

**RÉPONSE D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
AUX ENGAGEMENTS NUMÉRO 1 À 4 et 6**

Engagement n° 1 :

Préciser quand a été effectué le dernier sondage dont il est question au paragraphe 1 de la réponse 1.1 de la pièce B-0024 [HQD-2, document 2]. (Demandé par l'ACEF de l'Outaouais)

Réponse à l'engagement n° 1 :

La satisfaction des clients est mesurée en continu de façon quotidienne et les résultats consolidés sont produits trimestriellement. Les derniers résultats sont ceux du 31 décembre 2013.

Engagement n° 2 :

Préciser les villes rencontrées et les dates de ces rencontres. Indiquer les dates et les endroits de tenue des journées portes ouvertes. (Demandé par l'ACEF de l'Outaouais)

Réponse à l'engagement n° 2 :

Le Distributeur dépose l'information demandée à l'annexe A. Cependant, il tient à souligner qu'il s'agit de compilations manuelles et, par conséquent, qu'il est possible qu'elles ne soient pas exhaustives.

Engagement n° 3 :

Fournir la date de livraison de la solution informatique automatisant entièrement la fonctionnalité interruption-remise en service pour (1) les locaux vacants et (2) le recouvrement. (Demandé par le GRAME)

Réponse à l'engagement n° 3 :

Durant l'automne 2013, la solution a été testée de bout en bout dans l'infrastructure de mesurage avancée (IMA) et est fonctionnelle. Au 14 avril 2014, une livraison aura lieu dans le but d'automatiser les processus, les tâches et les procédures dans le système SAP (environnement clientèle), mettant fin aux développements requis pour la mise en place complète de la solution.

Le Distributeur confirme donc que depuis novembre 2013, la solution fonctionnalité de l'IMA permettant l'interruption des locaux vacants est opérationnelle.

Le Distributeur réitère que la fonctionnalité branchement débranchement pour le recouvrement est opérationnelle et que son utilisation automatisée dans le processus de recouvrement débutera à compter de la semaine du 15 avril 2014. De plus, le Distributeur réitère qu'il n'aurait pu procéder aux débranchements de clients avant le 1^{er} avril, en vertu de l'article 12.4 des *Conditions de service de l'électricité*.

Engagement n° 4 :

Préciser le nombre total de compteurs intérieurs à être installés au cours de la phase 1 [dans la mesure où cette information est disponible]. (Demandé par le GRAME)

Réponse à l'engagement n° 4 :

Sur les 350 000 compteurs restant à installer en phase 1, le Distributeur estime à environ 169 000 le nombre de compteurs intérieurs pour lesquels la présence du client est requise. Toutefois, l'expérience du Distributeur est à l'effet que le taux de succès des installations est similaire à celui de la relève, soit autour de 80 %. Le Distributeur n'entrevoit donc pas d'enjeux avec l'installation de ces compteurs.

Engagement n° 6 :

*Vérifier si des avis de 30 jours ont été envoyés dans le territoire de Mont-Laurier.
(Demandé par SÉ-AQLPA)*

Réponse à l'engagement n° 6 :

Le Distributeur confirme qu'aucune lettre d'avis de déploiement n'a été envoyée dans le territoire de Mont-Laurier.

Annexe A

**Liste des municipalités rencontrées (à leur demande)
(Liste non exhaustive)**

	Rencontre	Date	Villes rencontrées
1	Boucherville	3 mai 2011	
2	Villeray	27 mai 2011	
3	MRC - Memphrémagog	1 juin 2011	
4	Montréal – comité de liaison centre-ville	2 juin 2011	
5	Montréal secteur Ouest 1	15 sept. 2011	Villes rencontrées : Lachine, LaSalle, Pierrefonds-Roxboro, L'Ile-Bizard - Ste-Geneviève, St-Laurent
6	Montréal secteur Ouest 2	19 sept. 2011	Villes rencontrées : Beaconsfield, Baie d'Urfé, Dorval, Dollard-des-Ormeaux, Kirkland, Pointe-Claire, Senneville, Ste-Anne-de-Bellevue
7	Montréal secteur Ouest 3	30 sept. 2011	Villes rencontrées : Côte-St-Luc, Hampstead, Montréal-Ouest
8	Laval	25 oct. 2011	
9	Basses Laurentides	27 oct. 2011	Villes rencontrées : Canton de Gore, Grenville, Grenville-sur-la-rouge, Harrington, Lachute, Lachute, Mille-Isles, Saint-André-D'argenteuil, Wentworth, Deux-Montagnes, Oka, Saint-Eustache, Saint-Joseph-du-lac, Mirabel, Blainville, Boisbriand, Bois-des-Filion, Lorraine, Rosemère, Sainte-Anne-des-Plaines, Sainte-Thérèse, Saint-Jérôme
10	Villeray	15 déc. 2011	
11	MRC d'Argenteuil (Secteur Milles-Îles)	18 janv. 2012	Villes rencontrées : Lachute, Grenville-sur-la-Rouge, Grenville, Brownsburg-Chatham, Saint-André-d'Argenteuil, Gore, Wentworth, Harrington, Mille-Isles
12	MRC Rivière-du-Nord (Secteur St-Jovite)	18 janv. 2012	
13	Montréal secteur Nord	20 janv. 2011	Villes rencontrées : Villeray-Parc Extension-St-Michel, Ahuntsic-Cartierville, CDN-NDG, Outremont, Ville Mont-Royal
14	MRC des Moulins (Secteur Milles-Îles)	24 janv. 2012	Villes rencontrées : Mascouche et Terrebonne
15	MRC Mirabel (Secteur Milles-Îles)	25 janv. 2012	Villes rencontrées : Saint-Benoît, Saint-Hermas, Saint-Scholastique, Saint-Canut et Saint-Janvier
16	MRC de Deux-Montagnes (Secteur Milles-Îles)	25 janv. 2012	Villes rencontrées : Saint-Eustache, Deux-Montagnes, Pointe-Calumet, Sainte-Marthe-sur-le-Lac, Oka
17	MRC de Thérèse-De Blainville (Secteur Milles-Îles)	26 janv. 2012	Villes rencontrées : Sainte-Anne-des-Plaines, Bois-des-Filion, Lorraine, Rosemère, Sainte-Thérèse, Blainville et Boisbriand.

	Rencontre	Date	Villes rencontrées
18	Arrondissement NDG-CDN	8 févr. 2012	
19	Mont-Saint-Hilaire	12 mars 2012	
20	MRC Laurentides	15 mars 2012	
22	Saint-Eustache	5 avril 2012	
23	MRC Pays-d'en-Haut	10 avril 2012	
24	MRC Matawinie	11 avril 2012	
25	Lachine	23 avril 2012	
26	MRC d'Autray	02 mai 2012	
27	MRC de Joliette	15 mai 2012	
28	MRC Montcalm	15 mai 2012	
29	Repentigny	4 juin 2012	
30	Montréal Est	5 juin 2012	Villes rencontrées : RDP-PAT, Anjou, St-Léonard, Mercier-Hochelaga-Maisonneuve, Montréal-Est
31	MRC Marguerite D'Youville	14 juin 2012	
32	Berthierville	3 juil. 2012	
33	Notre-Dame-de-Grâce / Côte-des-neiges	27 juil. 2012	
34	MRC Témiscouata	20 août 2012	
35	MRC Assomption	26 sept. 2012	
36	Boucherville	14 janv. 2013	
37	MRC Rimouski-Neigette	6 févr. 2013	
38	Notre-Dame-de-Grâce / Côte-des-neiges	15 févr. 2013	
39	Municipalités des Hautes-Laurentides	28 févr. 2013	
40	Sherbrooke	11 mars 2013	
41	Lachine	11 mars 2013	
42	Ville Mont-Royal	18 mars 2013	
43	Lachine	21 mars 2013	
44	Lachine	25-mars-13	
45	Dorval	25-mars-13	
46	Lanaudière	27-mars-13	
47	Laval	27-mars-13	
48	Dollard-des-Ormeaux	27-mars-13	
49	Saint-Laurent	2 avril 2013	
50	Lasalle	2 avril 2013	
51	Pierrefonds-Roxboro	15 avril 2013	
52	Ahuntsic-Cartierville	18 avril 2013	
54	Baie d'Urfé	19 avril 2013	

	Rencontre	Date	Villes rencontrées
55	Ste-Anne-de-Bellevue	19 avril 2013	
56	Montréal-Ouest	23 avril 2013	
57	Ste-Anne-de-Bellevue	7 mai 2013	
58	Beaconsfield	9 mai 2013	
59	Côte-Saint-Luc	13 mai 2013	
60	Lorraine	21 mai 2013	
61	Ahuntsic-Cartierville	13 juin 2013	
62	MRC Thérèse-de-Blainville	21 juin 2013	
63	MRC Antoine-Labelle	26 juin 2013	
64	Hocholaga-Maisonneuve	2 juil. 2013	
65	MRC Montcalm	16 juil. 2013	
66	Outremont	26 juil. 2013	
67	Saint-Léonard	29 juil. 2013	
68	Montréal-Est	26 août 2013	
69	Beauharnois	23 sept. 2013	
70	Sainte-Sophie	1 oct. 2013	
71	Sainte-Anne-des-Plaines	7 oct. 2013	
72	Prévost	25 nov. 2013	
73	Mont-Tremblant	13 déc. 2013	
74	Rosemont	16 janv. 2014	
75	L'Assomption	21 janv. 2014	
76	Salaberry-de-Valleyfield	6 févr. 2014	
77	Otterburn Park	10 févr. 2014	
78	Saint-Stanislas-de-Kostka	24 févr. 2014	
79	Laval	3 mars 2014	
80	Rivière-Rouge et Nominique	5 mars 2014	
81	La Macaza	6 mars 2014	
82	Acton	12 mars 2014	
83	Saint-Zotique	13 mars 2014	
84	Mont-Saint-Hilaire	17 mars 2014	

	Rencontre	Date	Villes rencontrées
85	Verdun	20 mars 2014	
86	Les Coteaux	24 mars 2014	
87	Plateau Mont-Royal	31 mars 2014	
88	Pincourt	3 avril 2014	
87	Harrington	4 avril 2014	

Note : À la demande des municipalités, ces dernières peuvent avoir été rencontrées à plus d'une occasion.

Liste des portes ouvertes

	Portes ouvertes	Dates
1	Portes ouvertes - Lachine	4 avril 2013
2	Portes ouvertes - Dollard-des-Ormeaux	18 avril 2013
3	Portes ouvertes - LaSalle	2 mai 2013
4	Portes ouvertes - Pierrefonds-Roxboro	15 mai 2013
5	Portes ouvertes - Boucherville	21 mai 2013
6	Portes ouvertes - Saint-Basile-le-Grand	5 juin 2013
7	Portes ouvertes - Côte-Saint-Luc	12 juin 2013
8	Portes ouvertes - Ahuntsic-Cartierville	25 juin 2013
9	Portes ouvertes - Laval	11 juil. 2013
10	Portes ouvertes - Longueuil	3 sept. 2013
11	Portes ouvertes - Anjou	10 sept. 2013
12	Portes ouvertes - Sainte-Anne-des-Plaines	21 oct. 2013
13	Portes ouvertes - Prévost	18 déc. 2013
14	Portes ouvertes - Saint-Sauveur	11 févr. 2014
15	Portes ouvertes - Arrondissement Sud-Ouest	20 févr. 2014
16	Portes ouvertes - Huberdeau	25 févr. 2014
17	Portes ouvertes - Rosemont-La Petite-Patrie	12 mars 2014
18	Portes ouvertes - Labelle	20 mars 2014
19	Portes ouvertes - Rivière Rouge	25 mars 2014