

Ajustements organisationnels et organigrammes

Table des matières

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Ajustements organisationnels ayant fait l'objet de redressement des revenus requis autorisés pour fins de comparaison | 5 |
| 2 | Autres ajustements organisationnels récents | 6 |
| 3 | Organigrammes | 7 |
| 4 | Transfert de la responsabilité du Code de conduite du Transporteur | 7 |

Liste des tableaux

| | | |
|-----------|---|---|
| Tableau 1 | Impacts des ajustements organisationnels apportés en 2016 sur les données autorisées 2017 | 6 |
|-----------|---|---|

Annexes

Annexe 1 - Organigrammes

Annexe 2 - Code de conduite du Transporteur

Annexe 3 - Procédure d'examen des plaintes des clients

1 Ajustements organisationnels ayant fait l'objet de redressement des revenus requis autorisés pour fins de comparaison

1 Afin de rendre comparables les revenus requis autorisés selon la décision D-2017-021¹ aux
2 revenus requis de l'année de base 2017, le Transporteur a redressé les composantes des
3 charges nettes d'exploitation (« CNE ») autorisées afin d'y refléter l'impact des ajustements
4 organisationnels apportés à l'automne 2016, soit les transferts des activités et des
5 ressources suivants :

- 6 • de l'unité Gestion de l'information technique du groupe Direction financière et
7 contrôle vers l'unité Gouvernance et stratégies d'affaires du Transporteur, dans le
8 but de soutenir l'amélioration de l'efficacité, assurer la pérennité des
9 connaissances et soutenir les activités du Transporteur dans l'exploitation du
10 système et des fonds documentaires (+11 effectifs en équivalent temps complet
11 annuel (« ÉTC ») ;
- 12 • de l'unité Santé et sécurité du Transporteur vers la direction Santé et sécurité de la
13 nouvelle vice-présidence Transformation, santé et sécurité rattachée directement à
14 la Direction générale d'Hydro-Québec ayant pour effet de regrouper les ressources
15 de santé et sécurité de l'entreprise (-24 ÉTC).

16 Il en résulte un transfert net de -13 ÉTC. Le Transporteur présente au tableau 1, les
17 reclassements requis aux données autorisées pour l'année 2017 afin de les rendre
18 comparables aux autres données.

¹ R-3981-2016, décision sur le fond.

Tableau 1
Impacts des ajustements organisationnels apportés en 2016 sur les données autorisées 2017

| | Ajustements 2016 | | Total |
|---|------------------|-----------------------------|-------|
| | GIT ¹ | Santé sécurité ² | |
| Charges nettes d'exploitation | | | |
| • Charges brutes directes | 1,2 | (3,3) | (2,1) |
| Masse salariale | 1,2 | (3,1) | (1,9) |
| Salaires de base | 0,9 | (2,2) | (1,3) |
| Temps supplémentaire | | | |
| Primes et revenus divers | | (0,3) | (0,3) |
| Régime de gestion de la performance | | (0,2) | (0,2) |
| Autres | | (0,1) | (0,1) |
| Avantages sociaux | 0,3 | (0,6) | (0,3) |
| Coût de retraite | 0,1 | (0,2) | (0,1) |
| Autres avantages sociaux | 0,2 | (0,4) | (0,2) |
| Autres charges directes | | (0,2) | (0,2) |
| Dépenses de personnel et indemnités | | (0,1) | (0,1) |
| Services externes | | (0,1) | (0,1) |
| Stock, achats de biens, ressources financières, locations et autres | | | |
| • Charges de services partagés | (1,2) | 3,3 | 2,1 |
| Technologies de l'information et des communications | 0,2 | (0,4) | (0,2) |
| Innovation | | | |
| Centre de services partagés | 0,1 | (0,2) | (0,1) |
| Unités corporatives | (1,5) | 3,9 | 2,4 |
| • Coûts capitalisés | | | |
| Prestations de travail | | | |
| • Facturation interne émise | | | |
| Services de téléconduite | | | |
| Maintenance, exploitation des installations et services spécialisés | | | |
| Refacturation d'espaces | | | |
| ÉTC | 11 | (24) | (13) |

¹ Transfert des activités et des ressources de l'unité Gestion de l'information technique du groupe Direction financière et contrôle vers le Transporteur;

² Transfert des activités et des ressources de l'unité Santé et sécurité du Transporteur vers la direction Santé et sécurité de la vice-présidence Transformation, santé et sécurité.

1 Ces transferts n'ont globalement aucun impact sur les revenus requis autorisés du
 2 Transporteur pour l'année 2017, puisqu'une diminution de la masse salariale et des autres
 3 coûts afférents est compensée par une augmentation équivalente des charges de services
 4 partagés qui lui sont facturées. Inversement, une augmentation de la masse salariale et des
 5 autres coûts afférents est compensée par une diminution équivalente des charges de
 6 services partagés qui lui sont facturées.

7 Les données de l'année historique 2016, de l'année de base 2017 ainsi que de l'année
 8 témoin 2018 reflètent aussi ces transferts.

2 Autres ajustements organisationnels récents

9 Le 22 juin 2017, le Transporteur a informé la Régie de l'énergie, dans le cadre d'un suivi
 10 administratif, des autres ajustements organisationnels récents suivants :

- 1 • Création de la direction principale – Évolution des automatismes et systèmes de
2 conduite du réseau à Hydro-Québec TransÉnergie (changement en vigueur le
3 5 juin 2017, dans la perspective de réalisation de projets structurants du
4 Transporteur liés au remplacement des automatismes et des systèmes de contrôle
5 et d’acquisition de données du réseau de transport (« SCADA »)) ;
- 6 • Rattachement de la direction – Commercialisation et affaires réglementaires à la
7 présidence d’Hydro-Québec TransÉnergie (changement en vigueur le 5 juin 2017) ;
- 8 • Création de la direction – Gouvernance et stratégies d’affaires relevant de la
9 présidence d’Hydro-Québec TransÉnergie (changement en vigueur le
10 20 juin 2017) ;
- 11 • Création à venir de la direction – Environnement, rattachée à la vice-présidence
12 Affaires corporatives et secrétariat général d’Hydro-Québec, qui regroupera toutes
13 les ressources en environnement de l’entreprise, incluant celles du Transporteur
14 (changement en vigueur au cours de l’automne 2017).

15 Les impacts liés aux ajustements organisationnels réalisés au sein de la division
16 Hydro-Québec TransÉnergie ont déjà été pris en compte dans les revenus requis du
17 Transporteur pour l’année de base 2017 et l’année témoin 2018, alors que ceux-ci ne sont
18 pas encore connus à ce jour pour ce qui est de la création à venir de la direction –
19 Environnement rattachée à la vice-présidence Affaires corporatives et secrétariat général
20 d’Hydro-Québec.

3 Organigrammes

21 Les organigrammes suivants sont présentés en annexe 1 :

- 22 • Organigramme détaillé d’Hydro-Québec TransÉnergie ;
- 23 • Organigramme sommaire de la haute direction d’Hydro-Québec ;
- 24 • Organigramme des participations d’Hydro-Québec – 1^{er} et 2^e rangs au
25 31 décembre 2016.

4 Transfert de la responsabilité du Code de conduite du Transporteur

26 La nouvelle direction - Gouvernance et stratégies d’affaires est responsable des orientations
27 stratégiques du Transporteur ainsi que de la saine gouvernance de ses activités, et ce dans
28 un souci d’amélioration continue, d’optimisation des ressources et de minimisation des
29 risques. L’application des règles énoncées au Code de conduite du Transporteur (« Code
30 de conduite ») fait également partie de sa mission depuis sa création le 20 juin 2017. Cette
31 responsabilité incombait auparavant au directeur Commercialisation et affaires
32 réglementaires. Ce dernier assure la transition des activités en lien avec cette responsabilité

1 pendant la période où le directeur Gouvernance et stratégies d'affaires met en place son
2 organisation à cette fin.

3 Compte tenu du transfert de la responsabilité de l'application du Code de conduite du
4 directeur Commercialisation et affaires réglementaires au directeur Gouvernance et
5 stratégies d'affaires, le Transporteur demande à la Régie d'approuver :

- 6 • le Code de conduite² révisé aux articles 6.1, 6.2, 6.3 et 6.4 pour désigner le
7 directeur Gouvernance et stratégies d'affaires responsable de l'application du Code
8 de conduite et remplacer, à ces articles, le titre « directeur Commercialisation » par
9 le titre « directeur Gouvernance et stratégies d'affaires », ainsi que la date de son
10 entrée en vigueur figurant à l'article 9, les modifications proposées au Code de
11 conduite étant indiquées à l'annexe 2 ;
- 12 • la procédure d'examen des plaintes³ des clients d'Hydro-Québec TransÉnergie
13 révisée pour désigner le directeur Gouvernance et stratégies d'affaires responsable
14 de l'accueil et du traitement des plaintes et y remplacer le titre « directeur
15 Commercialisation et affaires réglementaires » ou « directeur Commercialisation »
16 par le titre « directeur Gouvernance et stratégies d'affaires », les modifications
17 proposées étant indiquées à l'annexe 3⁴ ;
- 18 • la modification de l'article 4 des *Tarifs et conditions des services de transport*
19 *d'Hydro-Québec* (les « *Tarifs et conditions* ») selon l'une ou l'autre des formulations
20 ci-dessous, au gré de la Régie, qui sera reflétée dans les *Tarifs et conditions*
21 suivant sa décision :
 - 22 ◦ remplacer la phrase « [l]es règles de conduite sont énoncées au Code de
23 conduite du Transporteur tel qu'approuvé par la Régie dans sa décision
24 D-2004-122 » par la phrase « [l]es règles de conduite sont énoncées au Code
25 de conduite du Transporteur tel qu'approuvé par la Régie dans sa décision
26 D-2XXX-XXX », ou
 - 27 ◦ remplacer la phrase [l]es règles de conduite sont énoncées au Code de
28 conduite du Transporteur tel qu'approuvé par la Régie dans sa décision
29 D-2004-122 » par la phrase « [l]es règles de conduite sont énoncées au Code
30 de conduite du Transporteur tel qu'il est approuvé de temps à autre par la
31 Régie », sans préciser la décision visée.

² D-2004-122, R-3401-98.

³ D-98-25, R-3392-97 ; pour la procédure accélérée, D-2006-66, R-3549-2004.

⁴ D'après la procédure affichée sur le site OASIS du Transporteur, accessible par le lien http://www.oatioasis.com/HQT/HQTdocs/plainte_fr.pdf.

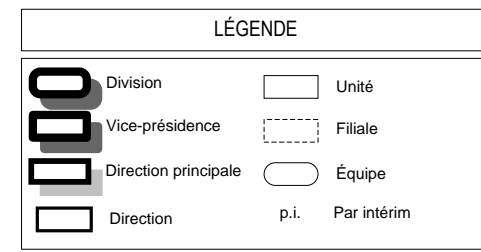
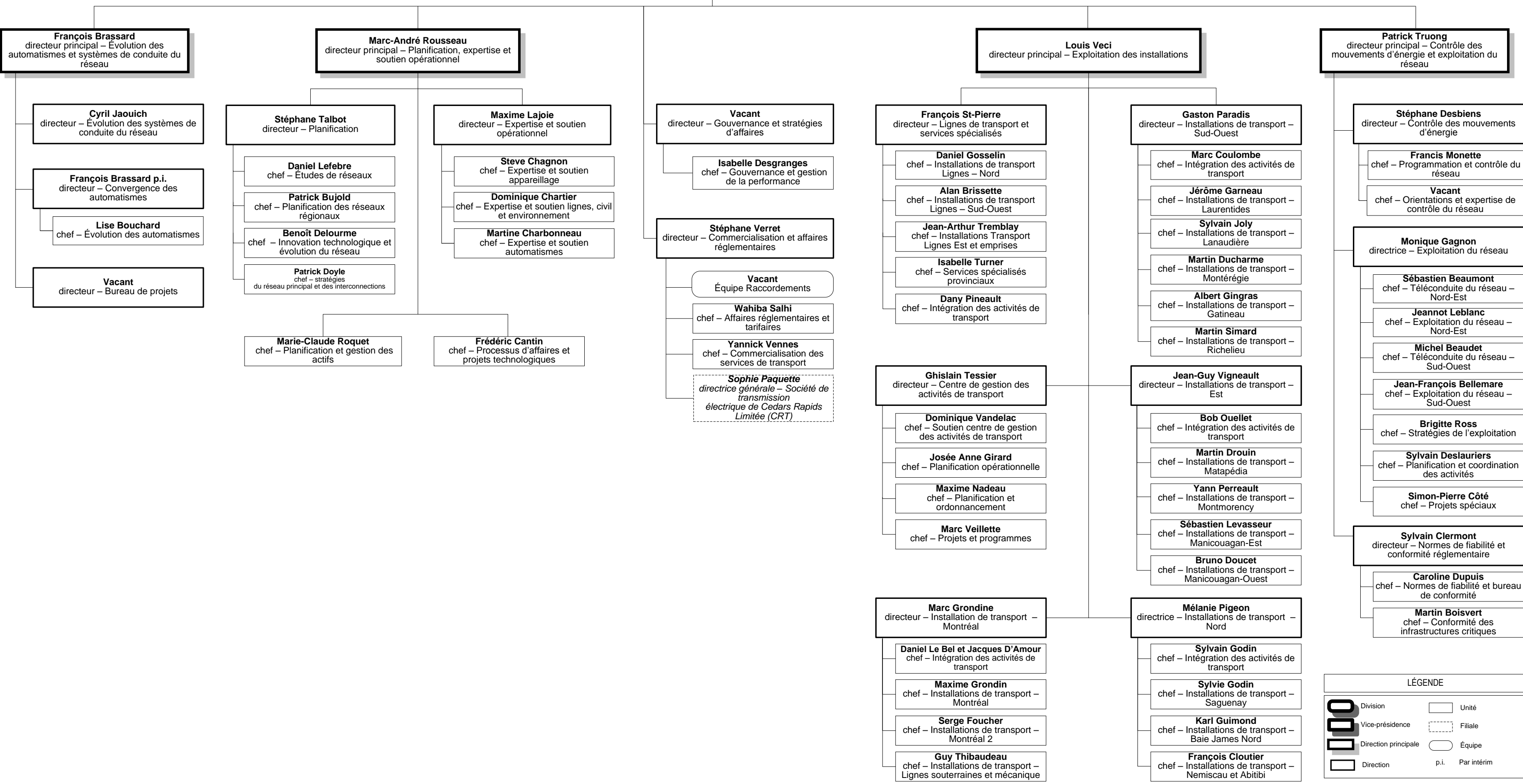
Annexe 1

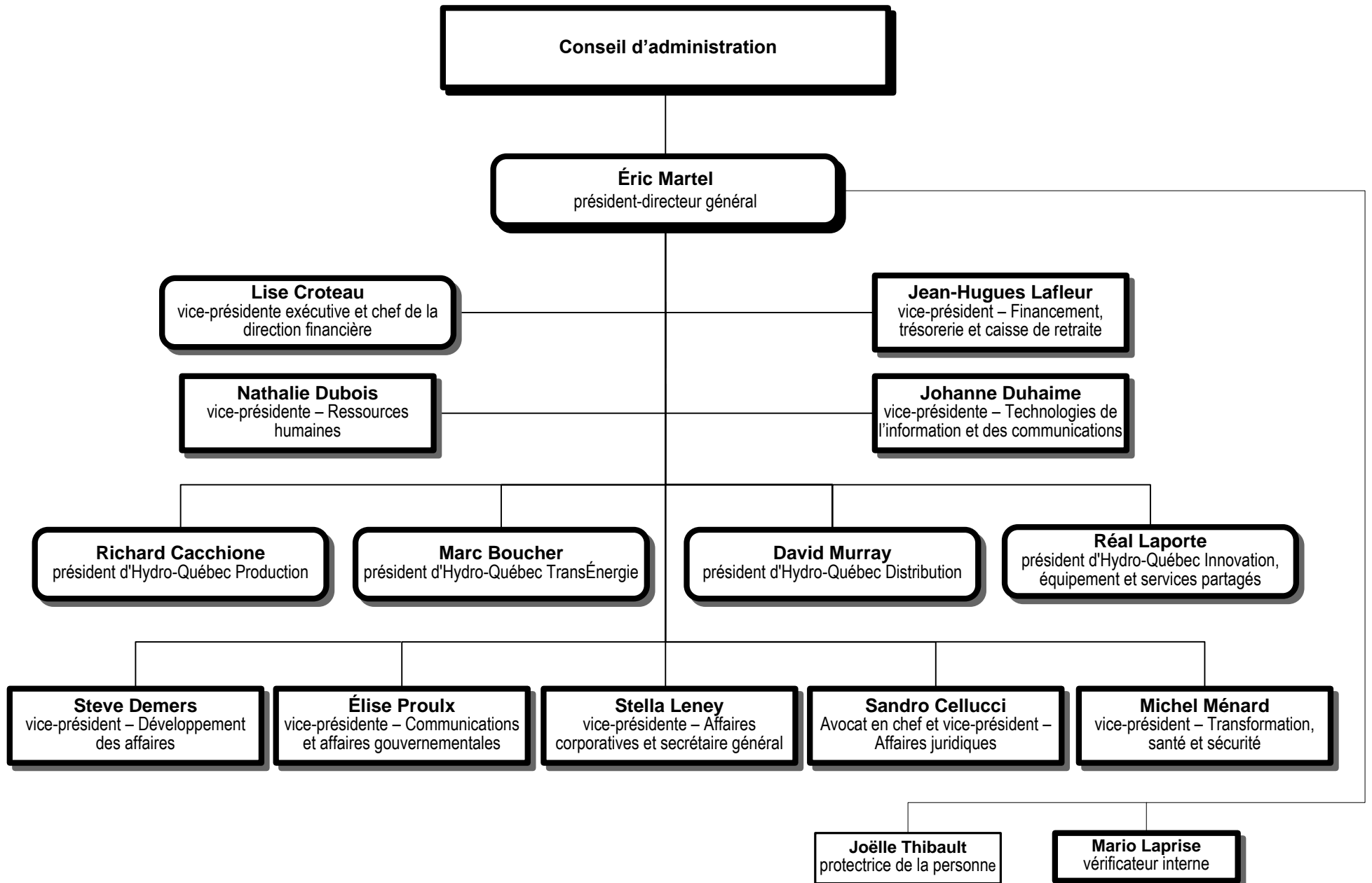
Organigrammes

Annexe 1 – Organigrammes

1. **Organigramme détaillé d’Hydro-Québec TransÉnergie**
2. **Organigramme sommaire de la Haute direction d’Hydro-Québec**
3. **Participation d’Hydro-Québec au 31 décembre 2016**

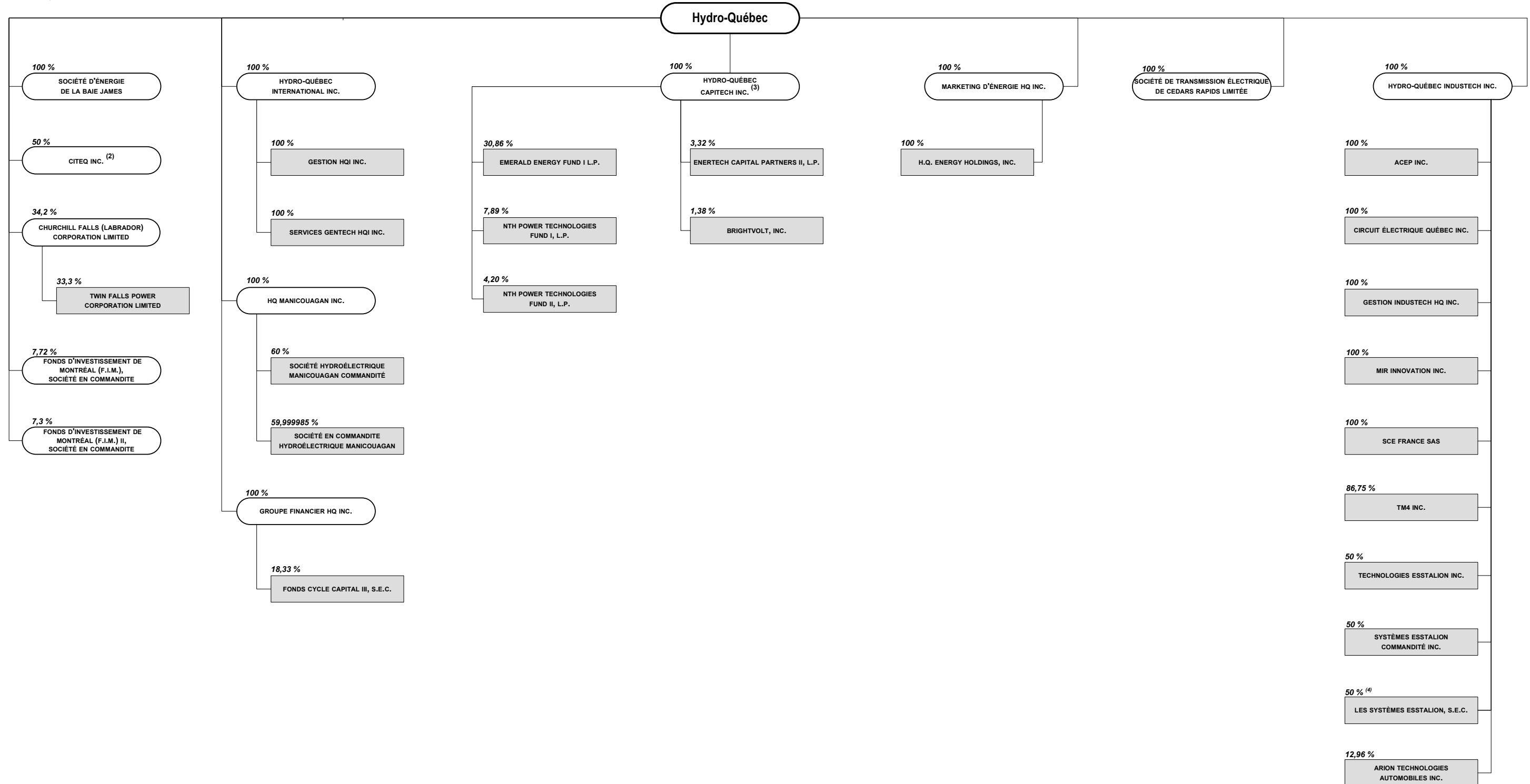
Marc Boucher
président d'Hydro-Québec TransÉnergie





Participations d'Hydro-Québec – 1er et 2e rangs⁽¹⁾

au 31 décembre 2016



| LÉGENDE | | |
|---------|----------------------|---|
| | 1 ^{er} rang | INC. : INCORPORÉE / INCORPORATED |
| | 2 ^e rang | L.P. : LIMITED PARTNERSHIP |
| | | LTÉE / LTD : LIMITÉE / LIMITED |
| | | SAS : SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE |
| | | (1) PARTICIPATIONS OPÉRANTES. |
| | | (2) DÉNOMINATION SOCIALE : CENTRE D'INNOVATION SUR LE TRANSPORT D'ÉNERGIE DU QUÉBEC (CITEQ) INC. |
| | | (3) LE POURCENTAGE DE DÉTENTION DE TITRES DANS CHACUNE DES ENTREPRISES DU PORTEFEUILLE D'HYDRO-QUÉBEC CAPITECH INC. EST CALCULÉ SUR UNE BASE PLEINEMENT DILUÉE. |
| | | (4) HYDRO-QUÉBEC DÉTIENT ULTIMEMENT 50 % PAR L'INTERMÉDIAIRE DE SA FILIALE HYDRO-QUÉBEC INDUSTRIECH INC. |

Code de conduite du Transporteur



CODE DE CONDUITE DU TRANSPORTEUR

xx xxxx 201X

Supprimé: 21 juin 2004¶

Table des matières

| | | |
|----|--|---|
| 1. | Définitions | 1 |
| 2. | Interprétation | 2 |
| 3. | Objet | 2 |
| 4. | Règles de conduite | 2 |
| 5. | Politique de prix de cession | 6 |
| 6. | Responsable de l'application du Code | 6 |
| 7. | Dispositions particulières | 7 |
| 8. | Publication | 7 |
| 9. | Entrée en vigueur | 7 |
| | Annexe 1 : Entités affiliées du Transporteur | 8 |

1. DÉFINITIONS

Dans le présent Code de conduite du Transporteur, on entend par :

«activités de marchés de gros» : la vente en vue de la revente ou l'achat en vue de la revente d'énergie électrique à l'exception des contrats d'approvisionnement mis en place par Hydro-Québec dans ses activités de distribution d'électricité pour satisfaire les besoins québécois;

«client du service de transport» : tout client admissible (ou son agent désigné) qui peut signer ou qui signe une convention de service de transport ou qui peut recevoir un service de transport ou en reçoit un;

«Code de conduite» : le présent Code de conduite du Transporteur;

«entités affiliées du Transporteur» : les entités auxquelles il est fait référence à l'Annexe 1 du présent *Code de conduite*;

«filiale» : une filiale telle que définie dans la *Loi sur les compagnies* (L.R.Q., c. C-38);

«Loi» : la *Loi sur la Régie de l'énergie* (L.R.Q., c. R-6.01);

«OASIS» : Open Access Same-Time Information System (système d'information et de réservation des capacités de transport), le logiciel basé sur Internet qui est utilisé pour demander, approuver et administrer un service de transport et pour diffuser de l'information sur le réseau de transport;

«Régie» : la Régie de l'énergie;

«Société» : Hydro-Québec;

«Tarifs et conditions» : le texte en vigueur des «*Tarifs et conditions du service de transport d'Hydro-Québec*» tels que fixés ou modifiés, de temps à autre, par la Régie;

«Transporteur» : Hydro-Québec dans ses activités de transport d'électricité au sens de la Loi.

2. INTERPRÉTATION

- 2.1 Aucune disposition du présent *Code de conduite* ne doit être interprétée comme modifiant les dispositions des *Tarifs et conditions*.

3. OBJET

- 3.1 Le présent *Code de conduite* vise à prévenir toute forme de traitement préférentiel par le Transporteur en faveur de ses entités affiliées, en régissant les comportements et les échanges d'employés et d'informations.
- 3.2 Le présent *Code de conduite* vise aussi à prévenir que les activités commerciales des entités affiliées du Transporteur soient financées, en tout ou en partie, par les clients du service de transport, en encadrant les transactions du Transporteur avec ses entités affiliées.

4. RÈGLES DE CONDUITE

Règles générales

- 4.1 Le Transporteur est distinct des autres divisions et unités administratives réalisant les activités corporatives de la Société et ses filiales.
- 4.2 Les bureaux du Transporteur doivent être séparés physiquement de ceux de ses entités affiliées, à l'exception des personnes qui oeuvrent au sein même du Transporteur et dont les activités ne sont pas réglementées en vertu de la Loi.

Conduite des employés

- 4.3 Les employés du Transporteur doivent travailler indépendamment des employés des entités affiliées du Transporteur qui mènent des activités de marchés de gros.
- 4.4 Aucun employé du Transporteur ne doit permettre qu'un employé d'une entité affiliée du Transporteur qui participe à des activités de marchés de gros :
- i) participe aux opérations liées au réseau de transport ou remplisse des fonctions de fiabilité du réseau de transport; ou
 - ii) ait un accès au centre de conduite du réseau de transport ou à des installations semblables servant aux opérations de transport ou aux fonctions de fiabilité du réseau de transport, qui diffère, de quelque façon que ce soit, de l'accès offert aux autres clients du service de transport.

- 4.5 Les employés du Transporteur peuvent être mutés à des fonctions relatives aux activités de marchés de gros en autant que de telles mutations ne servent pas à contourner le présent *Code de conduite*.

Les employés des entités affiliées du Transporteur qui participent à des activités de marchés de gros peuvent être mutés à des fonctions auprès du Transporteur en autant que de telles mutations ne servent pas à contourner le présent *Code de conduite*.

Les avis de mutation des employés visés par le présent article du *Code de conduite* doivent être promptement affichés sur OASIS pendant au moins 90 jours.

Les renseignements affichés sur OASIS doivent inclure le nom de l'employé muté, les titres respectifs des fonctions exercées avant et après la mutation et la date d'entrée en vigueur de la mutation.

- 4.6 Aucun employé du Transporteur ne doit divulguer à un employé d'une entité affiliée du Transporteur qui participe à des activités de marchés de gros, des renseignements lui accordant un traitement préférentiel concernant le réseau de transport du Transporteur ou d'une autre entité non affiliée du Transporteur par le biais de communications non publiques menées en dehors d'OASIS, par l'accès à des renseignements qui ne sont pas affichés sur OASIS et qui ne sont pas en même temps disponibles pour le grand public sans restriction.
- 4.7 Si un employé du Transporteur révèle des renseignements qui ne sont pas affichés sur OASIS d'une façon contraire aux exigences du présent *Code de conduite*, le Transporteur doit immédiatement afficher ces renseignements sur OASIS.
- 4.8 Le Transporteur ne peut partager, directement ou indirectement, des renseignements commerciaux obtenus auprès de clients actuels ou éventuels du service de transport ou élaborés dans le cadre d'une réponse à une demande de service de transport ou d'un service complémentaire sur OASIS, avec les employés des entités affiliées du Transporteur qui participent à des activités de marchés de gros, sauf dans la mesure limitée où l'information doit être affichée sur OASIS en réponse à une demande de service de transport ou d'un service complémentaire.
- 4.9 Ni le Transporteur ni aucun de ses employés ne doivent utiliser un quelconque intermédiaire en vue de divulguer ou partager des renseignements expressément prohibés aux articles 4.6 et 4.8 du présent *Code de conduite*, avec les employés des entités affiliées du Transporteur qui participent à des activités de marchés de gros.

- 4.10 Aucun employé du Transporteur ne doit faire de déclaration laissant entendre qu'un client actuel ou éventuel recevra un traitement préférentiel parce qu'il fait affaires avec une entité affiliée du Transporteur.

Données comptables

- 4.11 Le Transporteur doit tenir des registres comptables distincts de ceux des entités affiliées du Transporteur, à l'exception des services au sein même du Transporteur réalisant des activités non réglementées en vertu de la Loi.
- 4.12 Le système d'information comptable utilisé par le Transporteur doit lui permettre d'identifier de façon spécifique les données comptables relatives aux transactions que le Transporteur réalise avec ses entités affiliées, autant à titre de client qu'à celui de fournisseur.
- 4.13 Lorsque requis pour l'évaluation de certaines transactions où il agit comme client, le Transporteur s'engage à prendre les mesures nécessaires pour obtenir de l'entité affiliée du Transporteur qui agit comme fournisseur la justification des coûts qu'elle utilise lors de ces transactions.
- 4.14 Lorsque nécessaire, le Transporteur doit fournir à l'entité affiliée du Transporteur le taux du coût du capital à utiliser pour l'établissement du coût complet.
- 4.15 Pour toute transaction ou ensemble de transactions liées au cours d'une même année entre le Transporteur et une de ses entités affiliées pour un montant de 1 000 000 \$ ou plus, le Transporteur doit constituer, conserver et, sur demande, mettre à la disposition de la Régie des registres distincts établissant l'identité de l'entité affiliée du Transporteur avec laquelle il a transigé, la description des biens ou des services faisant l'objet de la transaction ou de l'ensemble des transactions liées et la méthode d'établissement du coût.

Formation et information

- 4.16 Le Transporteur doit fournir à ses employés des séances d'information ou du matériel d'information de façon à ce que les personnes concernées soient continuellement au fait des règles du *Code de conduite* et de leur évolution.
- 4.17 Le Transporteur doit également informer les entités affiliées du Transporteur avec qui il fait affaires des règles du *Code de conduite* et de leur évolution.

Application des *Tarifs et Conditions*

- 4.18 Les services de transport fournis par le Transporteur à ses entités affiliées doivent être conformes aux *Tarifs et conditions*.

Les demandes de service de transport adressées au Transporteur par ses entités affiliées doivent être traitées de la même manière que les demandes formulées par un client du service de transport non affilié.

Les *Tarifs et conditions* doivent être appliqués aux entités affiliées du Transporteur de la même manière qu'aux clients du service de transport non affiliés.

Transactions avec des entités affiliées du Transporteur

- 4.19 Les actifs, les biens et les services, liés ou non à l'électricité, cédés ou fournis par le Transporteur à ses entités affiliées, doivent l'être conformément à la politique de prix de cession reconnue par la Régie et décrite à la section 5 du présent *Code de conduite*.

Lorsque des employés du Transporteur sont détachés auprès d'entités affiliées du Transporteur pendant certaines périodes, le coût de leurs services doit lui être remboursé conformément à la politique de prix de cession reconnue par la Régie et décrite à la section 5 du présent *Code de conduite*.

- 4.20 Les actifs, les biens et les services, liés ou non à l'électricité, qui sont acquis par le Transporteur auprès d'entités affiliées du Transporteur doivent l'être conformément à la politique de prix de cession reconnue par la Régie et décrite à la section 5 du présent *Code de conduite*.

Lorsque des employés des entités affiliées du Transporteur sont détachés auprès de celui-ci pendant certaines périodes, le coût de leurs services pour le Transporteur doit être conforme à la politique de prix de cession reconnue par la Régie et décrite à la section 5 du présent *Code de conduite*.

5. POLITIQUE DE PRIX DE CESSION

- 5.1 Les prix de cession utilisés lors de transactions impliquant le Transporteur et ses entités affiliées doivent correspondre au coût complet des biens ou services offerts, incluant un rendement sur les actifs utilisés pour fournir ces biens ou ces services en utilisant le taux du coût du capital alors en vigueur pour établir le rendement de la base de tarification du Transporteur.

S'il n'est pas possible de connaître avec précision le coût complet d'un bien ou d'un service fourni par une entité affiliée, le Transporteur doit préparer une estimation de ce coût complet, incluant une justification des hypothèses qu'il aura alors retenues.

- 5.2 Quant aux cessions d'actifs entre le Transporteur et ses entités affiliées et, dans le cas d'une filiale, s'il s'agit d'une filiale à 100 %, le prix de cession doit correspondre au coût comptable de ces actifs. Quand il y a présence de tiers, la cession s'effectue à un prix négocié.
- 5.3 Le Transporteur doit soumettre à la Régie, pour autorisation préalable, toute exception aux exigences des articles 5.1 et 5.2 et préciser en quoi elle est nécessaire et justifiée.

6. RESPONSABLE DE L'APPLICATION DU CODE

- 6.1 Le directeur Gouvernance et stratégies d'affaires du Transporteur est responsable de l'application des règles énoncées dans le présent *Code de conduite*.

Il peut édicter des règles de gestion interne auprès des gestionnaires du Transporteur, que ceux-ci doivent appliquer et sur lesquelles ils doivent rendre des comptes.

- 6.2 Le directeur Gouvernance et stratégies d'affaires du Transporteur est responsable d'organiser et d'assurer le suivi des processus d'information et de formation continue auprès des employés du Transporteur et d'effectuer les liens nécessaires à cette fin avec les responsables des entités affiliées du Transporteur.

- 6.3 Le directeur Gouvernance et stratégies d'affaires du Transporteur est désigné pour recevoir toute plainte d'un consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un employé du Transporteur ou d'une entité affiliée du Transporteur, et doit traiter la plainte conformément à la procédure de plainte approuvée par la Régie en vertu du chapitre VII de la Loi.

Supprimé: Commercialisation

Supprimé: Commercialisation

Supprimé: Commercialisation

- 6.4 Le directeur Gouvernance et stratégies d'affaires du Transporteur doit présenter annuellement à son président un rapport sur l'application du *Code de conduite*, accompagné d'une attestation de conformité de son Contrôleur.

Supprimé: Commercialisation

Ce rapport annuel sur l'application du *Code de conduite* doit être déposé auprès de la Régie.

7. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

- 7.1 Malgré toute mention contraire dans le présent *Code de conduite*, en cas d'urgence affectant la fiabilité du réseau de transport, le Transporteur peut prendre toutes les mesures nécessaires pour que le réseau continue de fonctionner.

Le Transporteur doit afficher sur OASIS tout cas d'urgence qui a entraîné une dérogation au présent *Code de conduite* dans les 24 heures de cette dérogation.

8. PUBLICATION

Le *Code de conduite* doit être affiché en permanence sur :

- le site intranet du Transporteur;
- le site Internet du Transporteur;
- OASIS.

9. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent *Code de conduite* entre en vigueur le xx xxxx 201X.

Supprimé: 21 juin 2004

ANNEXE 1: ENTITÉS AFFILIÉES DU TRANSPORTEUR

Les entités suivantes sont considérées affiliées du Transporteur pour les fins de l'application du présent *Code de conduite* :

- Les autres divisions d'Hydro-Québec;
- Les unités administratives réalisant les activités corporatives d'Hydro-Québec;
- Les personnes qui oeuvrent au sein du Transporteur et dont les activités ne sont pas réglementées en vertu de la Loi;
- Les filiales de premier rang d'Hydro-Québec;
- Les filiales de second rang d'Hydro-Québec et leurs filiales;
- Les sociétés en commandite et coentreprises sous le contrôle effectif d'Hydro-Québec.

Procédure d'examen des plaintes des clients

Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec TransÉnergie

Hydro-Québec TransÉnergie met tout en œuvre pour satisfaire au mieux sa clientèle.

Plus particulièrement, votre délégué commercial veille à établir des conditions propices à une bonne relation d'affaires entre vous et Hydro-Québec TransÉnergie.

Vous pouvez en tout temps discuter avec lui de ce qui vous préoccupe. Il vous proposera les solutions les mieux adaptées à votre situation.

Malgré tout, il pourrait arriver que vous soyez insatisfait. Dans ce cas, vous pouvez porter plainte, conformément à la procédure d'examen des plaintes approuvée par la Régie de l'énergie.

Pour obtenir satisfaction

Soumettre une plainte au directeur Gouvernance et stratégies d'affaires

Pour toute question non résolue à votre satisfaction relativement à l'application d'un tarif ou d'une condition de transport d'électricité, vous pouvez adresser une plainte au directeur Gouvernance et stratégies d'affaires, à l'adresse suivante:

Directeur, Gouvernance et stratégies d'affaires
Casier postal 10 000
Tour de l'Est, 12^e étage
Montréal (Québec)
H5B 1H7

Vous devez préciser dans votre lettre les informations nécessaires à la compréhension de votre plainte et la solution souhaitée. Votre délégué commercial pourra, sur demande, vous aider à formuler votre plainte et recueillir vos observations.

Le directeur Gouvernance et stratégies d'affaires vous transmettra, par écrit, la position d'Hydro-Québec TransÉnergie ainsi que les motifs qui la justifient, au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de la plainte écrite. Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision, vous pourrez alors vous adresser à la Régie de l'énergie.

Supprimé: Commercialisation et affaires réglementaires

Supprimé: Commercialisation

Supprimé: Commercialisation

Supprimé: 9

Supprimé: Commercialisation

Procédure d'examen des plaintes des clients d'Hydro-Québec TransÉnergie

Procédure accélérée suite au rejet d'une demande de service de transport

Pour toute question urgente relative au rejet d'une demande de service de transport, dont la date prévue de début du service se situe à l'intérieur d'un délai de quatre-vingt-dix (90) jours, le client est invité à contacter le délégué commercial s'il ne l'a pas encore fait.

Si le client a déjà communiqué avec le délégué commercial et qu'aucune entente n'est intervenue, il peut présenter à ce dernier une plainte. Cette plainte doit être déposée par écrit, en précisant les informations nécessaires à la compréhension de sa plainte et en précisant la solution recherchée. Sur demande, le délégué commercial assiste le client dans la formulation de sa plainte.

Le délégué commercial enregistre la plainte et recherche, en concertation avec le directeur Gouvernance et stratégies d'affaires, des solutions afin d'en arriver à une entente avec le client. Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite par Hydro-Québec TransÉnergie, le client reçoit une réponse écrite du directeur Gouvernance et stratégies d'affaires. Cette réponse informe le client de la position retenue, des motifs appuyant cette position et de son droit de recours à la Régie de l'énergie, si le client est en désaccord avec la décision rendue par Hydro-Québec TransÉnergie.

Supprimé: Commercialisation

Supprimé: Commercialisation

Recours à la Régie de l'énergie

Appel à la Régie de l'énergie

Si votre plainte concerne l'application d'un tarif ou d'une condition de transport d'électricité et que vous n'êtes pas satisfait de la réponse du directeur Gouvernance et stratégies d'affaires, vous disposez de 30 jours suivant la transmission de cette réponse pour soumettre votre plainte à la Régie de l'énergie. Vous devez faire parvenir à la Régie une copie de votre plainte et de la réponse d'Hydro-Québec TransÉnergie ainsi qu'une note précisant les motifs de votre désaccord accompagnées d'un chèque ou mandat-poste de 30\$ à l'ordre de la Régie de l'énergie, à l'adresse suivante:

Supprimé: Commercialisation

Le Secrétaire
Régie de l'énergie
800, Place Victoria, bureau 255
C.P. 001
Montréal (Québec)
H4Z 1A2

Montréal

Tél.: (514) 873-5050
Sans frais: 1 888-873-2452
Télec.: (514) 873-2070

Québec

Tél.: (418) 646-0970
Sans frais: 1 888-527-3443
Télec.: (418) 646-1021