

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
AUX ENGAGEMENTS NUMÉROS 10, 11 ET 12**

Engagement n° 10 :

- 1) *Pour l'application des ententes personnalisées A et B, quel échéancier sera nécessaire pour atteindre le potentiel de clients visés?*
- 2) *Est-ce que ce potentiel est bien de quinze mille (15 000) ententes? (demandé par ACEF – Notes sténographiques - Volume 3, page72)*

Réponse à l'engagement n° 10 :

Sur la base des analyses actuelles, le Distributeur prévoit que le potentiel des ententes personnalisées sera atteint à l'horizon du portefeuille de services pour ménages à faible revenu, soit 2011.

Les ententes personnalisées visent environ 12 000 clients potentiels, tel que présenté au document de preuve du dossier R-3610-2006, HQD-13, document 1, page 23.

Engagement n° 11 :

Fournir le nombre de coupures de services pour 2007 (demandé par ACEF - Notes sténographiques - Volume 3, page75)

Réponse à l'engagement n° 11 :

En date du 25 novembre 2007, il y a eu 19 253 coupures de service auprès des clients résidentiels.

Engagement n° 12 :

Référence : HQD-1, document 1, page 13

Préambule :

« Diverses actions seront mises en place au cours des quatre prochaines années pour concrétiser ces orientations. En 2008, près de 3 M\$ seront consentis à ces actions. Le Distributeur prévoit un montant annuel moyen de l'ordre de 5,5 M\$ sur la période 2008-2011, pour adapter son offre commerciale aux besoins de cette clientèle particulière. De plus, un montant annuel de l'ordre de 3,5 M\$ visera à alléger le fardeau financier des ménages à faible revenu, notamment par le soutien au paiement des factures pour les cas les plus critiques. »

*Est-ce que les cas considérés comme les plus critiques sont les ménages à faible revenu ayant contracté des ententes personnalisées de type B?
(demandé par ACEF - Notes sténographiques - Volume 3, page78)*

Réponse à l'engagement n° 12 :

Cette orientation fait référence à la piste 20 proposée par le Groupe de travail MFR - HQD et Groupes du milieu, qui se lit comme suit :

« Mettre sur pied un programme d'aide financière pour le paiement de la facture aux clients ayant échoué une entente personnalisée. » HQD-14, document 2, page 15

En 2008, cette piste sera traitée par la Table de travail - Direction Services de Recouvrement et Associations de consommateurs pour l'élaboration des différentes étapes de mise en œuvre (analyse, conception, développement, projet-pilote et déploiement). Le travail de définition des clients précisément visés n'est pas encore amorcé.