

**Réponse du Transporteur  
à l'engagement 13  
(mécanisme de réglementation incitative)**

(Demandé par EBM)



### **Engagement 13 – Mécanisme de réglementation incitative**

(Demandé par Me Paule Hamelin pour EBM, 2019-01-18, notes sténo., volume 10, page 16 ; par la présidente Lise Duquette pour la Régie, 2019-01-18, notes sténo., volume 10, page 15)

Référence : Aucune.

Fournir une copie du formulaire d'évaluation, de la grille d'évaluation que le Transporteur fournit au Distributeur [EBM] ; fournir les définitions des expressions particulières utilisées dans le document [la Régie].

### **Réponse**

**Voir le document ci-joint (en liasse).**

**De plus, le Transporteur présente les définitions des expressions particulières utilisées dans le document, comme demandé par la Régie dans le présent engagement.**

#### **Page 2 :**

- **CLT : capacité limite de limite de transit ; mesure en MW de la limite maximale de transit dans un poste en fonction de la puissance des transformateurs.**
- **CRI : capacité réelle d'une installation.**
- **ERD : énergie rendue disponible ; réfère à une quantité d'énergie qu'un fournisseur d'électricité a rendue disponible au Distributeur au point de livraison convenu, mais dont le Distributeur n'a pu prendre livraison pour des raisons d'indisponibilité du réseau, comme défini dans les contrats d'approvisionnement en électricité du Distributeur.**

#### **Page 3 :**

**Clients de type majeur et GE : clients Grande puissance (5 MW et plus).**

- **DVSCA : direction Services et ventes – Clientèle d'affaires de HQD.**
- **Lignes MT : lignes moyenne tension.**
- **P1 ou P2 : niveaux de priorité de délestage.**
- **Postes en dépassement : postes dont la charge dépasse la capacité limite de transformation ou la capacité réelle de l'installation.**
- **Restriction : déféctuosité ou mauvais fonctionnement qui limite l'exploitation d'une installation ou d'un appareil.**
- **Retrait : retrait d'équipements pour fins de maintenance ou de travaux.**

#### **Page 4 :**

- **Puissance captive : puissance disponible qui ne peut être acheminée sur le réseau de transport sans dépasser les limites de transit.**

**Page 5 :**

- **Processus fast track 12 mois : processus convenu entre le Transporteur, le Distributeur et Hydro-Québec Innovation, équipement et services partagés pour les clients désirant se raccorder au réseau de transport en moins de 12 mois.**

**Page 6 :**

- **TTC : Capacité de transfert totale (« Total Transfer Capability »).**
- **ATC : Capacité de transfert disponible (« Available Transfer Capability »).**
- **OASIS : « Open Access Same-time Information System ».**

Date de l'évaluation	<b>Novembre 2018 - Janvier 2019</b>	<input type="checkbox"/> Première rencontre	<input checked="" type="checkbox"/> Revue annuelle
----------------------	-------------------------------------	---	--

**Participants à l'évaluation**

Hydro-Québec Distribution	Hydro-Québec TransÉnergie
Nom et fonction	Nom et fonction
Direction Encadrement Réseau & Planification (DERP)	Direction Soutien à l'exploitation du réseau (DSER)
Direction Centre de gestion des activités de distribution (CGAD)	Direction Contrôle des mouvements d'énergie (DCMÉ)
Direction Services et ventes – Clientèle d'affaires (DSVCA)	Direction Centre de gestion des activités de transport (CGAT)
Direction Approvisionnement en électricité et tarification (DAÉT)	Direction Planification (DP)
	Direction Commercialisation et Affaires réglementaires (DCAR)

**Échelle d'évaluation:**

1-3: *Insatisfaisant*. Des correctifs importants sont à apporter.  
 4-6: *À améliorer*. Déclencheur automatique d'une ou plusieurs actions correctives au Plan d'actions annuel.  
 7-8: *Satisfaisant*: Des pistes d'amélioration sont toutefois identifiées.  
 9-10: *Surpasse les attentes*: Les processus sont en place et fonctionnent adéquatement.

**Sommaire – Performance globale de TransÉnergie**

Sections	Note Client 2017	Note Client 2018	2018 vs. 2017
A- Plan des charges et des ressources du distributeur (Entente sectorielle # 1 volets 1 et 2)			
B- Exploitation et Relations territoriales (Ententes sectorielles #3 volet 3, #4 et #5)			
C- Gestion de l'équilibre offre-demande (Entente sectorielle #3 volets 1, 2 et 4)			
D- Clients du Distributeur raccordés en transport (Entente sectorielle #6)			
E- Service de transport de type point à point			
<b>Note globale</b>			

**Section A. Plan des charges et des ressources du Distributeur (Entente sectorielle #1 volets 1 et 2)**  
Unités HQD ayant participé à l'évaluation : DERP/DAÉT  
Unités HQT évaluées : DCAR/DP

Engagements du Transporteur	Critères d'évaluation	Note client 2017	Note client 2018	Commentaires / Pistes d'amélioration
<b>a. Plan des ressources (ES #1 volet 1)</b>				
<b>1. Application de l'Entente (Pondération: 80%)</b>				
Étude de pointe annuelle du réseau de transport (marges et disponibilités de transport anticipées) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à jour des marges et disponibilités de transport anticipées pour la prochaine pointe</li> </ul>	Respect des dates cibles			
Intégration des ressources dans le cadre des appels d'offres du Distributeur <ul style="list-style-type: none"> <li>Études d'évaluation des coûts d'intégration au réseau des offres des soumissionnaires</li> <li>Préparation et suivi des ententes administratives avec le Distributeur</li> <li>Suivi du raccordement des projets retenus par le Distributeur</li> </ul>	N.A.  Qualité du suivi (%) Qualité du suivi (%)			
Intégration des ressources dans le cadre de programmes d'achat du Distributeur <ul style="list-style-type: none"> <li>Conventions d'études avec les soumissionnaires leur permettant de conclure un contrat d'approvisionnement en électricité avec le Distributeur</li> <li>Suivi du raccordement des projets retenus par le Distributeur</li> </ul>	N.A.  Qualité du suivi (%)			
Suivi d'exploitation des centrales en service <ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi des interruptions et plafonnements aux fins du calcul de l'ERD</li> </ul>	% Qualité et accessibilité de l'information transmise			
<b>2. Satisfaction générale du client (Pondération: 20%)</b>				
<b>NOTE Section A(a)</b>				
<b>b. Plan des charges (ES #1 volet 2)</b>				
<b>1. Application de l'Entente (Pondération: 80%)</b>				
Transmission des caractéristiques des postes satellites (CLT, CRI par barre)	Respect date cible			
Solutions aux problèmes de capacité des postes satellites et lignes haute tension <ul style="list-style-type: none"> <li>Identification des problèmes de capacité</li> <li>Identification des pistes de solution pour chacun des problèmes (rapport de planification ou document synthèse)</li> </ul>	Respect date cible En % réalisé des cas à traiter			
Solutions aux problèmes de manque de départs de ligne identifiés par le Distributeur <ul style="list-style-type: none"> <li>Identification avec HQD des problèmes de manques de départs</li> <li>Solution retenue (document ou correspondance synthèse)</li> </ul>	Respect date cible En % réalisé des cas à traiter			
Synchronisation des travaux pour le dépôt à la Régie de l'énergie des projets d'investissements communs	En % réalisé des cas à traiter			
<b>2. Satisfaction générale du client (Pondération: 20%)</b>				
<b>NOTE Section A(b)</b>				
<b>NOTE GLOBALE – Section A</b>				

**Section B. Exploitation et Relations territoriales (Ententes sectorielles #3 volet 3, #4 et #5 regroupées)**

Unités HQD ayant participé à l'évaluation : CGAD/DERP

Unités HQT évaluées : DCMÉ/DSER

Engagements du Transporteur	Critères d'évaluation	Note client 2017	Note client 2018	Commentaires / Pistes d'amélioration
<b>1. Application de l'Entente (Pondération: 80%)</b>				
<b>1.1 Gestion de la pointe</b>				
Identification des postes dotés d'un abaisseur de tension	Selon ES (plan d'action)			
Ratio du nombre d'abaisseurs disponibles sur le nombre d'abaisseurs autorisés	Selon ES (plan d'action)			
Nombre de lignes MT, dont la priorité de délestage est P1 ou P2, ayant été délestées	Selon ES (plan d'action)			
Identification des postes en dépassement nécessitant des plans de contingence	Selon ES (plan d'action)			
<b>1.2 Communication</b>				
Communication rapide et efficace lors de situations d'urgence et d'événements majeurs en transport affectant les clients du Distributeur (1ère contingence)				
Rapports d'analyse suite à des événements (sur demande)				
<b>1.3 Impact client</b>				
Respect des cibles d'indice de continuité de service (Client-heures interrompues)	Seuil, cible, idéal de l'ES (plan d'action)			
TRIP (taux de réussite des interruptions planifiées) - Respect des engagements : <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour les clients de type majeur et GE</li> <li>• pour l'ensemble des clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation de la DVSCA</li> <li>• Seuil, cible, idéal de l'ES (plan d'action)</li> </ul>			
Qualité de l'onde du réseau de transport respectant les critères en vigueur	Seuil, cible, idéal de l'ES (plan d'action)			
<b>1.4 Interventions sur le réseau</b>				
Respect du processus de coordination de la planification des retraits	Mise en place des actions convenues avec HQD dans le plan d'action l'ES			
Coordination des retraits	Mise en place des actions convenues avec HQD dans le plan d'action l'ES			
Gestion des restrictions sur les départs de lignes et équipements assurant la relève	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place des actions convenues avec HQD dans le plan d'action l'ES</li> <li>• Seuil, cible, idéal de l'ES (plan d'action)</li> </ul>			
<b>1.5 Projets communs</b>				
N/A				
<b>2. Satisfaction générale du client (Pondération: 20%)</b>				
<b>NOTE GLOBALE – Section B</b>				

**Section C. Gestion de l'équilibre offre-demande (Entente sectorielle #3 volets 1, 2 et 4)**

**Unités HQD ayant participé à l'évaluation : DAÉT/DSVCA**

**Unités HQT évaluées : DCMÉ**

Engagements du Transporteur	Critères d'évaluation	Note Client 2017	Note client 2018	Commentaires / Pistes d'amélioration
<b>a. Programmation des ressources du Distributeur (ES #3 volet 1)</b>				
<b>1. Application de l'Entente (Pondération: 80%)</b>				
Mise à jour et diffusion des documents d'exploitation nécessaires à l'utilisation des moyens de gestion mis à la disposition du Transporteur par le Distributeur	Respect date cible			
Calcul du niveau de puissance captive et des contraintes de transport ayant affecté l'utilisation des ressources désignées par HQD	% cas réalisés dans les délais Acuité du calcul			
Bilan de pointe et analyse rétrospective de la dernière période de pointe de charge	Respect dates cibles & qualité de l'analyse			
<b>2. Satisfaction générale du client (Pondération: 20%)</b>				
<b>NOTE Section C(a)</b>				
<b>b. Prévion et suivi de la demande au Québec (ES #3 volet 2)</b>				
<b>1. Application de l'Entente (Pondération: 80%)</b>				
Production, sur une base quotidienne, des statistiques des besoins réels	Acuité des statistiques			
Accès direct pour HQD aux données météorologiques prédéterminées	Facilité d'accès aux données et qualité des prévisions			
<b>2. Satisfaction générale du client (Pondération: 20%)</b>				
<b>NOTE Section C(b)</b>				
<b>c. Suivi des programmes commerciaux pour la clientèle Affaires du Distributeur (ES #3 volet 4)</b>				
<b>1. Application de l'Entente (Pondération: 80%)</b>				
Collaboration entre les divisions pour améliorer les outils de gestion et de communication des programmes puissance interruptible, électricité interruptible et restriction à l'électricité additionnelle	En % des améliorations convenues conjointement			
Collaboration entre les divisions lors d'appel et/ou d'annulation dans le cadre des programmes de puissance et d'électricité interruptible	En % des enjeux traités			
Transmission des avis d'appel et/ou d'annulation liés aux programmes de puissance interruptible et d'électricité interruptible, dans les délais prévus et sans irrégularité	Nb. d'irrégularités et applic. des corrections au besoin			
Rapports de suivi de l'application des programmes	Qualité des rapports			
Collaboration entre les divisions pour réaliser des essais de communication pour chacun des programmes avant le 1 <sup>er</sup> décembre dans la mesure où HQD a saisi les renseignements requis	Respect délai convenu et applic. des corrections au besoin			
<b>2. Satisfaction générale du client (Pondération: 20%)</b>				
<b>NOTE Section C(c)</b>				
<b>NOTE GLOBALE – Section C</b>				

**Section D. Clients du Distributeur raccordés en transport (Entente sectorielle #6)**

Unités HQD ayant participé à l'évaluation : DSVCA

Unités HQT évaluées : DCAR/DP

Engagements du Transporteur	Critères d'évaluation	Note Client 2017	Note client 2018	Commentaires / Pistes d'amélioration
<b>1. Application de l'Entente (Pondération: 80%)</b>				
<b>1.1 Raccordement d'une nouvelle installation de client (ou d'un accroissement de charge)</b>				
Réalisation des études exploratoires et de planification • Délais	En % des études réalisées			
Réalisation des avant-projets • Délais • Coûts	En % des avant-projets réalisés			
Réalisation des projets suivant le processus normal (raccordement et renforcement) • Respect du processus • Respect des délais prévus • Respect des coûts prévus	En % des projets réalisés			
Réalisation des projets suivant le processus fast track 12 mois (raccordement) • Respect du processus • Respect des délais prévus • Respect des coûts prévus	En % des projets réalisés			
Fermeture de projets après leur mise en service ou leur abandon • Respect des délais d'établissement du coût réel provisoire et du coût réel final	En % des projets fermés			
<b>1.2 Clients déjà raccordés au réseau de transport et clients majeurs raccordés en distribution</b>				
Avis au Distributeur pour optimiser les puissances disponibles de ses clients lorsqu'il y a un besoin de libérer de la capacité dans une partie du réseau de transport				
Traitement des cas de conversion de tension initiés par le Transporteur (délai d'avis, évaluation et versement des compensations)	En % des cas traités N/A si pas de cas			
<b>2. Satisfaction générale du client (Pondération: 20%)</b>				
<b>NOTE GLOBALE – Section D</b>				

**Section E. Service de transport de type point à point**  
Unités HQD ayant participé à l'évaluation : DAÉT  
Unités HQT évaluées : DCAR/DCMÉ

Engagements du Transporteur	Critères d'évaluation	Note Client 2017	Note client 2018	Commentaires / Pistes d'amélioration
<b>1. Services (Pondération: 80%)</b>				
<b>1.1 Services de transport fournis par TransÉnergie</b>				
Service point à point				
TTC/ATC affichés sur OASIS	Acuité de l'affichage			
Processus de réservation des services de transport	Respect dates cibles			
Traitement des programmes	Temps traitement demande			
Gestion en temps réel	Qualité/Rapidité réponses			
Études d'impact - Demandes de service de transport	Respect dates cibles			
Projets résultant d'études d'impact	Respect dates cibles			
Planification et optimisation des retraits	Respect dates cibles			
<b>1.2 Service à la clientèle, facturation et communication</b>				
Service à la clientèle				
Accessibilité de communication	Disponibilité des représentants			
Coordination et suivi des problématiques traitées	Efficacité et rapidité traitement			
Conseils et assistance	Disponibilité et qualité assistance			
Facturation				
Fiabilité et clarté des données de facturation	Degré de fiabilité et clarté			
Traitement de la facturation	Respect dates cibles			
Communication				
Évaluation du site OASIS (contenu, requête)	Qualité du contenu			
Échanges sur la tarification, la réglementation et les pratiques d'affaires	Qualité des échanges			
Échanges sur les engagements contractuels	Qualité des échanges			
<b>2. Satisfaction générale du client (Pondération: 20%)</b>				
<b>NOTE GLOBALE – Section E</b>				