

**CONTENU DE LA PHASE II  
ET INFORMATION À DONNER AUX CLIENTS**



## Table des matières

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>INFORMATION À DONNER AUX CLIENTS .....</b>	<b>6</b>
2.1	OBLIGATION D'INFORMER LES CLIENTS .....	7
2.2	NATURE DES TRAVAUX .....	8
2.3	EXIGENCES TECHNIQUES .....	8
2.4	ÉCHÉANCIER DE RÉALISATION .....	9
2.4.1	<i>Demandes de raccordement simple .....</i>	<i>10</i>
2.4.2	<i>Demandes de raccordement avec ingénierie .....</i>	<i>11</i>
2.4.3	<i>Demande d'alimentation nécessitant des travaux complexes.....</i>	<i>11</i>
2.4.4	<i>Contraintes.....</i>	<i>12</i>
2.5	ÉVALUATION SOMMAIRE DU COÛT DES TRAVAUX .....	13
2.5.1	<i>Portée de l'évaluation sommaire écrite.....</i>	<i>13</i>
2.5.2	<i>Interventions hors des heures régulières .....</i>	<i>14</i>
2.6	PRIX UNITAIRES ET FRAIS LIÉS AU SERVICE D'ÉLECTRICITÉ .....	14
2.7	MODALITÉS DE PAIEMENT .....	15



## 1 INTRODUCTION

1 Dans sa décision D-2006-116, la Régie a statué sur plusieurs conditions de  
2 service relatives aux demandes d'alimentation proposées et aux frais afférents  
3 prévus aux Tarifs et conditions du Distributeur. Toutefois, elle réserve sa décision  
4 sur les sujets suivants pour lesquels elle souhaite un examen plus approfondi  
5 dans le cadre d'une phase II :

- 6 • les normes techniques ;
- 7 • les frais associés à la vérification de la conformité ;
- 8 • la provision pour le réinvestissement en fin de vie utile d'un réseau  
9 souterrain ;
- 10 • les prix par mètre des prolongements aériens, les coûts unitaires, les  
11 provisions et les pourcentages de frais divers, selon la méthode du coût  
12 complet ;
- 13 • et toute autre question résultant de la présente décision.

14 Dans sa lettre du 14 septembre 2006, le Distributeur annonçait les autres sujets  
15 pour examen en phase II soit :

- 16 • l'engagement sur l'échéancier de réalisation ;
- 17 • l'information fournie au client ;
- 18 • la valeur résiduelle des équipements à l'article III-6 ;
- 19 • la facturation des frais de mise sous tension à l'article IV-4 ;
- 20 • les modalités de paiement du coût des travaux ;
- 21 • le prolongement de réseau en souterrain à la demande d'un promoteur  
22 résidentiel.

1 Outre les sujets relatifs à l'information fournie au client et aux engagements du  
2 Distributeur traités au présent document, l'ensemble des sujets de la phase II  
3 sont présentés dans les documents suivants :

- 4 • HQD-1, document 2 : Modes d'alimentation et alimentation de l'installation  
5 électrique ;
- 6 • HQD-1, document 3 : Coût des travaux ;
- 7 • HQD-1, document 4 : Prolongement de ligne souterraine à la demande de  
8 promoteurs résidentiels ;
- 9 • HQD-1, document 5 : Modalités de paiement ;
- 10 • HQD-1 document 6: Mise à jour des divers prix, composantes et  
11 allocations monétaires ;
- 12 • HQD-1, document 7: Article 102 et responsabilité du Distributeur.

13 Également, la preuve du Distributeur est complétée par la pièce HQD-2 qui  
14 regroupe les 3 documents suivants :

- 15 • HQD-2, document 1 : Justification des modifications apportées aux  
16 articles proposés ;
- 17 • HQD-2, document 2 : Conditions de service d'électricité amendées ;
- 18 • HQD-2, document 3 : Justification des modifications apportées au texte  
19 des Tarifs et conditions du Distributeur.

## **2 INFORMATION À DONNER AUX CLIENTS**

20 En page 8 de la décision D-2006-116, la Régie demande au Distributeur :

21 *D'ajouter, à l'article 2.1, un texte sur l'obligation d'information au client avant le*  
22 *début des travaux. Cette obligation comprendra les éléments suivants :*

23 a) *la nature des travaux ;*

- 1 *b) les normes appliquées par le Distributeur ;*
- 2 *c) l'échéancier auquel le Distributeur s'engage ;*
- 3 *d) le coût des travaux assumé par le client ;*
- 4 *e) les frais liés au service d'électricité prévus au chapitre 12 des Tarifs*
- 5 *d'électricité ;*
- 6 *f) les termes de paiement .*

7 La Régie demande spécifiquement au Distributeur de mentionner aux articles  
8 X-1, X-2, X-3, X-8, IV-6 et Y-1 que l'information sera disponible au service à la  
9 clientèle et sur son site Internet. Relativement au coût des travaux, la Régie veut  
10 s'assurer que les clients prendront une décision éclairée et à ce titre demande au  
11 Distributeur d'offrir systématiquement à ces derniers une évaluation sommaire  
12 écrite<sup>1</sup>.

## **2.1 Obligation d'informer les clients**

13 Pour répondre aux demandes de la Régie liées à l'information, le Distributeur  
14 propose d'ajouter un article<sup>2</sup> au chapitre I des dispositions générales des  
15 conditions de service. Cet article regrouperait, en un seul endroit, l'ensemble des  
16 éléments d'information requis qui seraient autrement répartis dans un certain  
17 nombre d'articles de portée plus limitée, notamment aux articles X-1, X-2, X-3,  
18 X-8, IV-6 et Y-1 tel que le propose la Régie.

19 En regroupant dans une section d'application générale l'ensemble des éléments  
20 d'information qui sont mis à la disposition des clients, le Distributeur répond aux  
21 motifs ayant amené la Régie à formuler sa demande tout en permettant que la  
22 lecture et la compréhension du texte soient facilitées puisque l'information se  
23 trouve à un seul endroit.

24 Le Distributeur comprend que la demande de la Régie relative à l'information à  
25 fournir au client vise l'ensemble des demandes d'alimentation, qu'il y ait ou non

---

<sup>1</sup> Voir D-2006-116, page 8.

<sup>2</sup> Voir l'article 2.2 proposé dans HQD-2, Document 2.

1 prolongation ou modification de ligne, et qu'il y ait ou non excédent de  
2 branchement.

## **2.2 Nature des travaux**

3 Le Distributeur propose que le client soit informé de la nature des travaux par  
4 l'évaluation sommaire écrite et de façon plus détaillée, par l'entente de  
5 contribution qui expliquent les différents travaux à effectuer en vue du  
6 raccordement du client. A cet égard, l'argumentation contenue dans la section  
7 portant sur l'évaluation du coût des travaux à la section 2.5 du présent document  
8 s'applique aussi lorsqu'il est question d'information quant à leur nature.

## **2.3 Exigences techniques**

9 La Régie demande que le Distributeur informe le client des exigences techniques  
10 applicables aux travaux demandés. Le Distributeur soumet que de façon  
11 générale, toute demande de raccordement d'une installation électrique doit être  
12 faite par le maître électricien du client, par le biais d'une demande d'alimentation  
13 ou d'une déclaration de travaux. Outre les renseignements que l'électricien doit  
14 fournir dans la déclaration de travaux ou la demande d'alimentation  
15 (coordonnées, intensité du coffret de branchement, usage, détail des puissances,  
16 etc.), le rôle du maître électricien est de:

- 17 • se renseigner sur la disponibilité du service électrique et les conditions  
18 applicables ;
- 19 • informer le client des démarches à entreprendre pour être alimenté à  
20 la date désirée ;
- 21 • prévenir le client que des frais pour le raccordement, le prolongement  
22 ou la modification de la ligne peuvent être exigés<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Service d'électricité en basse tension, Norme E.21-10, 9e édition, article 1.2

1 C'est donc par le biais du professionnel engagé par le client que l'information  
2 technique est généralement transmise au client, lorsque requis.

3 D'ailleurs, la norme E-21-10, qui s'applique à la grande majorité des demandes  
4 d'alimentation, est développée par le Distributeur avec la collaboration de la  
5 Corporation des Maîtres électriciens et de la Régie du Bâtiment du Québec. La  
6 Corporation des Maîtres électriciens assure la formation de ses membres quant  
7 à cette norme. Ces professionnels sont donc en mesure d'accompagner leur  
8 client lors de demandes d'alimentation.

9 Dans les cas plus complexes d'alimentation de clients d'affaires, notamment de  
10 moyenne et grande puissances ou de promoteurs résidentiels, les critères  
11 techniques applicables sont discutés lors de rencontres préparatoires précédant  
12 les travaux où les parties s'entendent sur une convention de projet dans laquelle  
13 les exigences techniques du Distributeur sont précisées.

14 De plus, dans les cas où le client souhaite consulter les documents d'exigences  
15 techniques, il sont, pour les principaux, disponibles à la fois sur le site Internet de  
16 l'entreprise et au service à la clientèle, sans toutefois être systématiquement et  
17 directement offerts au client. Le Distributeur doute de la nécessité de fournir  
18 toute la documentation technique disponible quand celle-ci ne peut s'avérer  
19 pertinente que pour certains travaux.

## **2.4 Échéancier de réalisation**

20 Relativement à l'engagement demandé par la Régie d'une date de livraison des  
21 travaux, le Distributeur soumet qu'il procède selon trois modes de  
22 fonctionnement adaptés à la nature des travaux. Le premier touche les cas où  
23 les demandes ne visent que des raccordements simples ne nécessitant pas de  
24 prolongement ou de modification de ligne ou d'ingénierie.

25 Le second cible les demandes caractérisées par des travaux répétitifs avec  
26 ingénierie mais similaires d'une demande à l'autre. Dans ces cas, le Distributeur

1 rend le délai de réalisation disponible au maître électricien et peut aussi  
2 communiquer avec le client. Enfin, dans les cas de travaux complexes,  
3 nécessitant de l'ingénierie et une coordination du projet, l'échéancier de  
4 réalisation fait l'objet d'une entente avec le client.

#### **2.4.1 Demandes de raccordement simple**

5 Certains types de demandes, telles les demandes de raccordement sans  
6 prolongement ou modification de ligne, sont généralement réalisés dans un délai  
7 cible de 7 jours en aérien et 10 jours en souterrain. C'est notamment le cas d'une  
8 demande de raccordement en aérien d'une entrée électrique de 200 ampères et  
9 moins, avec 5 compteurs de mesurage et moins, via une ligne monophasée.  
10 Pour ce type de demande, le Distributeur a mis sur pied un site Internet qui  
11 permet aux électriciens d'avoir accès aux demandes d'alimentation reçues par le  
12 Distributeur le jour ouvrable suivant leur réception. Par ce site les maîtres  
13 électriciens peuvent assurer le suivi de leurs demandes et être avisés de la date  
14 cible de raccordement. Dans les cas où le raccordement ne peut être réalisé à  
15 l'intérieur du délai annoncé, le Distributeur informe le maître électricien, par le  
16 biais du site Internet, de la nouvelle date fixée.

17 Près de 54 000 demandes de ce type ont été traitées en 2005, soit plus de 72 %  
18 des demandes reçues par le Distributeur.

19 Le Distributeur propose de maintenir sa procédure actuelle de rendre disponible,  
20 sur le site Internet dédié aux maîtres électriciens, la date cible de raccordement  
21 de chaque demande reçue. En effet, dans ces cas, le Distributeur a rarement des  
22 contacts directs avec le client avant la date du raccordement. De plus, ces  
23 demandes se caractérisent par une grande rapidité de réalisation.

24 Toute modification de la façon de faire actuelle visant à contraindre le  
25 Distributeur à communiquer personnellement avec le client dans ces cas aurait

1 comme impact de retarder les délais de raccordement et d'alourdir la tâche des  
2 centres d'appels.

#### ***2.4.2 Demandes de raccordement avec ingénierie***

3 Dans le cas de demandes pour lesquelles la nature des travaux requiert de  
4 l'ingénierie, comme c'est le cas pour la modification ou le prolongement de la  
5 ligne de distribution la demande est la plupart du temps acheminée au  
6 Distributeur par le maître électricien du client. Comme dans le cas des demandes  
7 de raccordement simple, le Distributeur informe le client de la date cible du  
8 raccordement par le site Internet des maîtres électriciens. De plus, dans le cas  
9 où le Distributeur ne peut réaliser les travaux à l'intérieur du délai prévu, il  
10 communique directement avec le client ou son maître électricien pour lui  
11 transmettre la nouvelle date et met à jour la date cible du raccordement sur le  
12 site Internet des maîtres électriciens.

13 Dans certains cas, le Distributeur doit rencontrer le client ou son représentant  
14 lorsqu'une entente de contribution doit être signée. Alors, la date de livraison des  
15 travaux est convenue avec le requérant.

16 Près de 19 000 demandes de ce type ont été traitées en 2005, soit environ 25 %  
17 des demandes reçues par le Distributeur.

#### ***2.4.3 Demande d'alimentation nécessitant des travaux complexes***

18 Certaines demandes de nature plus complexe, requièrent que les parties  
19 conviennent de modalités avant l'exécution des travaux. Pour ce faire, le  
20 Distributeur communique avec le requérant dans un délai maximal de 10 jours  
21 ouvrables normalement. Ensuite, une date de réalisation est fixée avec le client  
22 ou son représentant.

23 Lors d'une demande d'un promoteur résidentiel pour le prolongement de la ligne,  
24 ou lors d'une demande de requérant pour le raccordement à partir d'un poste  
25 distributeur ou d'un poste client par exemple, les travaux préalables requis du

1 requérant (ex.: analyse sur la coordination de la protection, livraison des plans de  
2 lotissement, construction des ouvrages civils) de même que la gestion du  
3 calendrier de réalisation imposent une plus grande planification et une  
4 coordination rigoureuse du projet.

5 C'est pourquoi ces demandes font l'objet, non seulement d'une entente portant  
6 sur les coûts mais aussi, d'une convention de projet. Cette convention permet de  
7 préciser les obligations et responsabilités du Distributeur et de son client en  
8 matière d'ingénierie, de travaux civils et électriques ainsi que d'échéancier de  
9 réalisation.

10 Le Distributeur a reçu plus de 2 000 demandes de ce genre en 2005, soit près de  
11 3 % de l'ensemble des demandes visant le raccordement de clients.

12 Le Distributeur propose donc ici de maintenir la procédure décrite ci-haut qui  
13 consiste à communiquer avec le requérant, normalement, en 10 jours ouvrables  
14 ou moins et de convenir de la date spécifique de livraison des travaux à même la  
15 convention de projet signée par les parties.

#### **2.4.4 Contraintes**

16 Dans tous les cas – qu'il s'agisse de demandes de raccordement simples, ou de  
17 demandes nécessitant de l'ingénierie ou des travaux complexes – , bien qu'une  
18 date de réalisation puisse être affichée sur le site Internet des maîtres  
19 électriciens, communiquée ou encore convenue avec le client, le Distributeur  
20 demeure toujours tributaire de facteurs externes qui peuvent avoir un impact sur  
21 le délai de réalisation des travaux. Ainsi, il arrive que des délais soient  
22 imputables au client directement parce que ce dernier n'arrive pas à faire ses  
23 travaux à temps ou parce qu'il modifie son projet d'alimentation en cours de  
24 route. De plus, des délais peuvent également survenir dans certains cas, comme  
25 par exemple à cause de problèmes dans l'obtention de servitudes et autres droits  
26 ou de contraintes techniques. Dans tous ces cas cependant, le Distributeur

1 communique avec le client ou le maître électricien pour l'informer des délais  
2 additionnels ou, le cas échéant, pour convenir d'une nouvelle date de réalisation  
3 des travaux.

## **2.5 Évaluation sommaire du coût des travaux**

4 En page 8 de sa décision, la Régie estime qu'une évaluation et une entente  
5 écrites sont nécessaires avant que les travaux ne débutent et demande de  
6 procéder à des ajustements en ce sens.

7 Par conséquent, le Distributeur ajoute à l'article 2.2 des dispositions générales,  
8 de même qu'à l'article IV-6, l'obligation de fournir une évaluation sommaire du  
9 coût des travaux. Toutefois, le Distributeur propose de limiter la fourniture d'une  
10 évaluation aux cas où les coûts chargés au client dépassent les frais de mise  
11 sous tension applicables pendant les heures régulières.

### **2.5.1 Portée de l'évaluation sommaire écrite**

12 Cette proposition de limiter la portée de l'obligation de fournir une évaluation  
13 écrite s'explique par le nombre de demandes. Pour l'année 2005, le Distributeur  
14 a reçu plus de 38 000 demandes relatives à un nouveau branchement sans  
15 excédent, pour lesquelles seuls des frais de mise sous tension ont été facturés.  
16 L'obligation d'informer les clients des frais de mise sous tension pendant les  
17 heures régulières, notamment au moyen d'une évaluation sommaire écrite, aurait  
18 comme impact de créer une charge de travail supplémentaire qui augmenterait  
19 les coûts de gestion du Distributeur et retarderait indûment le délai des  
20 raccordements simples.

### **2.5.2 Interventions hors des heures régulières**

1 Dans le cas de demandes d'intervention hors des heures régulières, le  
2 Distributeur soumet que le client sera informé des coûts prévus de l'intervention  
3 et recevra une évaluation sommaire écrite lui indiquant les modalités applicables,  
4 tel que le demande la Régie. Comme le Distributeur l'a expliqué dans la phase I  
5 du présent dossier<sup>4</sup>, plusieurs facteurs peuvent faire varier grandement le coût  
6 de ce type d'intervention, notamment l'incapacité du Distributeur à optimiser son  
7 temps de déplacement et le type de branchement pour lequel l'intervention est  
8 demandée. La soumission d'une évaluation sommaire écrite permet au  
9 Distributeur de confirmer l'étendue de la demande au client et d'en préciser les  
10 coûts.

11 Le Distributeur se réserve la possibilité de procéder à des ajustements des coûts  
12 de l'intervention sur la base des coûts réels après l'intervention lorsque le client  
13 modifie la nature de l'intervention ou demande que l'équipe demeure sur place  
14 en attendant qu'il complète ses travaux.

### **2.6 Prix unitaires et frais liés au service d'électricité**

15 Le Distributeur propose que les différents prix unitaires, frais, provisions et  
16 pourcentages applicables soient inscrits aux Tarifs et conditions du Distributeur,  
17 lesquels sont accessibles sur le site Internet et disponibles au service à la  
18 clientèle de l'entreprise. En publiant les prix unitaires, frais, provisions et  
19 pourcentages de la sorte, le client devrait être raisonnablement informé des  
20 sommes qu'il aura à payer lors d'une demande d'intervention.

---

<sup>4</sup> HQD 1 document 7, p. 13 et suivantes

## **2.7 Modalités de paiement**

1 Dans le cas de demandes qui n'impliquent que le paiement de frais de mise sous  
2 tension pendant les heures régulières, le client sera informé des modalités de  
3 paiement par le biais de l'électricien qu'il engage ou en communiquant avec le  
4 service à la clientèle d'Hydro-Québec. Dans les autres cas, les informations  
5 relatives aux modalités de paiement se trouveront à la fois dans l'évaluation  
6 sommaire écrite fournie au client et dans l'entente de contribution signée par ce  
7 dernier. Par ailleurs, le maître électricien engagé par le client sera en mesure de  
8 renseigner son client comme c'est déjà le cas.