

**Réponse du Transporteur  
à l'engagement 14  
(mécanisme de réglementation incitative)**

(Demandé par EBM)



**Engagement 14 – Mécanisme de réglementation incitative**

(Demandé par Me Paule Hamelin pour EBM, 2019-01-18, notes sténo., volume 10, page 30 ; par la présidente Lise Duquette pour la Régie, 2019-01-18, notes sténo., volume 10, page 15)

Référence : Aucune.

Veillez fournir le document d'évaluation standard pour la satisfaction de la clientèle des clients point à point [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 :**

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





**Services de transport point à point achetés par (nom client) (excluant les réservations insuffisantes)**

		Long terme	Court terme	
		Ferme	Ferme	Non ferme
<b>Période précédente :</b> 2017	Nombre de réservation K \$ Quantité			
<b>Période évaluée :</b> 2018 (janv. à oct.)	Nombre de réservation K \$ Quantité			

**A. Services de transport fournis par Hydro-Québec TransÉnergie**

	Évaluation 2017	Évaluation 2018	Commentaires
<i>1. Service point à point</i>			
TTC/ATC affichés sur OASIS			
Disponibilité des données - Données historiques			
Disponibilité des données - En temps réel			
Fiabilité des données - Données historiques			
Fiabilité des données - En temps réel			
Processus de réservation des services de transport			
Traitement des programmes			
Gestion en temps réel			
<i>2. Études d'impact - Demandes de service de transport</i>			
<i>3. Projets résultant d'études d'impact</i>			
<i>4. Planification et optimisation des retraits</i>			
<b>Note moyenne</b>			

Échelle d'évaluation - Veuillez évaluer chacun des critères selon une échelle de 1 à 10 où :

1 = Pas du tout satisfait

10 = Extrême satisfait

S.O. = Sans objet

**B. Service à la clientèle, facturation et communication**

	Évaluation 2017	Évaluation 2018	Commentaires
<b>1. Service à la clientèle</b>			
Accessibilité de communication Coordination et suivi des problématiques adressées Conseils et assistance			
<b>2. Facturation</b>			
Fiabilité et clarté des données de facturation			
Traitement de la facturation			
<b>3. Communication</b>			
Évaluation du site OASIS (contenu, requête) Échanges sur la tarification, la réglementation et les politiques Échanges sur les engagements contractuels			
<b>Note moyenne</b>			

**C. Appréciation générale**

	Évaluation 2017	Évaluation 2018	Commentaires
<b>1. Engagement d'HQ TransÉnergie à l'approche client</b>			
<b>2. Suivi du plan d'actions de la période précédente</b>			
<b>Note moyenne</b>			

Échelle d'évaluation - Veuillez évaluer chacun des critères selon une échelle de 1 à 10 où :

1 = Pas du tout satisfait

10 = Extrême satisfait

S.O. = Sans objet

**Performance globale d'Hydro-Québec TransÉnergie**

	Évaluation 2017	Évaluation 2018	Commentaires
<i>A. Services de transport fournis par Hydro-Québec TransÉnergie</i>			
<i>B. Service à la clientèle, facturation et communication</i>			
<i>C. Appréciation générale</i>			
<b>Note totale moyenne</b>			

Échelle d'évaluation - Veuillez évaluer chacun des critères selon une échelle de 1 à 10 où :

**1 = Pas du tout satisfait**

**10 = Extrême satisfait**

**S.O. = Sans objet**



Prochaine évaluation prévue pour le : \_\_\_\_\_ Complété par : \_\_\_\_\_

No	Situation	Action	Prévue A / M / J	Responsable	Réalisée A / M / J	Commentaires
1						
2						
3						
4						

Commentaires supplémentaires, le cas échéant :