

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N°1
D'OPTION CONSOMMATEURS**

**PARTIE 1 : INFORMATIONS À FOURNIR AUX CLIENTS ET ENGAGEMENT SUR
L'ÉCHÉANCIER DE RÉALISATION DES TRAVAUX**

**Références: HQD-1, Document 1, page 7, Information à donner aux clients
et HQD-1, doc.1, p.13 lignes 4 à 20**

Préambule :

« Relativement au coût des travaux, la Régie veut s'assurer que les clients prendront une décision éclairée et à ce titre demande au Distributeur d'offrir systématiquement à ces derniers une évaluation sommaire écrite. »

Question 1 :

- A) Veuillez confirmer que le client peut conclure une entente de paiement avec le Distributeur afin de poursuivre les travaux demandés ?

Réponse:

Dans les cas de prolongement de ligne, le client résidentiel pourra choisir l'étalement de son paiement sur 5 ans et ainsi ne pas défrayer l'ensemble des coûts avant le début des travaux.

Dans les autres cas, principalement les clients CII, aucune modalité de paiement n'a été prévue. Cependant, les modalités proposées par le Distributeur prévoient que l'allocation soit versée immédiatement en réduction du coût des travaux.

- B) Si non à la question 1A veuillez justifier les motifs et les cas pour lesquels il n'est pas possible de conclure une entente de paiement ?

Réponse:

Les modalités de paiement acceptées sont celles énumérées à la réponse 1a).

- C) Si oui à la question 1A HQD informe-t-il également le client, de manière systématique, de la possibilité de conclure une entente de paiement afin de poursuivre les travaux demandés ?

Réponse:

Voir la réponse à la question 1a).

D) Veuillez détailler toutes les informations qu'HQD propose d'inclure dans l'évaluation sommaire écrite afin de se conformer aux exigences de la Régie énoncées dans le préambule et découlant de la décision D-2006-116.

Réponse:

Dans sa décision, la Régie demande au Distributeur d'ajuster deux articles de sa proposition, soit l'article IV-6 et Y-4. En rapport avec IV-6, le Distributeur entend fournir au requérant à l'étape de l'évaluation sommaire:

- **la description et l'endroit des travaux;**
- **le sommaire des coûts préliminaires;**
- **les frais liés au service d'électricité;**
- **les modalités de paiement;**
- **la durée de validité de l'évaluation.**

Après l'acceptation de l'évaluation sommaire par le requérant, le Distributeur poursuivra ses travaux d'ingénierie et soumettra au requérant une entente écrite contenant les informations suivantes en rapport avec Y-4:

- **la description et l'endroit des travaux;**
- **le montant de la contribution du requérant;**
- **les frais liés au service d'électricité;**
- **les modalités de paiement;**

- l'échéancier cible ou convenu avec le requérant;
- si requis, les travaux à réaliser par le requérant;
- si requis, les exigences techniques applicables à la demande du client et ayant un impact sur les travaux requis chez lui.

E) Veuillez préciser l'ampleur de l'accroissement des délais et des coûts de gestion qui seraient engendrés si tous les clients étaient systématiquement informés par HQD des frais de mise sous tension, pendant et en dehors des heures régulières, au moyen d'une évaluation sommaire écrite.

Réponse:

Les coûts engendrés seraient de plus de 115 000 \$/an et sont liés aux coûts de mise sous enveloppe de l'évaluation sommaire écrite, de l'envoi postal, de la réception de la réponse du client et de la numérisation de celle-ci. Les délais dépendent du temps requis pour envoyer l'évaluation sommaire écrite, du temps requis pour la livraison du courrier, du délai d'attente de la réponse du client qui est hors du contrôle du Distributeur, et du délai imputable à la numérisation de la réponse du client dans les systèmes. Conséquemment, au niveau des délais, aucun raccordement ne pourrait plus être effectué dans un délai inférieur à deux semaines dans le meilleur des cas. Dans la mesure où la grande majorité des demandes de raccordement simples sont réalisées à l'intérieur du délai cible de 7 jours, ceci pourrait signifier une baisse de la qualité du service.

Référence: HQD-1, Document 1, page 9, Information à donner aux clients

Préambule :

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

Et

« [...] dans les cas où le client souhaite consulter les documents d'exigences techniques, ils sont, pour les principaux, disponibles à la fois sur le site Internet

de l'entreprise et au service à la clientèle, sans toutefois être systématiquement et directement offerts au client. Le Distributeur doute de la nécessité de fournir toute la documentation technique disponible quand celle-ci ne peut s'avérer pertinente que pour certains travaux. »

Question 2 :

- A) Qu'entend HQD par l'ajout de l'expression « lorsque requis » ? Le client est-il systématiquement informé des exigences techniques applicables aux travaux demandés?

Réponse:

L'expression « lorsque requis » fait référence au fait que l'obligation d'information proposée par le Distributeur s'applique lorsque le coût facturé est supérieur aux frais de mise sous tension. De plus, seules les exigences techniques applicables à la demande du client lui seront remises et expliquées. Le client se trouve donc systématiquement informé lorsqu'il est nécessaire de le faire.

- B) De quelles façons le Distributeur s'assure-t-il que le client a bien reçu et compris les exigences techniques applicables aux travaux demandés ?

Réponse:

Dans tous les cas où le client a des travaux à réaliser sur son installation, il est informé par le professionnel dont il retient les services, soit généralement un maître électricien, et, dans certains cas, lors d'une rencontre avec les intervenants du Distributeur. Le Distributeur n'est pas en mesure d'évaluer la compréhension du client.

- C) Le deuxième paragraphe énoncé au préambule s'applique-t-il uniquement aux clients d'affaires de moyenne ou de grande puissance ou aux promoteurs résidentiels pour des cas plus complexes d'alimentation ou s'applique-t-il également aux clients résidentiels ?

Réponse:

Dans la majorité des cas, les exigences techniques dont il est fait mention s'appliquent aux clients d'affaires de moyenne ou de grande puissance. Toutefois, dans la mesure où une exigence technique particulière s'applique à une demande d'alimentation d'un client résidentiel, elle sera présentée au maître électricien chargé du raccordement et au besoin, expliquée au client.

- D) Pour les clients qui n'ont pas accès à Internet, les informations relatives aux exigences techniques sont-elles envoyées aux clients par la poste, le cas échéant ?

Réponse:

Les maîtres électriciens ont accès aux exigences techniques applicables et en ont une connaissance appropriée à leur fonction. Le Distributeur n'envisage pas l'envoi d'exigences techniques à un client par la poste.

- E) De quelle manière et à quel moment le client est-il mis au courant qu'il peut consulter les exigences techniques applicables aux travaux demandés sur le site Internet de l'entreprise et au service à la clientèle ?

Réponse:

Lorsqu'il en fait la demande.

Référence: HQD-1, Document 1, pages 9 à 13, Échéancier de réalisation et contraintes

Préambule :

HQD précise que les dates de livraison des travaux sont fixés selon trois modes de fonctionnement adaptés à la nature des travaux, soit le raccordement simple, les demandes de raccordement avec ingénierie et les demandes de raccordement nécessitant des travaux complexes.

Pour les demandes de raccordement simple, représentant 72% des demandes reçues par le Distributeur en 2005, et les demandes de raccordement avec ingénierie, HQD précise avoir mis sur pied un site

***Réponse à la demande de renseignements n°1
de Option consommateurs***

Internet dédié aux maîtres électriciens afin de les informer de la date cible de raccordement de chaque demande reçue.

Question 3 :

- A) Veuillez préciser pour chacun des 3 types de raccordement combien de demandes ont été reçues au cours de l'année 2006.

Réponse:

Nature des demandes	Nombre de demandes	% des demandes
Raccordements simples	46 222	75%
Avec ingénierie	14 199	23%
Demandes complexes	1 075	2%

- B) De quelle façon le Distributeur s'assure-t-il que le client est informé : (i) des délais de réalisation des travaux (ii) lorsque les travaux ne peuvent pas être réalisés à l'intérieur du délai initialement annoncé par le Distributeur, le cas échéant ?

Réponse:

Voir la pièce HQD-1, document 1, page 10, lignes 10 à 15, page 11, lignes 7 à 12 et page 12, lignes 5 à 9.

- C) HQD peut-il confirmer avec certitude que **tous** les maîtres électriciens ont accès au site Internet qui leur est dédié ?

Réponse:

Non. Le Distributeur octroie systématiquement un accès au site Internet des maîtres électriciens lorsque ceux-ci en font la demande.

- D) Si non à la question précédente, combien de maîtres électriciens n'ont pas accès à ce site Internet ?

Réponse:

Voir la réponse à la question 3 c).

- E) De quelles manières les maîtres électriciens qui n'ont pas accès au site Internet mis sur pied par le Distributeur sont-ils informés des délais prévus : (i) pour les travaux de raccordement (ii) lorsque les travaux ne peuvent pas être réalisés à l'intérieur du délai initialement annoncé par le Distributeur ?

Réponse:

Pour les demandes de raccordement simple, les électriciens connaissent les dates cibles de raccordement et peuvent communiquer avec le Distributeur en cas de besoin. Dans les autres cas, le maître électricien est avisé par téléphone ou par une rencontre avec les représentants du Distributeur.

- F) Pour les demandes de raccordement nécessitant des travaux complexes, de quelles manières les clients sont-ils informés lorsque les travaux ne peuvent pas être réalisés à l'intérieur du délai initialement annoncé par le Distributeur lors de la signature de l'entente d'une convention de projet ?

Réponse:

Cette question est traitée à la pièce HQD-1, document 1, page 12, lignes 5 à 9 où il est fait mention que les clients sont informés par le biais d'une entente et d'une convention de projet.

- G) Dans quels délais les maîtres électriciens qui n'ont pas accès au site Internet mis sur pied par le Distributeur sont-ils informés lorsque les travaux ne peuvent pas être réalisés à l'intérieur du délai initialement annoncé par le Distributeur ?

Réponse:

Dans les cas de demandes de raccordement simple, les maîtres électriciens doivent contacter le Distributeur. Dans les autres cas, les maîtres électriciens sont contactés au moment opportun.

**Réponse à la demande de renseignements n°1
de Option consommateurs**

H) Au cours des 5 dernières années combien de fois les travaux n'ont-ils pas pu être réalisés à l'intérieur du délai initialement annoncé par le Distributeur ? Veuillez préciser votre réponse en précisant s'il s'agit de demandes de raccordement simple, avec ingénierie ou des demandes de raccordement nécessitant des travaux complexes (Veuillez également détailler votre réponse pour chacune de ces années).

Réponse:

Voir la réponse à la question 27.2 de la Régie de l'énergie à la pièce (HQD-4, document 1).

- I) Aux pages 10 (lignes 24-25) et 11 (lignes 1 à 2), de la pièce HQD-1 doc.1, HQD précise que, pour les raccordements simples, toute initiative qui viserait à contraindre HQD à communiquer directement avec le client aurait comme impact de retarder les délais de raccordement et d'alourdir la tâche des centres d'appels.
- a. Veuillez préciser cette affirmation en spécifiant de quelles manières les délais de raccordement seraient retardés, quel serait le délai additionnel et préciser également, le cas échéant, les coûts additionnels qui seraient engendrés par une communication directe entre le Distributeur et le client.

Réponse:

Habituellement, les travaux liés aux demandes de raccordement simple sont réalisés à l'intérieur d'un délai de 7 jours, lequel est connu de l'électricien et communiqué au client par ce dernier. De plus, la majorité des demandes de raccordement simple sont faites pour de nouveaux branchements par l'électricien qui ne souhaite pas nécessairement recevoir des appels l'avisant des délais pour chacune de ses demandes. Le fait d'appeler le client directement n'influerait pas sur la qualité du service, et représenterait par ailleurs une charge d'environ 45 000 appels supplémentaires de la part des représentants du service à la clientèle, sans garantie que le client soit bel et bien rejoint avant le raccordement. Advenant le cas où le Distributeur serait contraint à communiquer avec le client, des modifications devraient être apportées aux systèmes informatiques et des

agents de centre d'appel devraient être embauchés pour répondre à cette nouvelle obligation.

Voir également la réponse à la question 1 e).

- b. Veuillez préciser les coûts additionnels qui seraient engendrés si le client était systématiquement informé, par la poste, des délais de réalisation des travaux.

Réponse:

Voir la réponse à la question a). Le Distributeur évalue dans ce cas les frais supplémentaires à plus de 50 000 \$ au titre des coûts engendrés par l'impression, la mise sous enveloppe et l'envoi de l'information au client. Ces coûts sont inférieurs aux coûts mentionnés à la réponse 1 E) du présent document puisque le Distributeur ne prévoit pas ici de confirmation de la réception de l'information par le client ni de numérisation de la réponse du client. Advenant le cas où le Distributeur devrait attendre une réponse du client et la numériser, les coûts seront alors ceux indiqués à la réponse 1 E).

Il convient de préciser que dans bien des cas, les travaux seront réalisés lorsque le client recevra la lettre l'avisant des délais de réalisation, à moins que le Distributeur ne soit contraint à attendre une réception de la confirmation du client sur le délai de réalisation des travaux, auquel cas aucun travail ne pourrait être entrepris avant cette confirmation.

- J) Aux pages 12 (lignes 16 à 26) et 13 (lignes 1 à 3), HQD précise qu'il arrive que des délais soient imputables aux clients directement. Dans tous les cas, HQD communique avec le client ou avec le maître électricien afin de convenir d'une nouvelle date.
- a. Veuillez préciser dans quels cas HQD communique directement avec le client et dans quels cas il communique directement avec le maître électricien.

Réponse:

Le Distributeur communique avec le maître électricien du client dans tous les cas. Il peut aussi communiquer directement avec le client lorsque requis pour un projet particulier, notamment lorsque:

- **le client doit réaliser des travaux;**
- **le Distributeur est en attente du client;**
- **il y a des changements dans les délais de réalisation;**
- **pour toute autre situation nécessitant une décision du client.**

b. Veuillez préciser, par année et pour chacun des 3 types de raccordements, dans combien de cas les travaux de raccordement ont été retardés par la faute du client au cours des 5 dernières années en précisant les motifs du délai.

Réponse:

Cette information n'est pas disponible.

K) Veuillez préciser, pour chacun des trois types de raccordement, les raisons pour lesquelles HQD ne communique pas directement avec le client et le maître électricien lorsque des changements sont apportés aux délais cibles ?

Réponse:

Seul le maître électricien est autorisé à effectuer les travaux en vue du raccordement. Il achemine la demande d'alimentation et déclaration de travaux au Distributeur et assure le suivi requis pour être en mesure de répondre aux besoins d'information du client qui a retenu ses services. Dans les cas où le client signifie sa volonté d'être présent lors des travaux où lorsque sa présence est nécessaire, il est contacté.

- L) Veuillez préciser les raisons pour lesquelles, pour les demandes de raccordement simple, le Distributeur demande de ne pas codifier les délais cibles dans les Conditions de service ?

Réponse:

Il s'agit d'une approche commerciale. Le balisage des conditions de service et des informations disponibles sur les sites Internet de distributeurs d'électricité canadiens amène le Distributeur à la conclusion que les autres distributeurs ne codifient pas les délais de raccordement. Lorsque des délais cibles sont rendus publics, ils sont beaucoup plus longs que les délais de réalisation du Distributeur et ne sont pas contraignants. À titre d'exemple, Manitoba Hydro demande l'envoi du formulaire de demande de raccordement 90 jours avant la date prévue. (voir http://www.hydro.mb.ca/francais/your_service/french_1901.pdf).

- M) Quels suivis précis sont effectués par le Distributeur, et communiqués directement au client, pour chacun des trois types de raccordement ?

Réponse:

Chaque demande fait l'objet d'un suivi interne. Les retards sont communiqués soit par le site Internet des maîtres électriciens ou par une communication au client ou à son représentant.

PARTIE 2 : MODALITÉS DE PAIEMENTS

Référence: HQD-1, Document 1, page 15, Modalités de paiements du coût des travaux

Question 4 :

- A) Veuillez préciser de quelle façon HQD s'assure que le client est bien informé des frais de mise sous tension pendant les heures régulières et en dehors des heures régulières lorsqu'il en est informé par le maître électricien.

Réponse:

La diffusion du livre bleu auprès de la CMEQ informe les maîtres électriciens du partage de responsabilité entre eux et le Distributeur en ce qui a trait à l'information à fournir au client.

Le client est informé des frais de mise sous tension en dehors des heures régulières par l'évaluation sommaire écrite. À cet effet, voir la pièce HQD-1, document 1, page 13, et aussi la pièce HQD-3, document 1.

- B) Le maître électricien a-t-il l'obligation formelle d'informer le client des coûts reliés à une mise sous tension pendant et en dehors des heures régulières avant que les travaux ne soient effectués et afin que le client puisse prendre une décision éclairée?

Réponse:

Le Distributeur ne peut contrôler la qualité de l'information que le maître électricien communique au client. Toutefois, le maître électricien sait qu'il doit informer le client de tous les frais applicables.

- C) Si le maître électricien n'a pas l'obligation formelle d'informer le client des coûts reliés à une mise sous tension, pendant et en dehors des heures régulières, le client a-t-il l'obligation de se renseigner auprès du service à la clientèle du Distributeur?

Réponse:

Voir réponse à la question B. Par ailleurs, le Distributeur propose d'informer systématiquement le client des frais de mise sous tension en dehors des heures régulières. Pour les frais de mise sous tension pendant les heures régulières, le client peut en tout temps communiquer avec le Distributeur afin de connaître les frais applicables.

Référence : HQD-1, Document 5, Modalités de paiement

Question 5 :

**Réponse à la demande de renseignements n°1
de Option consommateurs**

- A) Lors de l'étude des nouvelles propositions formulées par le distributeur, ce dernier a-t-il envisagé la possibilité d'exiger au client de verser 50 % du montant requis avant le début des travaux et 50 % après la fin des travaux ?

Réponse:

Les clients résidentiels peuvent financer les contributions pour les travaux de prolongement de réseau sur une période de 5 ans. Pour les autres clientèles, l'accélération du versement des allocations monétaires allège les montants à déboursier initialement. Les exemples présentés aux pièces HQD-1, document 5, page 6 et HQD-1, document 4 page 44 de la phase I démontrent que, dans ces cas, les contributions exigées à la signature seraient réduites de plus de 50 %.

Compte tenu de la durée des travaux somme toute assez courte, le versement partiel de la contribution n'allégerait pas de façon significative la mise de fonds du requérant. Par contre, pour le Distributeur, des coûts additionnels de 0,4 M\$ sont anticipés compte tenu de la lourdeur administrative d'un étalement de paiement.

- B) Si non à la question 10A, veuillez justifier les motifs pour lesquels une telle option ne serait pas envisageable ?

Réponse:

Voir la réponse à la question 5 a).

- C) De combien augmenteraient les frais de gestion, le cas échéant, si le Distributeur offrait la possibilité aux clients de verser 50 % du montant requis avant le début des travaux et 50 % après la fin des travaux ?

Réponse:

Voir la réponse à la question 5 a).

- D) Outre que de proposer que le client doive payer la différence entre le coût réel des travaux et des montants de l'allocation avant le début des travaux, veuillez préciser de quelles façons les nouvelles propositions du

Distributeur tiennent compte de la capacité de payer de certains clients résidentiels qui n'ont pas les moyens de défrayer les coûts reliés à certains travaux exigés par le Distributeur avant le début des travaux?

Réponse:

Les clients résidentiels ont la possibilité de payer leur contribution pour prolongement de ligne en 30 versements égaux.

Comme mentionné à la pièce HQD-3, document 5, page 6, déposée à la phase I, le Distributeur ne prévoit pas mettre en place de mesures adaptées aux clients qui éprouvent des difficultés à défrayer le coût des travaux qu'ils occasionnent.

En phase II, le Distributeur maintient cette approche en respect de la décision de la Régie D-2006-116 (page 21) mentionnant que le Distributeur n'a pas pour mission de financer les activités de ses clients.

- E) Veuillez confirmer que les clients résidentiels ont la possibilité de conclure une entente de paiement lorsque des paiements leurs sont exigés afin d'effectuer des travaux de raccordement ou de prolongation ou de modification de réseau.

Réponse:

Voir la réponse à la question 5 d).

- F) Si oui à la question précédente, selon la nouvelle proposition du Distributeur, la période d'étalement de 5 ans peut-elle faire l'objet de discussion résultant en une entente entre le client et HQD, laquelle viserait à étendre la période au-delà de 5 ans? Veuillez expliquer votre réponse.

Réponse:

Cette question a déjà fait l'objet d'une décision de la Régie en Phase I de ce dossier. En effet, dans sa décision D-2006-116 (page 21), la Régie a accepté le maintien à cinq ans de la période de financement de la contribution.

Référence : HQD-1, Document 5, p. 6 lignes 27-28 et p.7 lignes 1 à 5

Préambule :

« L'alimentation temporaire, avec ou sans prolongation ou modification de la ligne est en tout point semblable, sur le plan technique, à une demande pour une alimentation permanente. De plus, les alimentations temporaires, par nature, sont souvent de très courte durée, comme c'est le cas des fêtes foraines et des cirques ambulants. Octroyer 21 jours pour le paiement du coût des travaux pourrait conduire à exiger le paiement après que l'installation ait été démantelée et que le client soit parfois devenu introuvable. »

Question 6 :

- A) Dans quelles circonstances des alimentations temporaires sont-elles demandées ou requises par des clients résidentiels ?

Réponse:

Lorsque le client fait une demande pour une alimentation temporaire, la demande est faite pour un usage commercial, et non pour un usage domestique.

- B) Veuillez confirmer les coûts moyens associés à une alimentation temporaire pour un client résidentiel.

Réponse:

Voir la réponse à la question 6 a).

- C) Combien de fois des alimentations temporaires ont-elles été requises et/ou demandées au cours des années 2005 et 2006 pour des clients résidentiels ? (Veuillez détailler votre réponse pour chacune de ces années).

Réponse:

Voir la réponse à la question 6 a).

- D) Parmi les clients énoncés à la réponse précédente, combien de fois l'alimentation temporaire a-t-elle été démantelée avant une période de 21 jours, le cas échéant ?

Réponse:

Voir la réponse à la question 6 a).

- E) Combien de fois au cours des années 2005 et 2006, un client résidentiel pour lequel une alimentation temporaire était requise est-il devenu introuvable à l'intérieur d'un délai de 21 jours ?

Réponse:

Voir la réponse à la question 6 a).

**PARTIE 3 : FRAIS ASSOCIÉS À LA VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ DU
RACCORDEMENT PAR LE MAÎTRE ÉLECTRICIEN**

**Références: HQD-1, Document 2, p. 8 lignes 12 à 20 et p.9, lignes 1 à 12
HQD-2, doc.1, pp. 9-10, Article IV-5, et HQD-1, doc.3, pp.7-9**

Préambule :

« [...] Il arrive que par erreur dans sa déclaration de travaux, le maître électricien demande au Distributeur d'intervenir. Dans ces cas, l'intervention demandée implique le déplacement d'une équipe qui ne fait que constater que les travaux ont déjà été effectués.

En accord avec la décision de la Régie, les frais de mise sous tension ne s'appliqueraient pas à ces demandes d'intervention qui ne nécessitent aucun travail de raccordement. Par contre, le Distributeur propose dans de telles circonstances d'introduire des frais spéciaux d'intervention établis sur la base du coût moyen du transport de l'équipe pour se rendre sur les lieux. Selon le budget 2006, ces frais spéciaux d'intervention seraient de 146 \$.

Ces frais spéciaux d'intervention seraient prévus aux Tarifs et conditions du Distributeur. »

Question 7 :

- A) Veuillez confirmer qu'à l'heure actuelle ce sont les clients qui assument l'équivalent des « frais spéciaux d'intervention » proposés par le Distributeur.

Réponse:

Oui, si de telles situations surviennent.

- B) Les frais spéciaux d'intervention de 146\$ ont-ils été établis afin de correspondre au taux horaire des employés « métier-route » tel qu'énoncé à la page 7 de la pièce HQD-1, document 3, page 7 lignes 19 à 21 et en fonction du détail du calcul énuméré au tableau 2 de la même pièce?

Réponse:

En effet, le coût des employés métiers-route a été utilisé pour établir le montant des frais spéciaux d'intervention.

- C) Veuillez préciser le nombre de fois, depuis 2001, que l'équipe de monteurs du Distributeur a dû se déplacer en raison d'une erreur dans la déclaration de travaux du maître électricien. (Veuillez préciser le nombre de fois par année).

Réponse:

Cette information n'est pas disponible.

- D) Depuis 2001, à combien s'élèvent les coûts engendrés par le déplacement d'une équipe de monteurs occasionné par une erreur dans la déclaration de travaux du maître électricien ? (Veuillez préciser le nombre de fois par année)

Réponse:

Cette information n'est pas disponible.

- E) Veuillez confirmer que les frais de 146\$ proposés par le Distributeur sont des frais fixes, basés sur un taux horaire, lesquels seraient facturés aux clients sans égard pour le temps réel requis pour confirmer qu'il s'agit de travaux de raccordement qui ont déjà été effectués.

Réponse:

Le Distributeur confirme que ce sont des frais fixes. Le temps de déplacement a été estimé à une demi-heure de travail pour une équipe composée de deux personnes.

- F) Veuillez confirmer que c'est bien le maître électricien, et non le client, qui est responsable d'effectuer une demande auprès du Distributeur indiquant qu'une modification de branchement, de débranchement, de réfection des joints de raccordement ou de mise sous tension est nécessaire.

Réponse:

Le client mandate un maître électricien pour effectuer les travaux sur son installation électrique. Le maître électricien est un intervenant autorisé à demander un raccordement en transmettant au Distributeur le formulaire "demande d'alimentation et déclaration de travaux".

- G) Selon HQD, quel serait l'impact tarifaire de ne pas inclure les modifications proposées à l'article IV-5 ?

Réponse:

L'impact serait faible compte tenu qu'à la connaissance du Distributeur, il y a peu d'erreurs de ce type. Sans cet amendement à l'article IV-5, les frais de mise sous tension de 200 \$ seraient possiblement les seuls frais applicables dans ces circonstances.

- H) Le client est-il informé préalablement au déplacement de l'équipe de monteurs du Distributeur que des frais spéciaux d'intervention peuvent lui être facturés si l'équipe constate que les travaux de raccordement ont déjà été effectués? Veuillez préciser votre réponse.

Réponse:

Comme mentionné à la page 8 de la pièce HQD-1, document 1, il incombe au maître électricien de prévenir le client des frais qui pourraient être exigés.

PARTIE 4: COÛT DES TRAVAUX

Référence: HQD-1, Document 3, pages 7-9, coûts unitaires et coûts de la main d'œuvre

Question 8 :

- A) Veuillez préciser si l'emploi des expressions « une juste part des coûts indirects de support interne » et « une juste part des charges corporatives » aux lignes 5 et 6 de la pièce citée en référence se réfère à ce qu'HQD considère comme étant une « juste part » où s'il s'agit simplement de la mise en application des décisions antérieures de la Régie. Veuillez préciser votre réponse.

Réponse:

Il s'agit d'une répartition juste des coûts indirects de support interne et des charges corporatives, conformément encadrements corporatifs d'Hydro-Québec en comptabilité de gestion.

- B) Comment se compare le détail du calcul du taux horaire se trouvant au Tableau 2 de la pièce HQD1, document 3, p.8 avec ceux de l'ensemble de la masse salariale, tel que déposé dans le cadre de la cause R-3610-2006 ?

Réponse:

Voir la réponse à la question 20.1.5 de la Régie à la pièce (HQD-4, document 1).

- C) Les « frais spéciaux d'intervention » de 146\$ facturés aux clients lorsqu'un déplacement de l'équipe de monteurs n'est effectué, à la demande du maître électricien, que pour confirmer que les travaux de raccordement ont effectivement été complétés, sont-ils considérés dans le calcul du taux horaire du distributeur comme étant des « heures productives » ?

Réponse:

Le Distributeur confirme que ces heures sont incluses dans les heures productives.

- D) Si les « frais spéciaux d'intervention » correspondent effectivement au taux horaire des employés « métiers-route », veuillez justifier l'inclusion de toutes les catégories de frais énoncées au Tableau 2 de la pièce HQD-1, document 3, tels que les « autres charges primaires », « ententes C/F » et « Frais corporatifs » dans le taux facturé aux clients, compte tenu qu'il ne s'agit pas de frais directement reliés au déplacement de l'équipe de monteurs du Distributeur.

Réponse:

Le calcul du taux horaire s'effectue à haut niveau pour l'ensemble des interventions réalisées durant l'année par la catégorie d'emploi métiers-route.

Il est donc justifié d'inclure toutes les catégories de frais énoncées puisqu'ils font partie du coût complet des employés requis pour de telles interventions.

- E) Quelle est la fourchette de taux horaires pour la catégorie « masse salariale- directe » des employés « métiers-route » ?

Réponse:

La fourchette de taux horaire pour cette catégorie d'employés se situe entre 18,18 \$ et 32,68 \$ l'heure.

Référence : HQD-1, Document 3, page 10 et 12, Tableaux 4 et 5

Question 9 :

- A) Veuillez préciser les raisons pour lesquelles deux items du contrat (excavation manuelle et plantage dans le même espace), se retrouvant sous la rubrique « contrat de plantage de poteaux » du Tableau 4, avaient été omis des calculs initiaux de la Phase 1. S'agissait-il d'un oubli de la part du Distributeur ?

Réponse:

Il s'agissait effectivement d'une omission de la part du Distributeur.

B) Dans le tableau 5, veuillez préciser toutes les raisons justifiant la hausse de plus de 26\$ attribuable au coût unitaire des « Poteaux » tel qu'énoncé au tableau 5.

Réponse:

Comme il est explicité au document HQD-1, document 3, annexe 4 aux pages 26 et 32, le coût des matériaux et du poteau correspond à la valeur monétaire moyenne d'acquisition de chacun des magasins où l'article est présent à la date donnée.

En 2005, les poteaux ont subi une augmentation moyenne de prix de 5 % en mars et de 8,45 % en novembre. Ces augmentations sont justifiées par :

- 2 % concernant l'augmentation des coûts de transport de 15 %;
- 3 % concernant l'augmentation des prix du bois;
- 2,4 % concernant l'augmentation du coût du polymère (PA) de 16 %;
- 1,7 % concernant l'augmentation du coût de l'arséniate de cuivre chromaté (CCA) de 11,2 % en juillet 2005 et 8 % en janvier 2006;
- 3,25 % concernant l'augmentation du prix du pétrole (transport) de 25 %;
- 0,5 % concernant l'introduction de nouvelles plaquettes de métal spécifiques à Hydro-Québec.

Référence : HQD-1, Document 3, page 14 et pages 19-20

Question 10 :

***Réponse à la demande de renseignements n°1
de Option consommateurs***

- A) Veuillez préciser tous les moyens déployés par le Distributeur afin de distinguer tous les frais se retrouvant sous la rubrique « frais de gestion des contrats » des « frais de gestion des demandes et ingénierie » afin d'assurer qu'il n'y ait aucun dédoublement, par exemple la gestion des contrats versus la gestion des projets, le suivi administratif de chacune des catégories, etc.

Réponse:

Les frais sont identifiés par des regroupements d'activités tout à fait distincts pour les deux groupes mentionnés et de fait, sont enregistrés dans des natures comptables différentes. Ainsi les frais de gestion de contrats sont rattachés au groupe d'emploi Inspecteur/Technicien Travaux. Pour l'ingénierie, les frais sont rattachés au groupe d'emploi des projeteurs (techniciens civils) et des ingénieurs. Les extractions de systèmes effectuées sont toujours faites en fonction du groupe d'emploi. De plus, l'ingénierie est rattachée à un lot de travail distinct du lot de travail des Inspecteur/technicien travaux.

- B) Veuillez préciser les raisons pour lesquelles le pourcentage des frais de gestion des matériaux en aérien sont si élevés comparativement aux frais de gestion des matériaux en souterrain.

Réponse:

Les frais de gestion des matériaux sont plus élevés puisque les coûts provenant du CSP sont en majorité attribuables à des travaux en aérien. Ceci s'explique par le fait que la grande partie du réseau soit aérien.

- C) Préciser les raisons pour lesquelles le pourcentage des frais de matériel mineur sont trois fois plus élevés pour les travaux en aérien qu'en souterrain.

Réponse:

Voir la réponse à la question 10 b).

Référence : HQD-1, Document 3, pages 16-23, Tableaux 7 à 11

Question 11 :

- A) Veuillez confirmer que les frais décrits aux tableaux 7 à 11 de la pièce HQD-1, document 3, sont des frais qui sont actuellement facturés aux clients, conformément aux Conditions de service du Distributeur actuellement en vigueur (y compris les directives émises par la Régie en vertu de la décision D-2006-116), et que de nouveaux frais n'ont pas été ajoutés?

Réponse:

Le Distributeur propose de modifier la méthodologie du coût des travaux sur la base du coût complet conformément aux règles comptables de l'entreprise. Cette modification prévoit imputer à chaque composante de coût la juste part des coûts indirects plutôt d'imputer un taux global de frais d'administration comme actuellement.

La méthodologie actuelle permet la facturation de tous les coûts faisant partie de la proposition. Le mode d'imputation différent entre la proposition et l'article 59 actuel rend la comparaison difficile. Toutefois, tel que présenté à la pièce HQD-3, document 6, page 15 déposée en phase I, les frais d'administration représentent environ 20 % en 2005.

- B) Si les frais décrits aux tableaux 7 à 11 de la pièce HQD-1, document 3 ne sont pas tous des frais qui sont actuellement facturés aux clients, conformément aux Conditions de service actuellement en vigueur, veuillez justifier la nécessité des ajouts proposés, le cas échéant.

Réponse:

Voir la réponse à la question a) précédente.