

**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	
Période précédente :	2017	Nombre de réservation K \$ Quantité			
Période évaluée :	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>			
Note moyenne			

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

C. Appréciation générale

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

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>			
Note totale moyenne			

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 :