur**
 4 **évalue que le potentiel commercialement réalisable est inférieur à 1 100 MW**
 5 **provenant de ce marché. Ainsi, pour établir le potentiel de la contribution des**
 6 **marchés de court terme du bilan en puissance (référence (i)), le Distributeur**
 7 **considère également la puissance disponible en provenance de la zone de**
 8 **réglage du Québec.**

12.2 Étant donné l'historique de la disponibilité de puissance de HQP présenté au tableau AQCIE-CIFQ 1, veuillez justifier de ne considérer aucune contribution de la zone de réglage du Québec pour une contribution en puissance des marchés de court terme.

Réponse :

1 Sans objet. Voir la réponse à la question 12.1.

2 De plus, les marges du tableau AQCIE-CIFQ-1 produit par l'intervenant sont des
3 données historiques. Elles ne permettent pas de déduire les engagements
4 futurs du Producteur sur les marchés limitrophes, la stratégie de
5 commercialisation qu'il préconise pour maximiser son profit ainsi que les
6 marges futures disponibles.

7 Par ailleurs, le Producteur n'a aucune obligation de commercialiser ses surplus
8 de puissance.

12.3 Veuillez expliquer à quoi correspondent les deux valeurs du « Potentiel de partage de réserve évaluée par le NPCC ».

Réponse :

9 Le potentiel de partage de réserve est une estimation de l'aide d'urgence (*Tie*
10 *benefit* ou *emergency assistance*) dont pourrait bénéficier une zone de réglage
11 de la part des réseaux avec lesquels elle possède des interconnexions.

12 L'évaluation du potentiel de partage de réserve se fait selon la méthode « *As-*
13 *Is* » et la méthode « *At-Criteria* ». Les deux méthodes sont des simulations du
14 système électrique sous certaines conditions. Les deux valeurs correspondent
15 donc au résultat des deux méthodes. Pour plus de détails sur la méthodologie
16 utilisée par le NPCC, le Distributeur réfère au document : "*REVIEW OF*
17 *INTERCONNECTION ASSISTANCE RELIABILITY BENEFITS*" sur la page Web
18 du NPCC :

19 [https://www.npcc.org/Library/Interconnections%20Assistance%20Reliability%20Benef](https://www.npcc.org/Library/Interconnections%20Assistance%20Reliability%20Benefits/RCC%20Approved%20CP-8%20Tie%20Benefit%20Report%202016-03-02.pdf)
20 [its/RCC Approved CP-8 Tie Benefit Report 2016-03-02.pdf](https://www.npcc.org/Library/Interconnections%20Assistance%20Reliability%20Benefits/RCC%20Approved%20CP-8%20Tie%20Benefit%20Report%202016-03-02.pdf)

Critères de conception

- 13. Références :**
- (i) D-2017-142, page 66
 - (ii) État d'avancement 2018 du Plan d'approvisionnement 2017-2026, page 10
 - (iii) Rapport annuel 2004 du Distributeur, HQD-11, document 1, page 4
 - (iv) R-3470-2001, HQD-2, document 1, page 15

Préambule :

À la référence (i), la Régie demande au Distributeur de présenter, lors de l'état d'avancement 2018, une preuve indiquant :

- *si le Distributeur a déjà observé des besoins réels à la pointe de 4 000 MW qui soient supérieurs aux besoins de pointe prévus;*
- *s'il y a lieu, indiquer le nombre de fois et la date où ces écarts se sont produits, les circonstances qui ont causé chacun de ces écarts et indiquer si ces circonstances peuvent se reproduire et occasionner le même effet.*

En réponse à cette demande, dans son état d'avancement 2018, le Distributeur mentionne :

« Pour répondre à cette demande, les prévisions des besoins en puissance du Distributeur incluses dans les six derniers plans d'approvisionnement ont été considérées, couvrant ainsi une période allant de l'hiver 2001-2002 à l'hiver 2017-2018.

Le Distributeur n'a observé aucun cas où l'écart entre les besoins réels à la pointe d'hiver et ceux prévus était de 4 000 MW ou plus. L'écart maximal observé est de 3 226 MW, soit l'écart entre la pointe réelle du 15 janvier 2004 et la prévision du Plan d'approvisionnement 2002-2011. » (Notre soulignement)

La référence (iii) indique que les besoins réguliers du Distributeur lors de la pointe du 15 janvier 2014 ont été de 35 766 MW.

La référence (iv) indique que la prévision des besoins en puissance à la pointe d'hiver pour l'hiver 2003-2004 était de 33 390 MW.

Il y a donc une différence de 2 376 MW entre la pointe réelle et la pointe prévue.

Demandes :

13.1 Veuillez fournir les données qui ont permis d’obtenir l’écart de 3 223 MW mentionné à la référence (ii).

Réponse :

1 **La pointe d’hiver réelle au 15 janvier 2004 était de 35 766 MW comme indiqué à**
 2 **la référence (iii). Cependant, ce nombre exclut l’impact de 800 MW provenant**
 3 **de l’appel au public. Afin d’évaluer un écart à la prévision, le Distributeur juge**
 4 **nécessaire de redresser la pointe d’hiver en y ajoutant l’impact de l’appel au**
 5 **public, ce qui permet d’obtenir la pointe d’hiver à laquelle il aurait dû faire face.**
 6 **À cette fin, le Distributeur évalue la pointe sans appel au public à 36 566 MW**
 7 **pour l’hiver 2003-2004. Pour ce qui est de la prévision des besoins en puissance**
 8 **à la pointe d’hiver 2003-2004 inscrite dans le Plan d’approvisionnement 2002-**
 9 **2011, le Distributeur tient à préciser qu’elle s’élève à 33 340 MW comme**
 10 **présenté au dossier R-3470-2001, à la pièce HQD-2, document 1, tableau 2.7.**
 11 **Ces valeurs ont été utilisées pour calculer l’écart de 3 226 MW présenté à l’État**
 12 **d’avancement 2018 du Plan d’approvisionnement 2017-2026, page 10 (suivi de**
 13 **la décision D-2017-140).**

13.2 Veuillez fournir les données et l’écart pour chacune des années allant de l’hiver 2001-2002 à l’hiver 2017-2018.

Réponse :

14 **Le tableau R-13.2 présente les données des besoins en puissance à la pointe**
 15 **d’hiver ainsi que les prévisions selon les divers plans d’approvisionnement.**

TABLEAU R-13.2 :
HISTORIQUE DES BESOINS EN PUISSANCE À LA POINTE D’HIVER RÉELS ET CEUX DES
PRÉVISIONS INSCRITS AUX PLANS D’APPROVISIONNEMENT PASSÉS

En MW	2001- 2002 ¹	2002- 2003 ¹	2003- 2004 ¹	2004- 2005 ²	2005- 2006 ²	2006- 2007 ²	2007- 2008 ³	2008- 2009 ³	2009- 2010 ³	2010- 2011 ⁴	2011- 2012 ⁴	2012- 2013 ⁴	2013- 2014 ⁵	2014- 2015 ⁵	2015- 2016 ⁵	2016- 2017 ⁶	2017- 2018 ⁶
<i>Besoins en puissance à la pointe d’hiver réels⁷</i>	29 430	34 568	36 566	34 558	32 889	35 596	34 902	37 152	34 343	37 500	35 140	38 472	38 822	38 522	37 120	36 579	38 184
<i>Prévisions des Plans d’approvisionnement</i>	32 100	32 730	33 340	34 184	35 412	35 674	35 968	36 219	36 851	36 625	37 232	37 613	37 374	37 268	37 607	37 630	37 946
Écart	-2 670	1 838	3 226	374	-2 523	-78	-1 066	933	-2 508	875	-2 092	859	1 448	1 254	-487	-1 051	238

Notes:
¹ Plan approvisionnement 2002-2011
² Plan approvisionnement 2005-2014
³ Plan approvisionnement 2008-2017
⁴ Plan approvisionnement 2011-2020
⁵ Plan approvisionnement 2014-2023
⁶ Plan approvisionnement 2017-2026
⁷ Besoins en puissance réels redressés pour tenir compte des appels au public si nécessaire.

Potentiel technico-économique de gestion de la demande en puissance

14. Référence : B-0009, pages 58, 60, et 61

Préambule :

La référence présente les tableaux 7.3, 7.5 et 7.7 qui montrent notamment les coûts évités actualisés unitaires (\$2020/kW) pour chacune des mesures des secteurs résidentiels, CI, et PMI.

On peut constater des valeurs de coûts évités unitaires très différentes selon les mesures.

Les tableaux montrent également le coût unitaire moyen actualisé des mesures.

Demandes :

14.1 Veuillez décrire la méthodologie qui a permis d'évaluer le coût évité unitaire de chacune des mesures.

- S'il y a lieu, veuillez justifier l'inclusion de coûts évités de transport et de distribution.
- S'il y a lieu, veuillez fournir les mêmes tableaux sans les coûts évités de transport et de distribution.
- Afin de montrer l'application de la méthodologie, veuillez fournir deux exemples de calcul.

Réponse :

1 **Le coût évité pour chacune des mesures est obtenu en calculant l'annuité selon**
2 **la durée de vie de la mesure et l'année de référence. Ainsi, une mesure ayant**
3 **une durée de vie de 10 ans, implantée en 2020, aura un coût évité basé sur**
4 **l'annuité correspondant aux valeurs des coûts évités annuels de 2020 à 2029.**

5 **Seul le coût évité de fourniture a été utilisé pour évaluer le potentiel technico-**
6 **économique (PTÉ). Les coûts évités de transport et de distribution n'ont pas**
7 **été considérés aux fins de cette évaluation.**

8 **Le coût unitaire inclut le coût d'achat et d'installation (coût d'implantation) de**
9 **la mesure et, lorsqu'applicable, le coût annuel d'exploitation et d'entretien. Ce**
10 **coût unitaire ne tient pas compte des pertes de revenus du Distributeur.**

11 **Le coût unitaire est basé sur le coût actualisé de la mesure divisé par son gain.**

présente le tableau 6 qui montre l'annuité pour le coût évité en puissance (\$ 2020/kW-an) selon la durée de vie de la mesure.

Demande :

15.1 Veuillez présenter un exemple de calcul des valeurs de tableau pour une durée de vie des mesures de 1 an et de 10 ans, pour les années 2020, 2025 et 2030.

Réponse :

1 **Voir la réponse à la question 14.1.**

16. Référence : B-0009, pages 58, 60, 61, et 62

Préambule :

La référence présente les tableaux 7.4, 7.6, 7.8 et 7.9 qui montrent respectivement le PTÉ regroupé des secteurs résidentiel, CI, PMI, ainsi que le potentiel regroupé des trois secteurs.

Le tableau ci-dessous regroupe le résultat de chaque secteur en un seul tableau.

Tableau AQCIE-CIFQ 2 : PTÉ regroupé

	Secteur résidentiel	Secteur CI	Secteur PMI	Ensemble des secteurs
Année d'analyse	PTÉ (MW)	PTÉ (MW)	PTÉ (MW)	PTÉ (MW)
2020	1 146	1 214 - 1 336	165	980 - 1 054
2025	1 159	1 202 - 1 305	170	339 - 372
2030	1 913	2 210 - 2 393	171	1 276 - 1 443

L'AQCIE et le CIFQ constatent que le PTÉ regroupé des trois secteurs est nettement inférieur au PTÉ du secteur résidentiel et au PTÉ du secteur CI, chacun pris individuellement.

Demandes :

16.1 Veuillez expliquer le constat de l'AQCIE et du CIFQ.

Réponse :

1 **Comme le Distributeur l'indique à la page 62 de la pièce HQD-2, document 3**
2 **(B-0009), le PTÉ regroupé total soustrait le potentiel qui est exploité pour les**
3 **interventions déjà déployées par le Distributeur mais qui ne se retrouvent pas**
4 **dans les profils de puissance utilisés dans l'analyse. L'impact du programme**
5 **GDP Affaires et d'Hilo a donc été retiré des résultats du PTÉ regroupé, mais pas**
6 **des potentiels par secteurs. Il en résulte que le PTÉ regroupé est inférieur à**
7 **celui des secteurs résidentiel et CI pris individuellement.**

16.2 Veuillez indiquer quel serait l'impact de l'implantation de toutes les mesures du secteur résidentiel sur l'implantation des mesures du secteur CI et des mesures du secteur PMI.

Réponse :

8 **L'implantation des mesures du PTÉ résidentiel réduirait considérablement le**
9 **PTÉ des autres secteurs, en raison de l'impact de l'implantation de ces mesures**
10 **sur la courbe de puissance du Distributeur.**

17. **Références :**
- (i) B-0009, page 21
 - (ii) B-0009, pages 58, 60 et 61
 - (iii) B-0017, page 7
 - (iv) B-0024, pages 47 et 48

Préambule :

Concernant les technologies offertes par Hilo, la référence (i) mentionne :

« Dans un premier temps, les mesures visées reposent essentiellement sur le contrôle de charges de chauffage résidentiel. Un avis favorable du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ayant été émis en mai 2019, les charges de chauffage de l'eau pourront éventuellement s'ajouter, selon la disponibilité d'un produit répondant aux critères anti-légionelle.

Éventuellement, des offres pour les clients commerciaux, industriels et institutionnels seront également ajoutées. »

La référence (ii) présente les tableaux 7.3, 7.5 et 7.7 qui montrent respectivement les mesures du PTÉ regroupé des secteurs résidentiel, CI, PMI ainsi que le coût évité actualisé de chacune des mesures. On peut constater que le coût évité est très différent selon les mesures.

La référence (iii) mentionne :

« Le Distributeur s'attend à ce que l'agrégateur Hilo génère les réductions de puissance, présentées au tableau 3.2 de la pièce HQD-2, document 3, en provenance de la clientèle résidentielle. Les choix technologiques et le rythme de déploiement de celles-ci sont du ressort de Hilo, les réductions de puissance pouvant provenir du contrôle des charges de chauffage de l'espace ou de l'air ou de toute autre source. »

À la page 47 de la référence (iv), le Distributeur mentionne que le montant et les modalités de rémunération de Hilo sont prévus pour la période de 10 ans.

À la page 48 de la référence (iv), à la demande de la Régie de fournir le coût global prévu pour le Distributeur, pour les 3 premières années du programme Hilo, par kW effacé, le Distributeur répond notamment que le « *prix est représentatif des coûts évités de long terme* ».

Demandes :

17.1 Veuillez préciser si Hilo a l'exclusivité de l'implantation des mesures de la référence (ii) pour les secteurs résidentiels, CI et PMI. S'il y a lieu, veuillez préciser les mesures qui sont exclusives à Hilo.

Réponse :

1 **Hilo n'a pas l'exclusivité de l'implantation de ces mesures.**
2 **Toutefois, le Distributeur doit accepter et rémunérer les réductions de**
3 **puissance offertes par Hilo jusqu'à concurrence des cibles du Plan**
4 **d'approvisionnement, spécifiées à la section 7.1 du contrat. Il n'a donc aucun**
5 **intérêt à exploiter lui-même des mesures qui le seront par Hilo.**

17.2 La référence (iii) mentionne que Hilo a toute la latitude quant à la priorisation des mesures pour la clientèle résidentielle. Veuillez indiquer si Hilo a toute la latitude quant à la priorisation des mesures à implanter pour les secteurs CI et PMI.

Réponse :

6 **Hilo pourrait éventuellement introduire une offre pour les marchés CI et PMI,**
7 **laquelle ferait l'objet d'une modification au contrat de service. La teneur de**
8 **cette éventuelle modification n'est évidemment pas déterminée.**

17.3 Étant donné que le coût évité actualisé est différent selon les mesures, et que le montant et les modalités de rémunération de Hilo sont prévus pour la période de 10 ans, veuillez indiquer si la rémunération est fonction des mesures implantées.

Réponse :

- 1 **La rémunération est uniquement fonction du nombre de participants inscrits,**
2 **des kW effacés ainsi que du profil de puissance avant, pendant et après un**
3 **événement de GDP.**

Profil des approvisionnements

- 18. Références :** (i) B-0009, pages 66 et 67
(ii) B-0009, pages 68 et 69

Préambule :

À la référence (i), le Distributeur présente la courbe des puissances classées du profil horaire des approvisionnements additionnels requis pour les années 2020, 2021, 2022 et 2029. L'AQCIE et le CIFQ constatent un accroissement des approvisionnements.

La référence (ii) présente les valeurs horaires maximales en achat, par mois, sur les marchés de court terme pour les années 2020, 2021 et 2022. Pour chacune des années on constate des achats au mois de juin et, pour l'année 2021, des achats (faibles) au mois de juillet.

Demandes :

- 18.1 Veuillez expliquer la prévision d'achat de court terme à chacune des années pour le mois de juin.

Réponse :

- 4 **Les plus petits bâtonnets de l'électricité patrimoniale ont une puissance**
5 **insuffisante, même lorsque combinée à celle des autres ressources du**
6 **Distributeur, pour permettre de couvrir l'ensemble des besoins aux heures où**
7 **la demande est la plus faible de l'année, soit aux heures hors pointes de l'été.**

- 18.2 Veuillez expliquer la prévision d'achat de court terme au mois de juillet 2021.

Réponse :

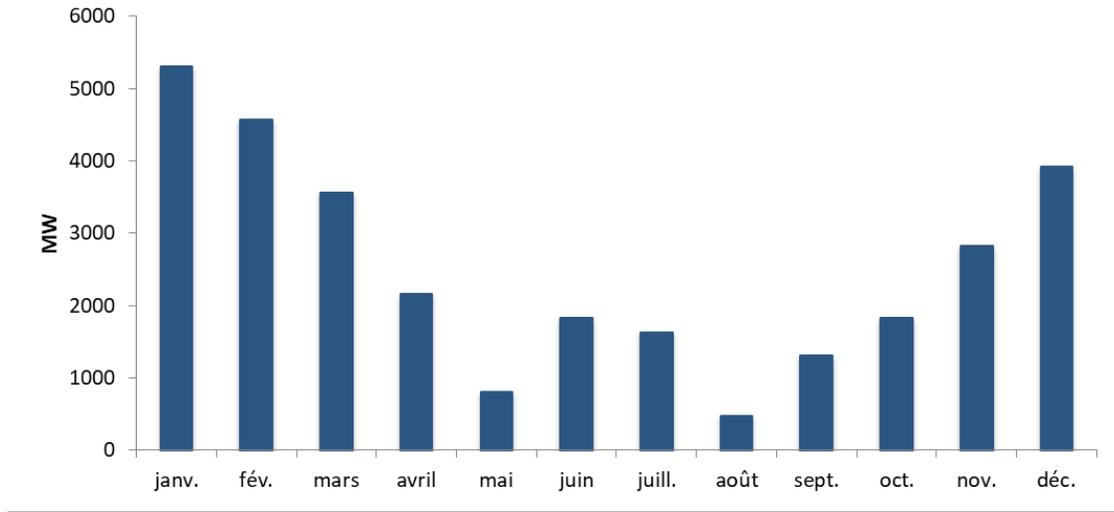
- 8 **Voir la réponse à la question 18.1.**

- 18.3 Veuillez fournir une figure montrant la prévision des valeurs horaires maximales en achat, par mois, sur les marchés de court terme pour l'année 2029.

Réponse :

- 1 **La figure R-18.3 présente les valeurs horaires maximales sur les marchés de**
2 **court terme pour l'année 2029.**

FIGURE R-18.3 :
VALEURS HORAIRES MAXIMALES EN ACHAT, PAR MOIS,
SUR LES MARCHÉS DE COURT TERME POUR L'ANNÉE 2029



Coûts évités d'hiver

- 19. Références :** (i) B-0021, page 7
(ii) B-0021, page 5

Préambule :

La référence (i) montre le tableau 1 qui présente le détail, heure par heure, des valeurs associées aux profils du prix de l'énergie et aux coûts évités pour les jours ouvrables de janvier et pour l'ensemble de l'hiver.

La référence (ii) indique que le coût évité de court terme pour la période d'hiver s'établit à 4,8 ¢/kWh (\$ 2019).

L'AQCIE et le CIFQ ont constaté qu'en multipliant la valeur des ratios horaires par le coût évité de 4,8 ¢/kWh (\$ 2019), ils n'obtiennent pas les valeurs de coûts évités horaires présentées au tableau.

Demande :

19.1 Veuillez expliquer le constat des intervenants et s'il y a lieu apporter les corrections requises.

Réponse :

1 **Les coûts évités horaires pour les jours ouvrables de janvier ainsi que pour**
2 **l'ensemble des heures de l'hiver sont effectivement obtenus en multipliant la**
3 **valeur des ratios horaires par le coût évité de court terme de la période d'hiver**
4 **de 4,8 ¢/kWh (\$2019). Les écarts observés par l'AQCIE et le CIFQ découlent**
5 **probablement de l'utilisation des valeurs arrondies. Par conséquent, aucune**
6 **correction n'est requise.**

Coûts des approvisionnements

20. Références : (i) B-0009, page 77
(ii) B-0021, page 5
(iii) B-0009, page 18

Préambule :

La référence (i) présente le tableau suivant :

TABLEAU 10.1 :
COÛT DES APPROVISIONNEMENTS EXISTANTS ET PRÉVUS

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Approvisionnement totaux										
Quantité (TWh)	190,6	194,3	197,0	198,2	199,6	199,3	197,4	196,8	198,2	197,9
Prix (\$/MWh)	35,44	36,19	36,94	37,68	38,38	39,14	39,83	39,85	41,08	41,91
Coûts (M\$)	6 754,5	7 032,6	7 278,0	7 468,0	7 662,2	7 800,7	7 862,4	7 843,1	8 139,7	8 294,9
Approvisionnements patrimoniaux										
Quantité (TWh)	172,6	174,9	176,4	176,8	177,7	177,1	175,7	177,3	178,5	178,3
Prix (\$/MWh)	27,99	28,46	28,95	29,44	29,94	30,45	30,97	31,49	32,03	32,57
Coûts (M\$)	4 830,0	4 979,2	5 105,2	5 205,7	5 319,8	5 393,3	5 441,3	5 584,8	5 717,2	5 807,0
Approvisionnements postpatrimoniaux										
Quantité (TWh)	18,0	19,4	20,6	21,3	21,9	22,2	21,7	19,5	19,7	19,6
Prix (\$/MWh)	106,9	107,5	107,7	108,8	110,0	112,3	112,4	115,4	120,0	121,9
Coûts (M\$)	1 924,5	2 053,4	2 172,9	2 262,3	2 342,4	2 407,4	2 421,1	2 258,3	2 422,6	2 487,8
• Approvisionnements de long terme en énergie ¹										
Quantité (TWh)	17,6	18,4	19,1	19,4	19,6	19,0	18,6	15,1	13,6	12,9
Prix (\$/MWh)	106,90	107,47	107,72	108,80	109,95	112,26	112,35	115,43	120,04	121,87
Coûts (M\$)	1 879,1	1 982,0	2 058,2	2 112,2	2 152,7	2 128,8	2 084,4	1 742,1	1 629,6	1 567,7
• Approvisionnements de court terme en énergie										
Quantité (TWh)	0,4	0,8	1,3	1,7	2,2	3,0	3,0	4,3	6,0	6,7
Prix (\$/MWh)	55,35	60,35	64,72	67,43	68,57	70,97	73,61	78,99	85,21	88,22
Coûts (M\$)	22,2	48,2	86,2	116,3	147,7	213,9	219,6	342,1	513,3	593,7
• Approvisionnements en puissance										
Coûts (M\$)	23,3	23,2	28,5	33,8	42,0	64,6	117,0	174,1	279,7	326,5

¹ Inclut FA/O 2015-01 (500 MW avec HQP)

La référence (ii) mentionne que selon la plus récente mise à jour, le coût évité de court terme pour la période d'hiver s'établit à 4,8 ¢/kWh (\$ 2019) ou (48,0 \$/MWh). Il est aussi précisé qu'il s'agit « d'une annuité en dollars actualisés de 2019 basée sur les prix à terme des marchés de court terme de New York ».

L'AQCIE et le CIFQ constatent que le prix unitaire des approvisionnements de court terme en énergie de l'année 2020 (55,35 \$/MWh) est plus de 15% plus élevé que le coût évité de la référence (ii).

La référence (iii) présente le Bilan de puissance sur la période du plan d'approvisionnement. On y retrouve notamment les valeurs suivantes qui correspondent à des approvisionnements post patrimoniaux en puissance.

Contrats avec HQP	1 100	1 450	1 500	1 500	1 500	1 500	1 100	1 100	500	500
Autres contrats de long terme	1 827	1 925	1 935	1 954	1 945	1 967	1 970	1 926	1 844	1 746

Demandes :

20.1 Veuillez expliquer l'augmentation du prix unitaire (\$/MWh) des « *Approvisionnements postpatrimoniaux* » à partir de l'année 2027.

Réponse :

1 L'augmentation du prix unitaire (\$/MWh) des approvisionnements
2 postpatrimoniaux est imputable à la part croissante que prennent les
3 approvisionnements de long terme à cet horizon, leurs coûts anticipés étant
4 nettement supérieurs à ceux de court terme.

5 Concernant le tableau 10.1 de la pièce HQD-2, document 3 (B-0009), l'intitulé de
6 la ligne « *Approvisionnements de court terme en énergie* » est erronée. Cette
7 ligne regroupe l'ensemble des approvisionnements additionnels requis en
8 énergie (de court et de long termes). À cet effet, voir la réponse à la
9 question 61.6 du RNCREQ à la pièce HQD-5, document 7.

20.2 Veuillez indiquer si le prix des « *Approvisionnements de long terme en énergie* » (106,90 \$/MWh en 2020) inclut un service de puissance garantie.

- Si oui, veuillez indiquer si le service de puissance garantie correspond aux valeurs indiquées à la référence (iii).
- S'il y a lieu, veuillez indiquer la puissance garantie incluse dans le prix des « *Approvisionnements de long terme en énergie* ».
- Veuillez présenter séparément le prix unitaire de la puissance et de l'énergie.

Réponse :

10 Le prix des « *Approvisionnements de long terme en énergie* » est calculé à
11 partir des coûts et des livraisons d'énergie prévus pour l'ensemble des contrats
12 postpatrimoniaux conclus par le Distributeur, soit les contrats éoliens (incluant
13 le service d'intégration éolienne), la biomasse, les petites centrales
14 hydrauliques, TCE, les contrats de base et cyclable (incluant les rappels
15 d'énergie différée), de même que l'A/O 2015-01 (500 MW en puissance) .

16 De ces contrats découlent également la contribution en puissance figurant au
17 bilan de puissance de la pièce HQD-2, document 3 (B-0009), tableau 3.2, page 18
18 (référence (iii)). Les coûts incluent donc non seulement l'énergie, mais aussi la
19 puissance de chacun des contrats.

20 Pour plus de détails, le Distributeur invite l'intervenant à consulter le lien ci-
21 dessous, qui lui permettra d'accéder à tous les contrats postpatrimoniaux du
22 Distributeur en vigueur.

23 <http://www.hydroquebec.com/achats-electricite-quebec/contrats-electricite.html>

20.3 Veuillez expliquer la différence de 15% entre la valeur du prix unitaire des approvisionnements de court terme en énergie de l'année 2020 du tableau 10.1 (55,35 \$/MWh) et le coût évité de 48,0 \$/MWh (\$ 2019) qui est basé sur les prix des marchés de court terme de New York.

Réponse :

1 **Les prix des achats de court terme en énergie sont basés sur la moyenne des**
2 **prix à terme sur le marché de New York, auxquels s'ajoutent les frais de**
3 **courtage, les frais de sortie et les coûts des droits d'émission de gaz à effet de**
4 **serre.**

5 **Pour l'année 2020, les coûts mensuels hors pointe et en pointe sont associés à**
6 **chacun des achats horaires prévus. La division du coût annuel total par les**
7 **achats prévus en MWh permet d'établir le prix unitaire de 55,35 \$/MWh en 2020**
8 **(dollars nominaux).**

9 **Le coût évité en énergie de 48,0 \$/MWh est une annuité en dollars actualisés de**
10 **2019 basée sur les prix à terme sur le marché de New York pour toutes les**
11 **heures de l'hiver, auxquels s'ajoutent aussi les frais de courtage, les frais de**
12 **sortie et les coûts des droits d'émission de gaz à effet de serre.**

20.4 Veuillez expliquer l'augmentation importante du prix unitaire des approvisionnements de court terme en énergie pour les années 2021 à 2023.

Réponse :

13 **L'augmentation du prix des approvisionnements de court terme en énergie**
14 **pour les années 2021 à 2023 reflète l'évolution des prix à terme sur le marché**
15 **de New York, ainsi que l'accroissement des coûts des droits d'émission de gaz**
16 **à effet de serre.**

20.5 La dernière ligne du tableau 10.1 présente le coût des approvisionnements en puissance. Veuillez fournir le détail de ce coût (MW et \$/kW).

Réponse :

17 **Le détail pour le coût des approvisionnements en puissance est fourni au**
18 **tableau R-20.5.**

TABLEAU R-20.5 :
DÉTAIL DU COÛT DES APPROVISIONNEMENTS EN PUISSANCE

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
- Approvisionnements en puissance										
Quantité totale (MW)	1 598	1 934	2 410	2 593	2 720	2 975	3 318	3 509	4 268	4 576
Prix (\$/kW-hiver)	14,57	12,01	11,81	13,01	15,45	21,73	35,28	49,61	65,53	71,34
Coûts (M\$)	23,3	23,2	28,5	33,8	42,0	64,6	117,0	174,1	279,7	326,5

1 **La quantité totale de puissance tient compte des options d’électricité**
2 **interruptible, de l’effacement des chaînes de blocs et du tarif Flex et des achats**
3 **en puissance de court et long termes.**

4 **En revanche, elle n’inclut pas les autres mesures de gestion de la demande en**
5 **puissance, dans la mesure où leurs coûts ne figurent pas aux coûts**
6 **d’approvisionnement mais sont inclus dans le budget d’efficacité énergétique.**

7 **À partir de 2025, la croissance des prix unitaires est particulièrement marquée**
8 **en raison de l’apparition de besoins requis en puissance de long terme.**

Bilan en puissance

- 21. Références :** (i) B-0009, page 18
 (ii) D-2019-167, page 59 (R4041-2018)
 (iii) Loi visant à simplifier le processus d’établissement des tarifs de
 distribution d’électricité - Annexe I

Préambule :

La référence (i) présente le Bilan de puissance sur la période du plan d’approvisionnement. À la ligne Programme GDP Affaires, on y retrouve une valeur pour chacune des années du plan d’approvisionnement.

À la référence (ii), la Régie statue que le Programme GDP Affaires constitue une offre tarifaire. Elle mentionne en effet :

« [200] En conséquence, à la suite de l’examen des différentes catégories réglementaires, la Régie juge que le Programme, tel que mis en œuvre actuellement et avec les caractéristiques préconisées par le Distributeur, constitue plutôt une offre tarifaire, de nature optionnelle. Le Distributeur doit donc respecter les caractéristiques inhérentes qui se rapportent à cette catégorie réglementaire. »

L'Annexe I de la « *Loi visant à simplifier le processus d'établissement des tarifs de distribution d'électricité* » qui présente les « *TARIFS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ* » ne comprend pas de tarif relatif au Programme GDP Affaires.

Demande :

21.1 Veuillez justifier l'inclusion du Programme GDP Affaires dans le Bilan de puissance.

Réponse :

1 **Voir les pièces B-0061 et B-0062 déposées au dossier R-4041-2018 – Phase 2.**

ANNEXE A
RÉPONSE À LA QUESTION 2.4
(VERSION CAVIARDÉE)

CONVENTION-CADRE POUR LES SERVICES ÉNERGÉTIQUES

ENTRE

L'AGRÉGATEUR

ET

LE DISTRIBUTEUR

DATE : 1 SEPTEMBRE 2019

VERSION 0

TABLE DES MATIÈRES

1. DÉFINITIONS.....	3
2. PRIORITÉ DES DOCUMENTS.....	4
3. OBJET DE LA CONVENTION-CADRE	4
4. APPROBATION PAR LA RÉGIE	4
5. DURÉE DE LA CONVENTION-CADRE	5
6. CONTRAT DE SERVICE	5
7. PLAN MARKETING 5 ANS.....	5
8. REQUIS POUR LES SERVICES ÉNERGÉTIQUES	6
8.1 Admissibilité des Participants	6
8.2 Confidentialité et protection des données.....	6
8.3 Services à la clientèle	6
8.4 Enjeux techniques et d'installation	6
8.5 Système d'information	6
9. PERMIS ET AUTORISATIONS.....	7
10. APPROBATION ET EXIGENCES DU DISTRIBUTEUR.....	7
11. COMITÉ DE GESTION.....	7
11.1 Composition	7
11.2 Réunion.....	7
11.3 Fonctions et responsabilités du comité.....	7
12. AVIS ET COMMUNICATIONS DE DOCUMENTS.....	8

ENTRE : Services Hilo inc., ayant son siège social au 75, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal, (Québec) H2Z 1A4, représentée par monsieur Sébastien Fournier, *Président directeur général* dûment autorisé aux fins des présentes,

ci-après désignée l' « **Agrégateur** »;

ET : **HYDRO-QUÉBEC**, agissant par sa division Hydro-Québec Distribution, société constituée en vertu de la *Loi sur Hydro-Québec* (RLRQ, c. H-5), ayant son siège social au 75, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal, Québec, H2Z 1A4, représentée par monsieur [monsieur *Éric Filion – Président d'Hydro-Québec Distribution*]

ci-après désignée le « **Distributeur** »;

L'**Agrégateur** et le **Distributeur** sont ci-après désignés individuellement la « **Partie** » et collectivement les « **Parties** ».

ATTENDU QUE les activités de distribution et de transport d'électricité d'Hydro-Québec sont assujetties à la compétence de la Régie de l'énergie dans la mesure prévue à la *Loi sur la Régie de l'énergie* (RLRQ, c. R-6.01);

ATTENDU QUE les activités de distribution d'électricité d'Hydro-Québec, dont fait partie la gestion des programmes d'efficacité énergétique, sont regroupées sous sa division Hydro-Québec Distribution, soit le Distributeur;

ATTENDU QUE le Distributeur exploite une entreprise de services publics et doit fournir un service sécuritaire, abordable et fiable à une clientèle diversifiée;

ATTENDU QUE le Distributeur requiert des services de gestion de la demande de puissance pour limiter le prix d'électricité offert à sa clientèle, notamment en évitant ou repoussant les coûts de nouveaux approvisionnements en électricité sur le long terme;

ATTENDU QUE l'Agrégateur possède l'expertise et la technologie pour déployer à grande envergure un service d'installation et programmation de produits domotiques à la clientèle du Distributeur pour mettre en place un parc de capacité permettant d'offrir différents services de gestion de la demande de la puissance;

ATTENDU QUE le Distributeur requiert des services de l'Agrégateur pour répondre à ses besoins d'affaires en matière de gestion de l'énergie;

ATTENDU QUE l'Agrégateur s'engage à développer et offrir un portfolio de Services énergétiques pouvant répondre aux besoins d'affaires du Distributeur à long terme;

ATTENDU QUE les Parties visent à définir par une entente-cadre (ci-nommée la « **Convention-cadre** ») les principales orientations applicables à l'ensemble des Services énergétiques offerts par l'Agrégateur

EN CONSÉQUENCE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. DÉFINITIONS

Dans la présente Convention-cadre, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les expressions qui suivent ont la signification qui leur est attribuée :

Année contractuelle

Une période de douze mois consécutifs débutant le 1^{er} décembre d'une année et se terminant le 30 novembre de l'année suivante. La première et la dernière *année contractuelle* peuvent avoir moins de 12 mois.

Contrat de service

Contrat de service conclu entre les Parties conformément à l'article 7 pour un ou des services permettant la fourniture de Services énergétiques.

Jours fériés

La veille du Jour de l'an, le Jour de l'an, le lendemain du Jour de l'an, le Vendredi saint, le lundi de Pâques, la fête des Patriotes ou de la Reine, la Saint-Jean-Baptiste, la Confédération, la fête du Travail, l'Action de Grâce, la veille de Noël, Noël, le lendemain de Noël et tout autre jour férié applicable au Québec fixé par proclamation des gouvernements fédéral ou provincial ou tout autre jour convenu entre les Parties.

Jour ouvrable

Du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 17 h 00, heure de l'est, à l'exclusion des jours fériés

Plan annuel

Document fourni chaque année par l'Agrégateur au Distributeur, et par ce dernier, conformément à l'article 7.

Participant

Personne physique ou morale titulaire à la fois d'un ou de plusieurs abonnements auprès du Distributeur et profitant d'une prestation de service de la part de l'Agrégateur.

Régie

La Régie de l'énergie instituée en vertu de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (RLRQ, c. R-6.01), ou tout successeur;

Services énergétiques

Divers services énergétiques ayant pour objectif la gestion de l'énergie, gestion de la demande de puissance, et le renforcement du réseau de transport fourni par le biais d'outils technologiques ainsi que tous services connexes, permettant la connexion en temps réel avec les équipements électriques de la clientèle du Distributeur et l'utilisation de technologie de l'internet des objets. Ces services peuvent inclure la reprise après panne, la gestion de la demande de puissance (GDP), la gestion d'énergie dans les immeubles résidentiels, commerciaux et industriels, des services d'agrégation de production d'énergie renouvelable.

2. PRIORITÉ DES DOCUMENTS

Tous les documents contractuels relatifs à la présente Convention-cadre se complètent mutuellement et tout ce qui figure dans l'un ou l'autre de ces documents en fait partie.

En cas d'ambiguïté ou de contradiction entre les divers documents constituant le contrat, les Parties doivent rechercher l'intention commune des Parties et, le cas échéant, ils prévalent l'un sur l'autre dans l'ordre de priorité suivant :

- Contrat de service et ses annexes
- Convention-cadre et ses annexes

3. OBJET DE LA CONVENTION-CADRE

La présente Convention-cadre a pour objet de définir les conditions applicables aux Services énergétiques et à définir les mécanismes de gouvernance pour maintenir et développer la relation d'affaires.

4. APPROBATION PAR LA RÉGIE

Les parties reconnaissent que la présente Convention-cadre est sujette à révision par la Régie de l'énergie. Conséquemment, le Distributeur, pourra résilier la présente Convention-cadre dans l'éventualité où la Régie de l'énergie imposerait au Distributeur des conditions qui pourraient invalider ou affecter de façon défavorable l'objet de la Convention-cadre.

5. DURÉE DE LA CONVENTION-CADRE

Sous réserve des conditions qui y sont prévues, la Convention-cadre est en vigueur à compter de la date de sa signature et se termine après que ce soit écoulé une période de dix (10) ans.

6. CONTRAT DE SERVICE

Les Parties conviennent des conditions de services à rendre par l'Agrégateur et de sa rémunération pour chaque type de Services énergétiques dans le cadre d'un Contrat de service. Chacun des Contrats de service est assujéti aux modalités prévues dans la présente Convention-cadre, à moins de dispositions expresses contraires prévues dans le Contrat de service.

7. PLAN MARKETING 5 ANS

L'Agrégateur doit déposer le sommaire de son Plan marketing cinq (5) ans le 1^{er} avril de chaque année contractuelle afin de permettre au Distributeur de planifier ses besoins budgétaires ainsi que d'ajuster ses programmes d'efficacité énergétique au besoin. Ce sommaire doit inclure au minimum les informations suivantes :

- Les listes et description des nouveaux Services énergétique prévus;
- Nombre de clients et tarif visés;
- Objectif annuel (MW et GWh);
- Budget requis.

Dans l'éventualité où l'Agrégateur planifie d'utiliser le nom et logos du Distributeur pour la promotion des Services énergétiques, le Distributeur accordera à l'Agrégateur une licence d'utilisation de son nom et logos limitée aux fins décrites dans le Plan marketing et selon des paramètres convenus lors du dépôt du Plan marketing.

L'Agrégateur est responsable de l'ensemble des activités de marketing associées aux Services énergétiques, y compris les campagnes de promotion de son service, la gestion de sa marque, la gestion de son service à la clientèle, et toute autre activité d'affaires requises pour développer sa clientèle.

Les activités de marketing doivent répondre au même standard de qualité que celles du Distributeur.

8. REQUIS POUR LES SERVICES ÉNERGÉTIQUES

L'Agrégateur doit répondre aux requis de la présente section pour offrir des Services énergétiques. Tout document à soumettre doit se faire selon l'échéancier prévu à l'Annexe 1 de la présente Convention-cadre.

8.1 Admissibilité des Participants

L'Agrégateur doit tenir un registre en ligne de l'ensemble des Participants et doit veiller à ce que le Distributeur puisse être notifié automatiquement de tout ajout ou retrait dans un délai maximal de cinq (5) jours suivant leur adhésion ou retrait. Le registre en ligne doit fournir toute information requise par le Distributeur pour attester des conditions d'admissibilité des Participants prévues au Contrat de service.

8.2 Confidentialité et protection des données

L'Agrégateur doit se conformer au même niveau d'exigences en matière de sécurité de l'information auquel est assujéti le Distributeur. Il est responsable d'assurer la protection et la confidentialité de l'ensemble des données obtenues par le Distributeur et les Participants lors de la prestation de Services énergétiques.

8.3 Services à la clientèle

L'Agrégateur est responsable de l'ensemble des activités de services à la clientèle associées aux Services énergétiques.

Le service à la clientèle fourni par l'Agrégateur doit répondre au même standard de qualité que celui du Distributeur.

Dans la mesure où les activités de l'Agrégateur peuvent impacter les activités de service à la clientèle du Distributeur, l'Agrégateur a l'obligation d'en notifier les possibles impacts dans le cadre de son Plan annuel et d'implanter les mesures requises, le cas échéant.

8.4 Enjeux techniques et d'installation

L'Agrégateur est responsable de définir les requis et normes d'installation concernant ses produits et services selon les normes et règlements applicables.

L'Agrégateur doit mettre en place toutes les mesures requises afin ne pas porter préjudice aux équipements du Distributeur et à la clientèle du Distributeur.

8.5 Système d'information

Il est convenu que l'Agrégateur n'a pas accès aux systèmes d'information du Distributeur à moins de disposition contraire expresse prévue dans le Contrat de service.

9. PERMIS ET AUTORISATIONS

L'Agrégateur doit obtenir et maintenir en vigueur tous les permis et autorisations requis par les lois et règlements applicables aux exigences de la Convention-cadre.

L'Agrégateur s'engage également à effectuer tous les services qui pourraient être requis en cours de Contrat de service en raison de toute modification des lois et règlements applicables à l'Agrégateur.

Tous les frais relatifs à ce qui précède sont payés par l'Agrégateur.

10. APPROBATION ET EXIGENCES DU DISTRIBUTEUR

Toute autorisation, approbation, acceptation, exigence, inspection, vérification ou réception de rapports du Distributeur en vertu de la présente Convention-cadre a pour seul objectif d'assurer le respect des obligations de l'Agrégateur sous la présente Convention-cadre et n'engage en rien sa responsabilité de quelque façon que ce soit, directement ou indirectement, ni ne peut être interprété en tout état de cause comme constituant une évaluation, une garantie, une certification ou une caution du Distributeur des obligations de l'Agrégateur, ni de sa conformité à tout permis, autorisation ou toute disposition législative ou réglementaire applicable.

11. COMITÉ DE GESTION

11.1 Composition

L'Agrégateur et le Distributeur désignent chacun un employé lesquels seront responsables du comité de gestion. Ces responsables pourront, au besoin, nommer d'autres personnes sur ce comité. Les responsables du comité de gestion auront préférablement un rôle de gestionnaire au sein de leur organisation respective. Les employés ainsi désignés devront disposer de la compétence et de l'expertise nécessaires à l'exercice des fonctions du comité. Chaque Partie peut remplacer un membre du comité en informant par écrit l'autre partie de la nomination d'un nouveau membre.

11.2 Réunion

Le comité de gestion se réunit tous les trimestres ou plus fréquemment si nécessaire à la demande de l'un de ses membres moyennant un avis écrit préalable de quarante-huit (48) heures. Les réunions peuvent se tenir en personne, par téléphone, par vidéoconférence ou par tout autre moyen technologique accepté par l'autre Partie.

11.3 Fonctions et responsabilités du comité.

Le comité de gestion a la responsabilité :

- d'assurer le suivi du Plan marketing et les moyens mis en œuvre pour le réaliser;
- s'assurer du respect des exigences de la Convention-cadre;
- de planifier la mise en place de nouveaux Contrats de service;
- de faire le suivi de la bonne exécution des Contrats de service;
- de veiller à la gestion de tout différend.

12. AVIS ET COMMUNICATIONS DE DOCUMENTS

Tout document, avis, demande, acceptation ou approbation en vertu des présentes doit, sauf si autrement spécifié, être fait par écrit et est valablement exécuté s'il est livré par messagerie électronique, ou tout autre moyen de communication convenu par les parties, aux représentants et adresses suivantes :

Agrégateur :

Sébastien Fournier, Président Directeur Général, 75, boul. René-Lévesque Ouest,
20^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1A4
sebastien.fournier@9392qc.onmicrosoft.com

Distributeur :

Anita Travieso, Chef développement des marchés existants et expertise énergétique
Division Hydro-Québec Distribution
Complexe Desjardins, Tour Est, 15^e étage
Montréal (Québec) H5B 1H7
Travieso.anita@hydro.qc.ca

**EN FOI DE QUOI, LES PARTIES CONVIENNENT QUE LE PRÉSENT CONTRAT
ENTRE EN VIGUEUR À LA DATE DE SIGNATURE PAR LES DEUX PARTIES**

**HYDRO-QUÉBEC, agissant par sa
division HYDRO-QUÉBEC
DISTRIBUTION**

Services Hilo inc.

Par :



Eric Filion
Président d'Hydro-Québec
Distribution

Par :



Sébastien Fournier
Directeur général
Services Hilo inc.

Date

16 OCT 2019

Date

21 oct 2019

<u>Exigences à transmettre à l'Agrégateur dans les 90 jours de la signature de la Convention-cadre</u>	
<u>7.0 MARKETING</u>	<u>Distributeur</u>
<u>8.2 CONFIDENTIALITÉ</u> ET <u>Distributeur</u> <u>PROTECTION DES DONNÉES</u>	
<u>8.3 SERVICES À LA CLIENTÈLE.</u>	<u>Distributeur</u>

**CONTRAT DE SERVICE – GESTION DE LA DEMANDE DE
PUISSANCE**

ENTRE

L'AGRÉGATEUR

ET

LE DISTRIBUTEUR

DATE : 21 AOÛT 2019

VERSION 0

ENTRE : Services Hilo inc, ayant son siège social au 75, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal (Québec) H2Z 1A4, représentée par Sébastien Fournier, Président directeur général de Services Hilo Inc., dûment autorisé aux fins des présentes,

ci-après désignée l' « **Agrégateur** »;

ET : **HYDRO-QUÉBEC**, agissant par sa division Hydro-Québec Distribution, société constituée en vertu de la *Loi sur Hydro-Québec* (RLRQ, c. H-5), ayant son siège social au 75, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal, Québec, H2Z 1A4, représentée par [*monsieur Éric Fillion – Président d'Hydro-Québec Distribution*]

Ci-après, désignée le « **Distributeur** »;

L'**Agrégateur** et le **Distributeur** sont ci-après désignés individuellement la « **Partie** » et collectivement les « **Parties** ».

ATTENDU QUE les Parties ont conclu une entente-cadre (ci-nommée la « **Convention-cadre** ») pour l'ensemble des Services énergétiques;

ATTENDU QU'en vertu de cette Convention-cadre, les Parties doivent conclure un Contrat de service pour encadrer les modalités particulières des services offerts et la rémunération y associer;

ATTENDU QUE les Parties désirent conclure un Contrat de service pour la gestion de la demande de puissance et services connexes pour la clientèle résidentielle;

ATTENDU QUE toute activité du Distributeur est encadrée par la Loi sur la Régie.

EN CONSÉQUENCE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

TABLE DES MATIÈRES

1.	DÉFINITIONS.....	3
2.	OBJET DU CONTRAT	5
3.	DURÉE	5
4.	APPROBATION DE LA RÉGIE	5
5.	RÔLE ET RESPONSABILITÉ DE L'AGRÉGATEUR.....	5
6.	ADMISSIBILITÉ DES PARTICIPANTS.....	6
6.1	CLIENTÈLE DU DISTRIBUTEUR NON ADMISSIBLE	6
7.	GESTION DE LA DEMANDE DE PUISSANCE ANNUELLE	7
7.1	CIBLES PRÉVISIONNELLES DE RÉDUCTION DE PUISSANCE	7
7.2	ENGAGEMENT DE RÉDUCTION DE PUISSANCE ANNUELLE	7
7.3	ENGAGEMENT SUR LE PROFIL HORAIRE DE DEMANDE DE PUISSANCE.....	7
7.4	ENGAGEMENT SUR LA DURÉE ET LA DISPONIBILITÉ DU SERVICE DE GDP	8
8.	AVIS DES ÉVÉNEMENTS DE GDP	8
9.	CALCUL DE LA RÉDUCTION DE PUISSANCE ADMISSIBLE (RPA).....	8
10.	RÉMUNÉRATION ET PÉNALITÉS DE L'AGRÉGATEUR.....	9
10.1	RÉMUNÉRATION ET PÉNALITÉ POUR SERVICES DE GDP	9
10.2	RÉMUNÉRATION INCITATIVE POUR AUTRES SERVICES.....	10
11.	MODALITÉS DE FACTURATION.....	10
12.	AVIS ET COMMUNICATIONS DE DOCUMENTS	11
13.	PROCÉDURE DE CHANGEMENT AU CONTRAT	12
14.	RÉSILIATION	12

1. DÉFINITIONS

Dans le présent contrat, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les expressions qui suivent ont la signification qui leur est attribuée :

Année contractuelle

Une période de douze mois consécutifs débutant le 1^{er} décembre d'une année et se terminant le 30 novembre de l'année suivante. La première et la dernière *année contractuelle* peuvent avoir moins de 12 mois.

Autres services

Tout service à valeur ajoutée destiné au Distributeur dont le développement et la valeur des fonctionnalités dépendent du nombre de Client de l'Agrégateur dont la description est fourni au Distributeur selon les modalités du présent Contrat. Ces services excluent les Services de GDP.

Avis de GDP

Demande de GDP à l'Agrégateur transmis par le Distributeur ou le Transporteur au moyen de courriel ou autres moyens de communication automatisé à l'Agrégateur qui précise la date et la plage horaire d'un événement de GDP.

Client

Personne physique ou morale titulaire d'un ou de plusieurs abonnements auprès du Distributeur.

Compteur de nouvelle génération

Compteur à communication bidirectionnelle par radio fréquences pouvant interagir avec une infrastructure de mesurage avancée afin notamment de collecter, mesurer et analyser des données de consommation d'électricité et répondant aux exigences techniques requises pour réaliser la prestation de service de gestion de la demande de puissance.

Contrat

Le présent contrat de service pour la gestion de la demande de puissance résidentielle, les Autres services, et l'ensemble des documents qui y sont référés.

Événement de GDP

Période de quatre (4) heures pour laquelle l'Agrégateur a reçu du Distributeur ou du Transporteur un avis préalable lui demandant de réduire l'appel de puissance des Participants.

Gestion de la demande de puissance (GDP)

Réduction de l'appel de puissance du Participant au cours de l'Année contractuelle pendant la Période d'hiver conformément au présent Contrat.

Client de l'Agrégateur

Toute personne physique ou morale qui installe les équipements domotiques de l'Agrégateur dans leur résidence, les opère selon certaines configurations techniques

déterminées et consente à ce que l'Agrégateur y recueille des données pour fins de développer d'Autres services. Ces personnes physiques ou morales inclus les Participants qui souscrivent à des Services de GDP.

Participant

Personne physique ou morale titulaire à la fois d'un ou de plusieurs abonnements auprès du Distributeur et adhérent aux services de GDP de l'Agrégateur.

Période de pointe

Période de quatre (4) heures pendant laquelle la demande d'électricité est exceptionnellement élevée, soit de 6 h à 10 h et de 17 h à 21 h, durant la Période d'hiver.

Période d'hiver

Période allant du 1^{er} décembre au 31 mars de l'année suivante inclusivement.

Période de rodage

Période couvrant les deux premières Années contractuelles. Cette période vise à permettre aux parties d'évaluer le Service de GDP et Autres services notamment la réceptivité et la satisfaction des Clients de l'Agrégateur, la fiabilité du service de réduction de puissance et les méthodes pour le calcul de réduction de puissance admissible et des pénalités ainsi que la valeur et méthodes de calcul pour les Autres services.

Réduction de la puissance admissible (RPA)

Réduction de puissance résultant de la prestation de service de l'Agrégateur et calculé par ce dernier et approuvé par le Distributeur (la RPA est exprimée en KW).

Réduction de puissance engagée

La réduction de puissance associée au service de GDP que l'Agrégateur s'engage à réaliser pour une Période d'hiver donnée.

Régie

La Régie de l'énergie instituée en vertu de la *Loi sur la Régie de l'énergie* (RLRQ, c. R-6.01), ou tout successeur;

Services de GDP

Les services de GDP sont décrits à l'article 2 du Contrat.

Transporteur

La division TransÉnergie d'Hydro-Québec.

Les expressions utilisées dans le présent Contrat et qui ne sont pas définies dans la présente section ont la signification qui leur est donnée dans la Convention-cadre.

2. OBJET DU CONTRAT

L'Agrégateur offre un service visant la réduction de la demande de puissance pour les Périodes de pointes du Distributeur tout en respectant un profil prédéfini de puissance avant l'Événement de GDP (préchauffe), pendant l'événement et après (la reprise de puissance après événement) (le « Service de GDP »).

Ce profil oblige l'Agrégateur à gérer l'appel de puissance avant, pendant et après l'Événement de GDP.

Le Service de GDP doit être réalisé par l'Agrégateur qui doit souscrire des Participants à un programme de gestion de la demande de puissance. L'Agrégateur doit être en mesure de contrôler en temps réel la demande d'énergie des Participants afin de réduire la demande de puissance lors des Périodes de pointe selon le profil de puissance exigé.

L'Agrégateur doit également prendre tous les moyens nécessaires pour accroître la Clientèle de l'Agrégateur afin de développer les Autres services.

3. DURÉE

Le présent Contrat est d'une durée de dix (10) ans commençant à la date de la dernière signature du Contrat.

4. APPROBATION DE LA RÉGIE

Toute rémunération de l'Agrégateur au présent Contrat est sujette à l'approbation auprès de la Régie de l'énergie de la demande budgétaire du Distributeur.

5. RÔLE ET RESPONSABILITÉ DE L'AGRÉGATEUR

L'Agrégateur est responsable de mettre en œuvre les moyens administratifs, financiers, commerciaux et techniques pour répondre aux exigences du Service de GDP et fournir les Autres services. Pour démontrer sa capacité à répondre à ces exigences, il doit notamment soumettre les documents prévus au présent tableau 1 :

1. Sommaire du plan marketing 5 ans et ses mises à jour (1)	Avant le 1 ^{er} avril 2020 et par la suite pour chaque Année contractuelle, avant le 1 ^{er} avril.
2. Plan média annuel (1)	Le 1 ^{er} septembre pour la 1 ^{ère} Année contractuelle et par la suite à chaque année avant le 1 ^{er} avril.
3. L'engagement annuel en réduction de la demande de puissance, incluant : <ul style="list-style-type: none"> • La réduction de puissance pour l'Année contractuelle exprimée en KW; • Le nombre de Participants prévus pour l'Année contractuelle. 	Avant 1 ^{er} octobre de chaque année

<p>4. Un rapport détaillant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le calcul de la réduction de puissance réalisée; • Les écarts entre le profil de GDP réalisé (selon la méthode de calcul définie et acceptée par les parties) et le profil exigé. 	<p>Avant le 1^{er} juin de chaque année</p>
<p>5: Liste des Autres services offerts</p>	<p>Avant le 1^{er} octobre de chaque année</p>

TABLEAU 1 – REQUIS DOCUMENTAIRES ET DATE DE REMISE

La description de l'information requise est présentée à l'annexe II au présent Contrat. Le Distributeur se réserve le droit d'exiger toute information additionnelle raisonnable pour attester de la capacité de l'Agrégateur à répondre aux exigences du Contrat.

6. ADMISSIBILITÉ DES PARTICIPANTS

L'Agrégateur est responsable de s'assurer que tout Participant répond aux conditions d'éligibilité suivantes :

- possède un Compteur de nouvelle génération;
- a un contrat de service d'électricité avec le Distributeur;
- a adhéré au formulaire de consentement joint à l'annexe I;
- fait partie de la clientèle résidentielle du Distributeur assujettie au tarif D.

6.1 Clientèle du Distributeur non admissible

Les Clients du Distributeur qui ne sont pas admissibles à devenir un Participant sont ceux :

- des réseaux municipaux et de la coop régionale St-Jean Baptiste de Rouville;
- des clients des réseaux autonomes;
- des clients qui participent à des programmes de GDP du Distributeur ou à des tarifs qui visent la GDP, à moins d'indication contraire par le Distributeur.

Le Distributeur s'engage à donner à l'Agrégateur l'accès aux données des Compteurs de nouvelle génération pour tout Participant répondant aux critères d'admissibilité.

7. GESTION DE LA DEMANDE DE PUISSANCE ANNUELLE

7.1 Cibles prévisionnelles de réduction de puissance

Le tableau ci-dessous illustre les cibles de réduction de puissance à atteindre par l’Agrégateur pour les années indiquées ci-dessous :

Année	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
MW	1,8	56,7	124,3	274,7	427,9	485,7	529.1	574.1	595.8	620.7

TABLEAU 1 – CIBLE DE RÉDUCTION DE LA PUISSANCE DE 2019 À 2028

L’Agrégateur doit mettre en place les moyens nécessaires pour atteindre les cibles réductions de puissance identifiées dans le présent tableau.

7.2 Engagement de réduction de puissance annuelle

L’Agrégateur doit présenter au Distributeur son engagement de réduction de puissance (MW) au plus tard le 1^{er} octobre précédent l’Année contractuelle. Cette valeur correspond à la réduction de puissance engagée (RPE).

Cet engagement est utilisé pour le calcul des pénalités à l’article 9 du présent Contrat.

7.3 Engagement sur le profil horaire de demande de puissance

Lors d’un Événement de GDP, l’Agrégateur doit gérer les périodes de préchauffage, de pointe et de reprise afin de répondre au profil horaire de la demande de puissance exigée.

La puissance en kW pour chaque heure doit être celle décrite dans les deux tableaux suivants :



TABLEAU 2 - PROFIL HORAIRE DE LA DEMANDE DE PUISSANCE POUR LA POINTE MATINALE



TABLEAU 3 - PROFIL HORAIRE DE LA DEMANDE DE PUISSANCE POUR LA POINTE DE SOIR

Le profil horaire exigé pour les tableaux 2 et 3 est basé sur une réduction de puissance admissible de 1 kW. Les heures indiquées aux tableaux sont exprimées par l’heure du début, soit par exemple, l’heure 5 signifie de 5 h 00 à 5 h 59.

Les deux périodes de préchauffage sont :

- i) l’heure 4, l’heure 5;
- ii) l’heure 14, l’heure 15, l’heure 16.

Les deux périodes de reprise sont :

- i) l'heure 10, l'heure 11;
- ii) l'heure 21, l'heure 22.

7.4 Engagement sur la durée et la disponibilité du Service de GDP

Durant chaque Période d'hiver, l'Agrégateur doit répondre à tous les Avis de GDP du Distributeur ou du Transporteur jusqu'à concurrence d'un maximum de cent vingt (120) heures de réduction de puissance.

8. AVIS DES ÉVÉNEMENTS DE GDP

Le Distributeur doit aviser l'Agrégateur d'un Événement de GDP par l'émission d'un Avis de GDP communiqué par courriel ou autres moyens de communication automatisés. L'Agrégateur doit, dans les plus brefs délais, émettre un accusé de réception de l'Avis de GDP au Distributeur.

En cas de situation d'urgence du Transporteur, celui-ci peut également émettre un Avis de GDP à l'Agrégateur en notifiant aussi le Distributeur par le même avis. L'Agrégateur doit, dans les plus brefs, émettre un accusé de réception de l'Avis de GDP à la fois au Distributeur et au Transporteur.

Avant le début de l'Année contractuelle, le Distributeur, le Transporteur et l'Agrégateur doivent faire les tests et validations requis pour assurer la fiabilité de la transmission et réception des avis de GDP. Ils doivent aussi convenir des adresses de messageries électroniques pour faire l'émission et l'accusé de réception des Avis de GDP.

Le Distributeur doit émettre à l'Agrégateur les avis de GDP au plus tard à 17 h, le jour précédant l'Événement de GDP qui a lieu de 6 h à 10 h et de 17 h à 21 h.

La Transporteur doit émettre à l'Agrégateur les Avis de GDP dans un délai d'une (1) à quatre (4) heures précédant le début de la période de préchauffage de l'Événement de GDP.

9. CALCUL DE LA RÉDUCTION DE PUISSANCE ADMISSIBLE (RPA)

Durant la Période de rodage, avant le début de la première Année contractuelle, les Parties doivent collaborer à l'élaboration de différentes méthodes de calcul pour évaluer la RPA. Le sommaire de ces méthodes est présenté à l'Annexe III.

Dès le commencement de la Période d'hiver, suivant chaque Événement de GDP, l'Agrégateur applique et teste les méthodes qui ont été élaborées et réalise les calculs de la RPA. Le Distributeur fait ensuite l'analyse et valide les calculs réalisés par l'Agrégateur.

Au terme de la première Période d'hiver, les parties conviennent de la méthodologie qui optimise la précision et le temps de traitement des calculs et qui, dans l'ensemble, répond le mieux aux attentes du Distributeur.

Cette méthodologie doit être formalisée par avenant à l'Annexe III au plus tard le 1^{er} septembre suivant la première Période d'hiver. Celle-ci devient applicable au Contrat pour le calcul de la rémunération et des pénalités des années subséquentes.

10. RÉMUNÉRATION ET PÉNALITÉS DE L'AGRÉGATEUR

La rémunération de l'Agrégateur comprend deux volets, la première étant basée sur le Service de GDP, et la deuxième étant reliée aux Autres services.

10.1 Rémunération et pénalité pour Services de GDP

À la fin de chaque mois de la Période d'hiver, le Distributeur verse à l'Agrégateur un montant correspondant à la Réduction de puissance admissible. Le calcul de cette rémunération est décrit ci-dessous :

$$RRPA = PRPA * RPA * RM$$

où :

RRPA = Rémunération pour réduction de puissance admissible

PRPA = Prix pour la Réduction de puissance admissible (\$/kW). Ce prix pour la première Année contractuelle est de ██████ \$/kW. Pour les Années contractuelles subséquentes, ce prix est sujet à une indexation de 2 % par année.

RPA = Réduction de puissance admissible réalisée

RM : Ratio mensuel = 1/4. Ce ratio correspond au mois courant (1) divisé par le nombre de mois total de la Période d'hiver (4)

À la fin de la Période d'hiver, s'il y a des mois pour lesquels il n'y a pas eu d'Événement de GDP, la puissance admissible moyenne des mois pour lesquels il y a eu un ou des Événements de GDP est utilisée pour la RPA des mois sans Événement de GDP.

Considérant que la méthode de calcul de la RPA sera seulement confirmée au terme de la première Période d'hiver, la RPA utilisée pour le calcul de la rémunération pour la première Année contractuelle, correspondra à la Réduction de puissance engagée (RPE).

Après la Période de rodage, à la fin de la Période d'hiver, si la RPA calculée selon la méthodologie convenue entre les Parties est inférieure à la RPE, un nouveau calcul de la rémunération sera effectué en tenant compte de la RPA réelle et l'Agrégateur devra verser au Distributeur les sommes perçues en trop.

L'Agrégateur est pénalisé pour tout écart entre la réduction de puissance engagée et la RPA. Le calcul des pénalités se fait sur une base mensuelle et la résultante doit ensuite être déduite de la rémunération mensuelle de l'Agrégateur prévue au Contrat.

Le calcul de cette pénalité est décrit ci-dessous :

$$PRPNA = RPNA * PPNA$$

où :

PRPNA : Pénalité pour la réduction de puissance non atteinte (\$)

RPNA : Écart entre la Réduction de puissance engagée selon sous-alinéa 7.2 et la Réduction de puissance admissible (KW). Si la RPNA donne une valeur négative, aucune pénalité n'est appliquée. $RPNA = RPE - RPA$

PPNA : coût de la pénalité applicable (\$/KW). Ce coût doit être convenu entre les Parties durant la Période de rodage.

Dans le cas d'écart entre la réduction de puissance engagée et la RPA, l'Agrégateur doit déposer, dans un délai raisonnable à la fin de chaque mois, un rapport écrit énonçant les raisons expliquant son défaut d'atteindre les engagements de réduction de la puissance et énonçant les mesures correctives à mettre en place pour éviter que cette situation ne se reproduise lors d'un prochain Événement de GDP.

10.2 Rémunération incitative pour Autres services

À la fin de chaque trimestre de l'Année contractuelle, le Distributeur rémunère ou soustrait la somme de [REDACTED] par Client de l'Agrégateur selon la fluctuation du nombre de Clients de l'Agrégateur durant la dernière période trimestrielle.

De plus, au début de chacune des Période d'hiver, le Distributeur rémunère ou soustrait la somme de [REDACTED] par Client de l'Agrégateur pour leur renouvellement annuel selon la fluctuation du nombre de clients de l'Agrégateur du trimestre équivalent des années précédentes.

Le montant de cette rémunération est basé sur l'année de signature du Contrat et est sujet à une indexation annuelle de 2 %.

À la fin de la Période de Rodage, le Distributeur se réserve la possibilité de revoir la rémunération incitative pour les Autres services, étant entendu que celle-ci ne puisse être inférieure à [REDACTED] par ajout ou retrait d'un Client de l'Agrégateur.

L'Agrégateur doit fournir toute pièce justificative requise par le Distributeur pour attester de la fluctuation du nombre de Client de l'Agrégateur.

11. MODALITÉS DE FACTURATION

L'Agrégateur facture le Distributeur mensuellement selon les conditions du Contrat. Les factures doivent comprendre tous les renseignements raisonnablement nécessaires au calcul des montants dus.

Tout montant payable en vertu du Contrat doit d'abord être facturé par l'Agrégateur. Les factures doivent être acquittées dans les soixante (60) jours de la date de la facture. Le paiement doit être effectué par virement électronique à un compte bancaire désigné par chaque Partie, ou par tout autre moyen de paiement convenu entre les Parties.

À défaut du Distributeur d'effectuer le paiement à l'expiration de cette période, tout montant dû porte intérêt, à partir de la date de la facture, au taux officiel d'escompte de la Banque du Canada, tel qu'affiché par cette dernière (www.banqueducanada.ca), plus deux (2) points de pourcentage, calculé quotidiennement pour le nombre de jours réellement écoulés, et composé mensuellement au même taux.

Le Distributeur peut contester le montant d'une facture, en tout ou en partie, en donnant un avis à l'autre Partie au plus tard dans les quarante-cinq (45) jours de la réception de la facture, en indiquant brièvement l'objet de la contestation de même que le montant en litige. Dans ce cas, les Parties doivent faire tout ce qui est raisonnablement possible pour régler le différend à l'amiable dans un délai raisonnable qui ne doit pas dépasser soixante (60) jours à compter de la date de l'avis. Chaque Partie demeure cependant tenue d'acquitter tout montant à l'échéance de soixante (60) jours de la date de la facture, même s'il est contesté.

Si pour une période de facturation ayant fait l'objet d'une contestation, il est finalement établi que tout ou en partie du montant contesté n'était pas payable, ce montant doit être remboursé plus les intérêts calculés selon la méthode décrite ci-dessus à compter de la date de paiement de la facture.

Le délai prévu pour cette procédure de contestation ne constitue pas une prescription extinctive et chaque Partie conserve tous ses droits de contestation à l'intérieur des délais de prescription prévus au Code civil du Québec.

Le Distributeur peut également, en tout temps, compenser toute dette liquide et exigible de l'Agrégateur à son égard à même toute somme d'argent que le Distributeur peut lui devoir, sous réserve d'avoir facturé l'Agrégateur.

12. AVIS ET COMMUNICATIONS DE DOCUMENTS

Tout document, avis, demande, acceptation ou approbation en vertu des présentes doit, sauf si autrement spécifié, être fait par écrit et est valablement exécuté par messagerie électronique, aux représentants et adresses suivantes :

Agrégateur :

Directrice Ventes & Marketing
Services Hilo Inc.
75, boul. René-Lévesque Ouest, 20^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1A4
Courriel : roytrudel.anik@hydro.qc.ca

Distributeur :

Chef Gestion et optimisation des approvisionnements
Division Hydro-Québec Distribution
Complexe Desjardins, Tour Est, 24^e étage
Montréal (Québec) H5B 1H7
travieso.anita@hydro.qc.ca

Tout avis, demande, facture ou approbation donnés de la façon prévue aux présentes est réputé avoir été reçu lors de sa livraison s'il est livré par messagerie électronique.

Si l'un des modes de livraison prévus aux présentes est interrompu, les Parties doivent utiliser tout autre mode de livraison propre à assurer que l'avis, la demande, la facture ou l'approbation soit livré au destinataire dans les meilleurs délais possibles.

Chaque Partie doit aviser l'autre Partie de la façon prévue aux présentes de tout changement de messagerie électronique.

Chaque Partie peut désigner par avis écrit un représentant ou une adresse de messagerie électronique pour certaines fins spécifiques reliées à l'exécution du *Contrat*.

13. PROCÉDURE DE CHANGEMENT AU CONTRAT

Tout changement au présent Contrat de service doit être préalablement entendu par les parties par écrit et formalisé par un avenant.

14. RÉSILIATION

Le Contrat est résilié automatiquement dans l'éventualité où la Convention-Cadre est résiliée.

Le Distributeur peut résilier le présent Contrat en transmettant à l'Agrégateur un préavis écrit de trente (30) jours, dans l'éventualité où la Régie de l'Énergie imposerait au Distributeur des conditions qui pourraient invalider ou affecter de façon défavorable les objets du Contrat.

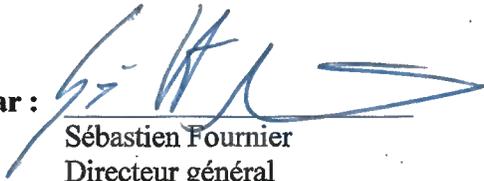
**EN FOI DE QUOI, LES PARTIES CONVIENNENT QUE LE PRÉSENT CONTRAT
ENTRE EN VIGUEUR À LA DATE DE SIGNATURE PAR LES DEUX PARTIES**

**HYDRO-QUÉBEC, agissant par sa
division HYDRO-QUÉBEC
DISTRIBUTION**

Par : 

Eric Filion
Président d'Hydro-Québec
Distribution

Services Hilo inc.

Par : 

Sébastien Fournier
Directeur général
Services Hilo inc.

10 OCT 2019
Date

21 oct 2019
Date

Annexe I

Formulaire de consentement

1) Formulaire où le Client de l'Agrégateur consent à ce que l'Agrégateur recueille et utilise (et/ou à ce que le Distributeur transmette à l'Agrégateur) les données des équipements domotiques selon certains paramètres d'utilisation donnés.

2) Formulaire où le Participant consent à ce que l'Agrégateur puisse contrôler les équipements domotiques pour les fins d'offrir un service de gestion de GDP au Distributeur.

[Note : les deux formulaires doivent être rédigés et approuvés par le Distributeur préalablement à toute prestation de service de l'Agrégateur à sa clientèle.]

Annexe II

Informations requises pour les services

1) Sommaire du plan marketing (5 ans) comprenant les informations pour les services décrit au présent contrat de services :

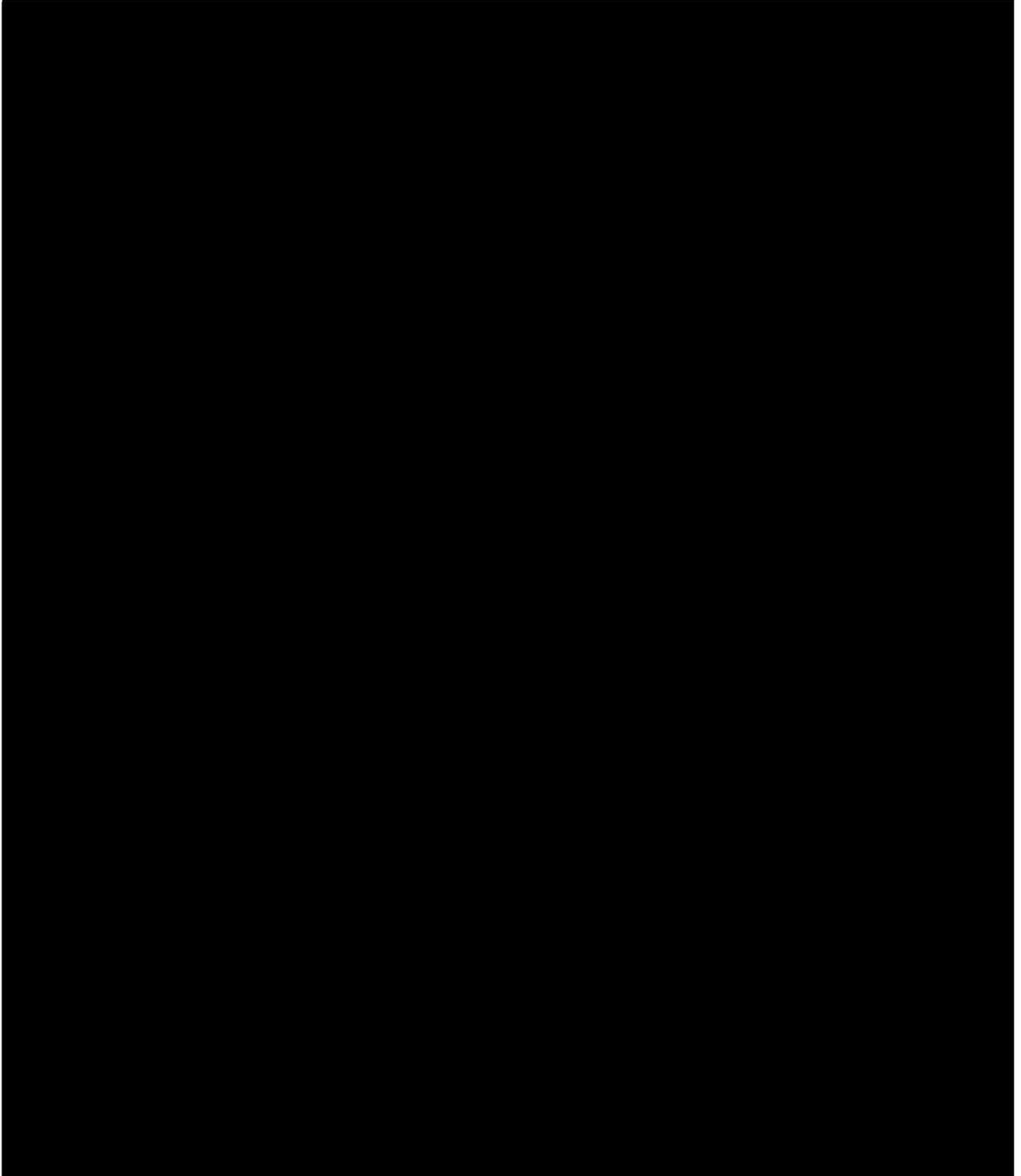
- Nombre de clients visés
- objectif annuel (MW)
- Budget requis

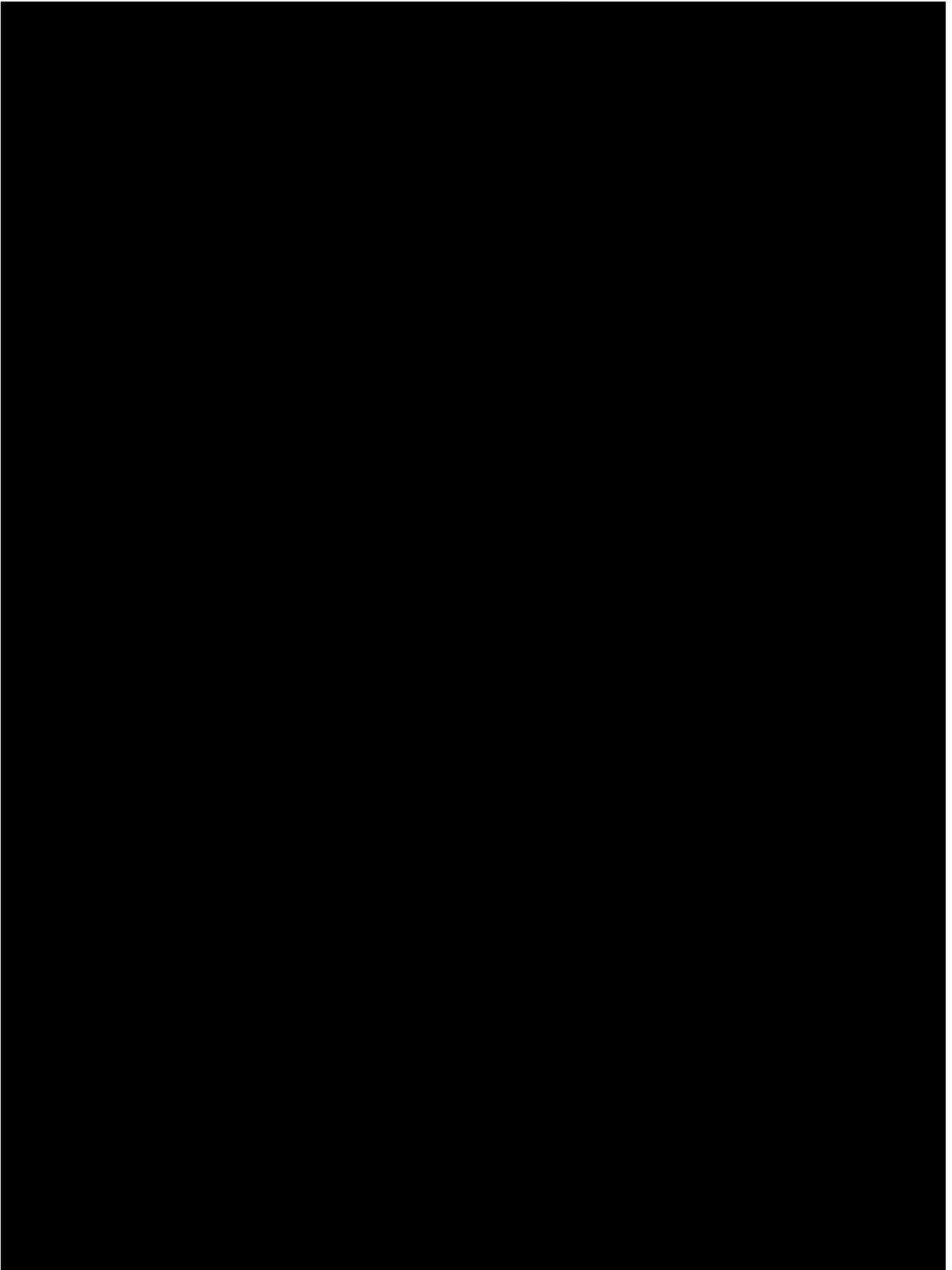
(2) Sommaire du plan média annuel comprenant les informations suivantes :

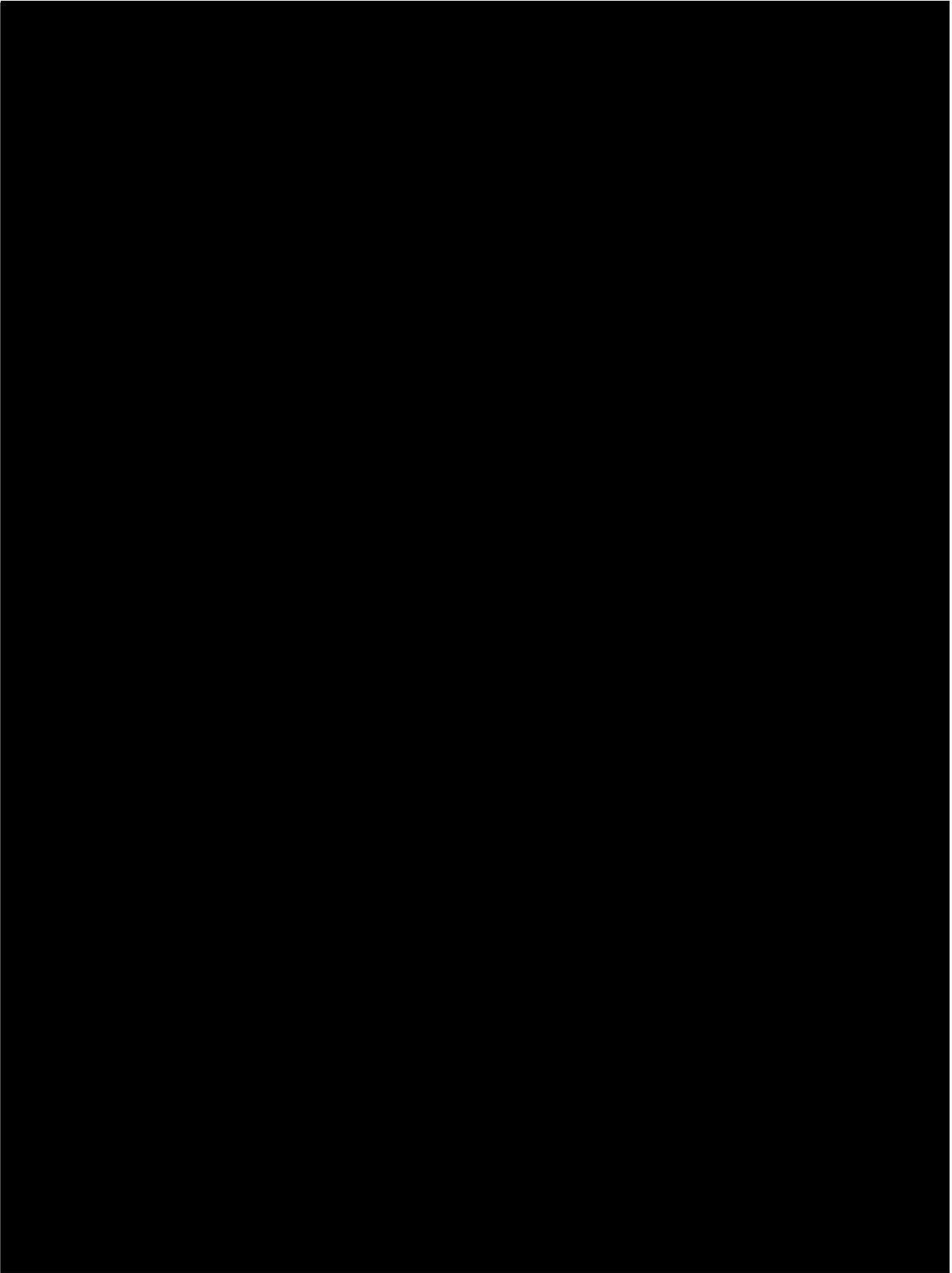
- Calendrier annuel de placement média
- Clientèle et région géographique visée
- Sommaire du message transmis
- Média utilisé (Grands quotidiens, web, réseau sociaux, etc.)

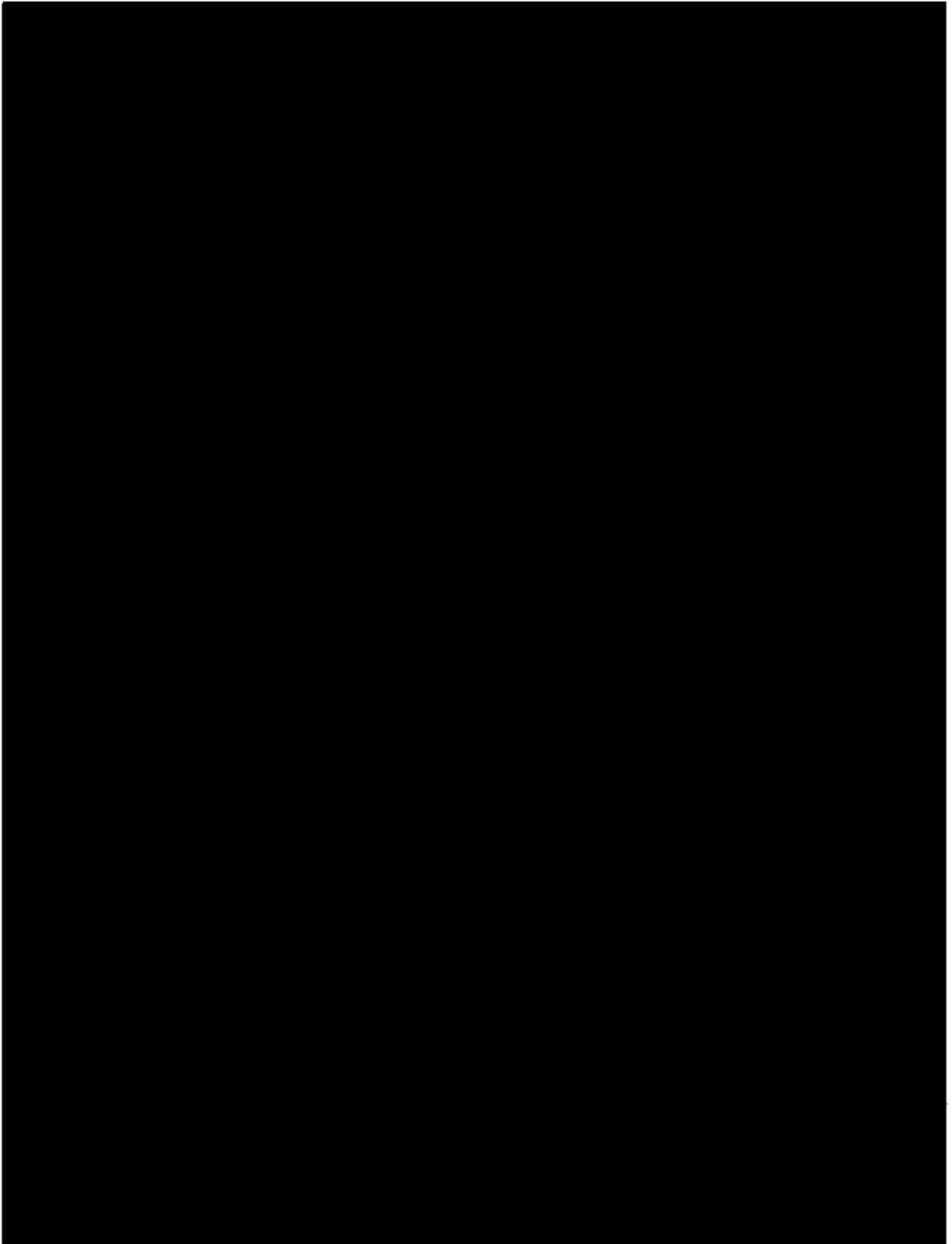
Annexe III

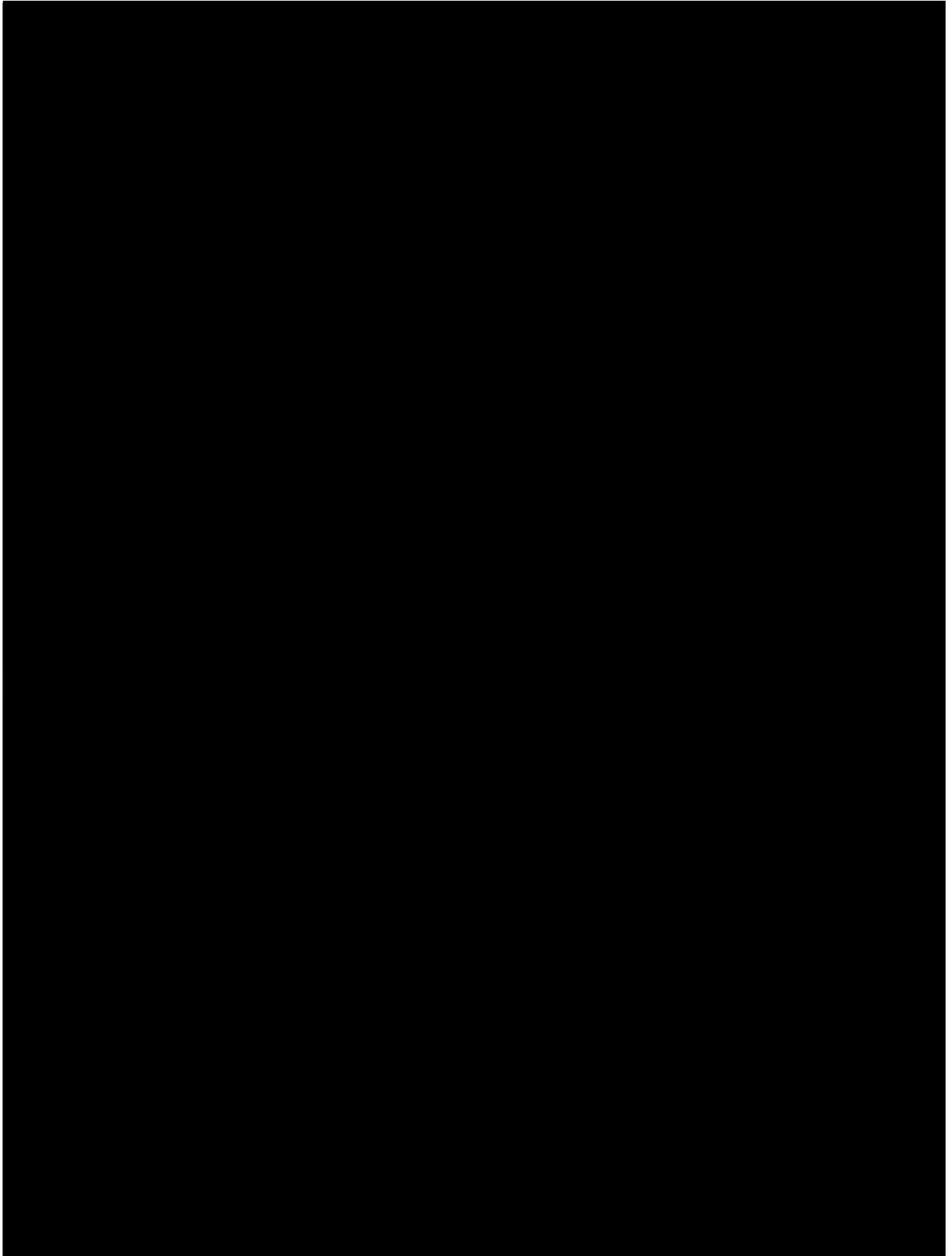
Approche méthodologique pour le calcul de la Réduction de la puissance admissible

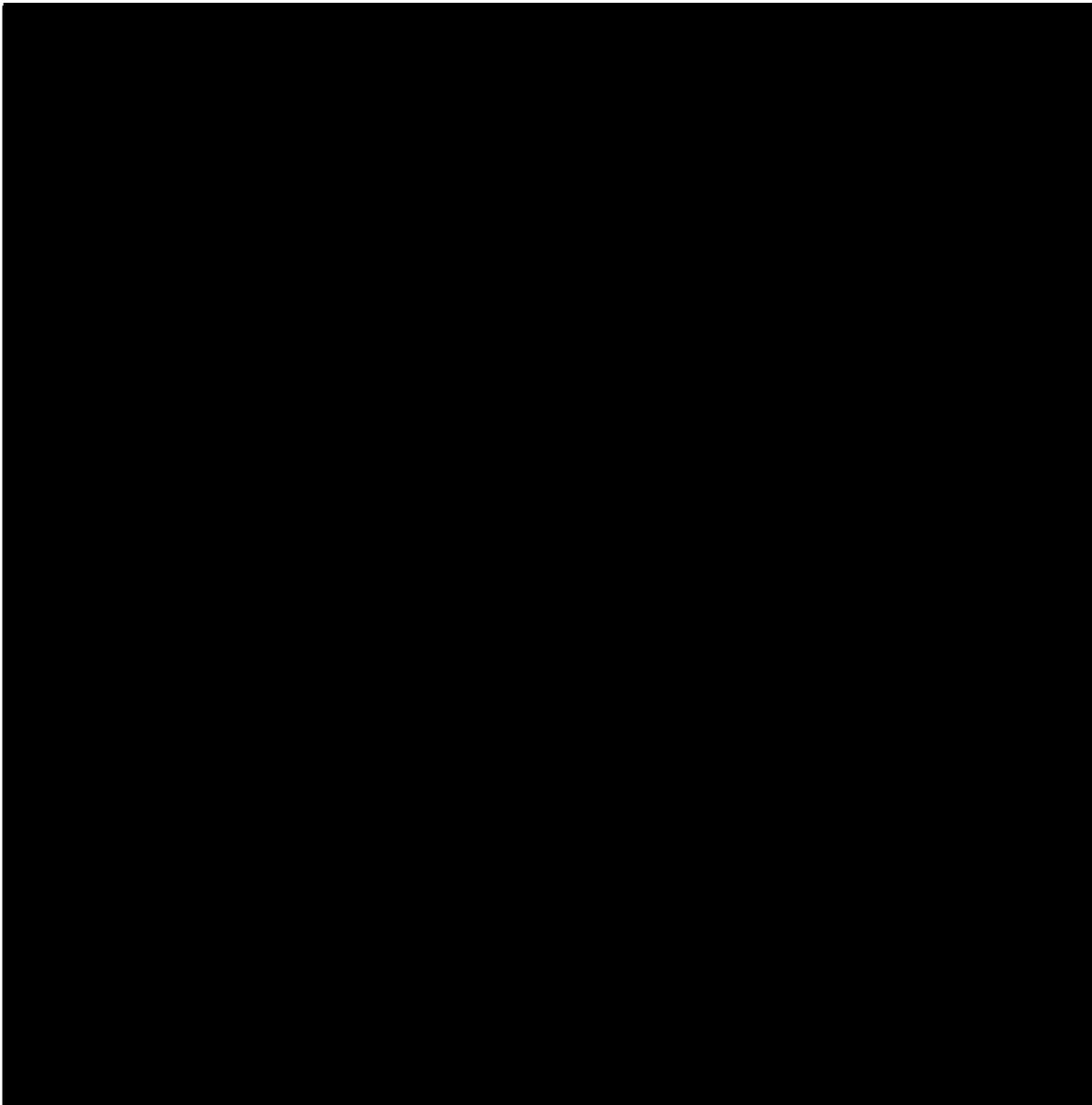














OBLIGATIONS EN VERTU DE L'ARTICLE 7.0 DE LA CONVENTION-CADRE ENTRE Hydro-Québec Distribution et Services Hilo inc.

EXIGENCES EN MATIÈRE DE MARKETING

Plan Marketing

Les plans marketing sont ajustés annuellement et selon le succès du rendement.

Conditions d'utilisations du logo et du nom d'Hydro-Québec

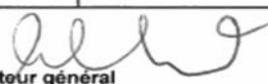
Tout document, outil de communication (lettre, site Web, carte d'affaires, etc.) ou de promotion (message radio, imprimé, etc.) portant le logo ou la mention Hydro-Québec doit respecter les règles d'utilisation du Distributeur. À cet effet, la Directive : *Utilisation du logo, du symbole et du nom d'Hydro-Québec* se trouve aux pages 2 et 3 de ce document.

Toutes les approbations nécessaires en vertu du Contrat doivent être demandées et obtenues par écrit.

Relations publiques

Toute demande provenant d'un média et concernant l'Agrégateur ainsi que les Services énergétiques de l'Agrégateur seront référés au responsable des relations publiques de l'Agrégateur.

Directive : Guide d'utilisation du logo, du symbole et du nom d'Hydro-Québec :

		Directive	
		Page 1 de 2	
		Numéro DIR-31	
Titre Utilisation du logo, du symbole et du nom d'Hydro-Québec à des fins d'identification visuelle		Révision <input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	
		En vigueur le 17/11/10	
Unités émettrices Communications et affaires gouvernementales	Approbation Éric Martel Président-directeur général	 A M J 2017/11/20	
Activités visées La présente directive a pour objet de décrire les règles d'utilisation du logo, du symbole et du nom de l'entreprise à des fins d'identification visuelle. Elle s'adresse au personnel d'Hydro-Québec ainsi qu'aux tiers.			

1. Définitions	<ul style="list-style-type: none">• Logo : Élément clé de l'identité visuelle d'Hydro-Québec, composé du symbole et du nom de l'entreprise.• Symbole : Élément graphique du logo d'Hydro-Québec, composé uniquement du cercle et de l'éclair.• Nom de l'entreprise : Raison sociale identifiant Hydro-Québec, société dont la mission première est de fournir de l'énergie et d'œuvrer dans les domaines de la recherche, de la promotion, de la transformation et de l'économie de l'énergie, de même que dans tout secteur connexe.• Identité visuelle : Ensemble des éléments visuels permettant d'identifier l'entreprise, soit le logo, le symbole, les couleurs et la typographie, dont les attributs sont régis par des normes.
2. Règles d'utilisation	<ul style="list-style-type: none">• Utilisation du logo à des fins d'identification : Le logo sert à identifier l'entreprise, de même que ses produits et services, et à signer ses communications internes et externes. Le logo doit toujours être reproduit et utilisé selon les normes graphiques de l'entreprise. Il ne doit pas être modifié. Tout logo créé à partir de celui d'Hydro-Québec doit être approuvé par le président-directeur général, sur recommandation de la vice-présidence – Communications et affaires gouvernementales.• Utilisation du symbole à des fins d'identification : Le symbole peut être utilisé dans certaines circonstances sans le nom d'Hydro-Québec pour identifier l'entreprise. Une telle utilisation est strictement encadrée par les normes graphiques de l'entreprise. En outre, le symbole peut être utilisé sans le nom d'Hydro-Québec pour identifier des filiales ou sous-filiales d'Hydro-Québec qui désirent établir clairement leurs liens avec Hydro-Québec ou y associer leurs produits ou services. Une telle utilisation est assujettie à l'encadrement visant l'identification des filiales, des sous-filiales et des partenaires de l'entreprise.• Utilisation du nom d'Hydro-Québec à des fins d'identification : Le nom d'Hydro-Québec peut également être utilisé pour identifier une entreprise (filiale,

963-0340 (17-11) E FRM

Directive : Guide d'utilisation du logo, du symbole et du nom d'Hydro-Québec



Titre	Numéro
Utilisation du logo, du symbole et du nom d'Hydro-Québec à des fins d'identification visuelle	DIR-31

sous-filiale ou partenaire) qui désire établir clairement ses liens avec Hydro-Québec ou y associer ses produits ou services. Une telle utilisation est assujettie à l'encadrement visant l'identification des filiales, des sous-filiales et des partenaires de l'entreprise.

- **Utilisation du logo, du symbole ou du nom d'Hydro-Québec par un tiers :**
L'utilisation par un tiers du logo, du symbole ou du nom d'Hydro-Québec doit être autorisée par écrit au préalable. Elle sert à faire valoir l'association ou les liens d'affaires du tiers avec Hydro-Québec.

Le ou la gestionnaire qui autorise l'utilisation du logo, du symbole ou du nom d'Hydro-Québec par un tiers doit au préalable s'assurer que celle-ci est justifiée. Il doit décrire en détail les conditions d'utilisation à respecter pour protéger adéquatement le nom de l'entreprise et sa réputation, et l'utilisateur doit s'engager par écrit à respecter ces conditions.

3. Gouvernance et suivi

La vice-présidente – Communications et affaires gouvernementales est responsable de la mise en application de la présente directive de même que de la gouvernance relative à l'identité visuelle et aux normes graphiques. Elle établit les normes et encadrements auxquels la présente directive fait référence.

Tout nouveau logo de division, de filiale ou de sous-filiale doit être élaboré sous la gouverne de la vice-présidence – Communications et affaires gouvernementales.

Les unités administratives, divisions, filiales, sous-filiales et entreprises issues d'une alliance ou d'un partenariat doivent s'assurer de se conformer aux dispositions de la présente directive.

OBLIGATIONS EN VERTU DE L'ARTICLE 8.2 DE LA CONVENTION-CADRE ENTRE Hydro-Québec Distribution et Services Hilo inc.

EXIGENCES EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS

1. Objet

Conformément aux dispositions prévues à l'article 8.2 du contrat-cadre intervenu entre les parties le 21 octobre 2019, l'Agrégateur s'engage à respecter les obligations prévues aux présentes. Les parties conviennent que les dispositions prévues aux présentes complètent et font partie intégrante du Contrat de service intervenu entre les parties le 21 octobre 2019.

2. Définition

Interprétation

Les termes en majuscule qui ne sont pas définis aux présentes ont la même signification qui leur est donnée dans le Contrat de services.

Données

Toute information, peu importe son format, communiquée par le Distributeur à l'Agrégateur dans le cadre de la fourniture de services décrits dans le Contrat ainsi que tout renseignement personnel des Participants recueillis par l'Agrégateur.

3. Sécurité

3.1. Gouvernance

- A. L'Agrégateur assure une sécurité adéquate des Données, notamment en imposant à ses sous-traitants ayant accès aux Données des exigences en matière de cybersécurité et de confidentialité au moins aussi exigeantes que celles stipulées dans le présent Contrat.
- B. L'Agrégateur nomme un responsable de la sécurité chargé de la mise en place de l'ensemble des mesures reliées à la sécurité et de la reddition de compte auprès du Distributeur.
- C. L'Agrégateur doit mettre en œuvre des moyens adéquats pour surveiller l'environnement et détecter rapidement tout risque de sécurité et soumettre son processus de gestion des

risques de sécurité au Distributeur pour approbation. L'Agrégateur s'engage à informer le Distributeur dès leur détection, des risques auxquels il est exposé et des plans d'action qui y sont liés.

- D. Une protection physique contre les accès non autorisés, dommages et désastres mettant en péril les Données est assurée par l'Agrégateur.
- E. L'Agrégateur déclare en outre avoir reçu le plan d'action en matière de cybersécurité soumis par le Distributeur et s'engage à sa réalisation selon l'échéancier convenu entre les parties.
- F. L'Agrégateur reconnaît que le Distributeur peut en tout temps procéder à une vérification du respect des dispositions prévues aux présentes et à cette fin, le Distributeur pourra avoir accès aux locaux de l'Agrégateur ainsi qu'aux dossiers contenant les Données, y compris, s'il y a lieu, les accès aux bases de données contenant les Données. Pour toute vérification du respect de la présente clause, le Distributeur devra procéder au plus tard dans les trois (3) ans de la fin du Contrat.

3.2. Gestion des identités et des accès

- A. L'Agrégateur doit mettre en place des règles d'accès – logiques et physiques – aux Données et les communiquer au Distributeur pour approbation.
- B. Les Données ne doivent pas se retrouver sur un appareil n'appartenant pas à l'Agrégateur ou au Distributeur (pas de BYOD), ni être accessibles à partir d'un tel appareil.
- C. Sur demande, l'Agrégateur fournit au Distributeur l'inventaire des profils d'accès donnant droit aux Données et la liste des utilisateurs autorisés.

3.3. Chiffrement

- A. Les communications concernant les Données entre le Distributeur et l'Agrégateur sont toujours chiffrées.
- B. Les Données identifiées comme sensibles par le Distributeur doivent être chiffrées en tout temps par l'Agrégateur.

3.4. Gestion des vulnérabilités, incidents et enquêtes

- A. L'Agrégateur s'engage à aviser sans délai le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels d'Hydro-Québec de toute perte, vol et/ou tentative de vol des Données, ainsi que de toute vulnérabilité ou menace qui pourrait avoir un impact sur la sécurité des Données.
- B. L'Agrégateur s'engage à informer sans délai le Distributeur de tout autre incident de sécurité concernant les Données.
- C. L'Agrégateur transmet mensuellement au Distributeur un rapport documentant le

traitement des incidents de sécurité concernant les Données.

- D. L'Agrégateur doit collaborer à toute enquête initiée par le Distributeur ou par une autorité compétente concernant la confidentialité et la sécurité des Données et fournir dans le délai prescrit toutes les informations requises.

4. Confidentialité

L'Agrégateur s'engage à assurer la confidentialité des Données notamment en se conformant à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* RLRQ, c. P 39.1.

L'accès aux Données doit être limité aux personnes qui ont réellement besoin de les connaître dans le cadre de leurs fonctions. Sous réserve de ce qui est prévu à l'article 3.1(A) concernant la sous-traitance, aucune Donnée ne peut être communiquée à un tiers.

L'Agrégateur ne peut utiliser les Données pour d'autres fins que celles expressément prévues au Contrat ou visé par le consentement du Participant. Il ne peut notamment faire le commerce des Données.

L'Agrégateur s'engage à informer les membres de son personnel et, le cas échéant, s'assurer que le sous-traitant informe les membres de son personnel, des obligations stipulées aux présentes dispositions et diffuser à cet égard toute l'information pertinente.

Il est interdit à l'Agrégateur de communiquer ailleurs qu'au Canada, aux États-Unis d'Amérique ou au sein d'un État membre de l'Union européenne les Données ou de confier à une personne ou à un organisme à l'extérieur du Canada, des États-Unis d'Amérique ou d'un État membre de l'Union européenne la tâche de détenir, d'utiliser ou de communiquer pour son compte ces Données dans le cadre de l'exécution du contrat, avant d'avoir obtenu l'autorisation écrite du Distributeur.

5. Recours

L'Agrégateur reconnaît que le défaut de respecter les dispositions des présentes constituera une violation de ses obligations contractuelles qui peut causer un préjudice sérieux ou irréparable au Distributeur. Par conséquent, l'Agrégateur reconnaît que le Distributeur pourra avoir notamment un recours immédiat à l'injonction, et ce, sous réserve de tous ses autres recours.

6. Fin du Contrat

La fin du Contrat ne dégage aucunement l'Agrégateur de ses obligations et engagements de sécurité et de confidentialité des Données.

OBLIGATIONS EN VERTU DE L'ARTICLE 8.3 DE LA CONVENTION-CADRE ENTRE Hydro-Québec Distribution et Services Hilo inc.

EXIGENCES EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Accès téléphonique

L'Agrégateur met en place une infrastructure (ligne d'appels sans frais pour la clientèle) lui permettant d'assurer de façon efficace un support à la clientèle, qu'il s'agisse par exemple :

- d'offrir des informations d'ordre général quant aux modalités des Services énergétiques à tous les clients ;
- de conseiller les clients ;
- d'assurer le suivi du dossier auprès du Participant ;
- d'offrir un soutien technique ;
- de traiter les plaintes des clients ;
- ou de tout autre service.

Un service de messagerie vocale doit être offert en dehors des heures d'ouverture.

Accès par courriel

Une adresse courriel unique doit être mise en place.

Site Web

Un site Web dédié au Services énergétiques, accessible à tous les Participants potentiels doit être mis en place. Ce site Web interactif doit notamment comporter les composantes suivantes :

- le formulaire d'entente en ligne;
- l'information et modalités des Services énergétiques.

Niveau de service

Le niveau de service pour les services de télécommunications est de 24/7 et inclut notamment les lignes téléphoniques, la boîte vocale, la réception de courriel, l'accès aux appels enregistrés pour écoute, les liens internet, etc.

L'Agrégateur doit être en mesure de rencontrer les niveaux de service suivants :

Service	Niveau requis
offrir minimalement les plages de support entre 7 h et 18 h, heure de l'Est (HNE/HAE)	du lundi au vendredi inclusivement
offrir un soutien téléphonique en français du lundi au vendredi inclusivement, entre 7 h et 18 h (HNE/HAE)	réponse immédiate

Le service à la clientèle de l'Agrégateur doit également être en mesure de rencontrer au minimum les niveaux de service suivants :

Coefficient de service téléphonique (CST) (nouvel abonnement)	80 appels répondus en 60 secondes
Délais moyen de réponse (DMR)	100 secondes
Coefficient de service téléphonique (CST) (déjà abonné)	80 appels répondus en 120 secondes
Délais moyen de réponse (DMR)	160 secondes
Coefficient de traitement des courriels	80 courriels traités en 24 heures
Pourcentage prévu d'abandon des appels	12 %

L'Agrégateur doit expliquer les raisons de la défaillance, en cas de problème au niveau de la disponibilité ou du niveau de services.

Procédure lors des plaintes et réclamations

L'Agrégateur doit offrir un service de traitement approprié des plaintes et réclamations. L'Agrégateur doit établir un processus d'escalade formel pour permettre le traitement adéquat des plaintes provenant des clients, des Participants. En tout temps, le Distributeur peut demander un compte-rendu complet des plaintes et réclamations reçues, de même qu'une copie de tout document que le Distributeur juge approprié.

Formation

L'Agrégateur est responsable de former les ressources humaines sous sa charge qui prennent part au Services énergétiques. Il doit notamment s'assurer que les employés qui seront en contact avec les Participants potentiels puissent répondre adéquatement aux questions relativement au Services énergétiques et à tout ce qui s'y rapporte (conditions d'admissibilité, inscription, ajouts, etc.).

Service à la clientèle du Distributeur

Bien que le numéro de téléphone de l'Agrégateur soit diffusé dans les communications à la clientèle, le Distributeur s'attend à recevoir des appels concernant les services énergétiques de l'Agrégateur. Ces appels seront référés au numéro de téléphone ou, le cas échéant, au site Web de l'Agrégateur.

Satisfaction à la clientèle

L'Agrégateur est entièrement responsable de la satisfaction générale des clients et des Participants à toutes les étapes des Services énergétiques. Par conséquent, le Distributeur se réserve le droit de procéder à une évaluation par sondage de la satisfaction générale des clients et des Participants. Si ces résultats démontrent que le taux de satisfaction est inférieur à 70 %, l'Agrégateur devra proposer des façons d'améliorer ses méthodes d'intervention ou d'exploitation afin d'atteindre le seuil de 70 %.