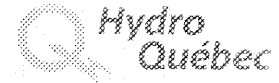


LES DA/DT INCOMPLÈTES ▶ SERONT SYSTÉMATIQUEMENT RETOURNÉES EN JANVIER



Suite à des rencontres avec des représentants d'Hydro-Québec, au cours des mois de septembre et octobre, il a été entendu qu'Hydro-Québec intervienne auprès des entrepreneurs qui font parvenir à Hydro-Québec des Demandes d'alimentation / Déclarations de travaux (DA/DT) avec informations manquantes et/ou erronées.

SITUATION ACTUELLE

Selon les statistiques cumulées par Hydro-Québec, il y a de plus en plus de DA/DT transmises à Hydro-Québec qui sont incomplètes ou mal remplies. En effet, pour l'année 2005, il y a actuellement 13,1 % des formulaires transmis à Hydro-Québec qui sont mal remplis, en hausse depuis l'année dernière. Ce

pourcentage est de 14,8 % pour le mois d'octobre.

Cette situation problématique doit non seulement diminuer, mais même cesser. Une DA/DT mal remplie exige du temps additionnel pour son traitement, puisque les préposés du Centre d'appels doivent y consacrer plus de temps pour tenter de contacter l'entrepreneur, afin de compléter cette DA/DT. Ce formulaire est finalement traité en double.

INTERVENTION D'HYDRO-QUÉBEC

Tel qu'indiqué dans L'informel d'octobre, Hydro-Québec a donc mis en place un processus de suivi des formulaires DA/DT avec informations manquantes et/ou erronées. Ce processus vise à refuser les formulaires qui ne contien-

dront pas toutes les informations pertinentes à exécuter les travaux. Hydro-Québec a débuté le processus de suivi au début de novembre. Par la suite, au cours du mois décembre, elle entreprendra des démarches de refus et de retour de ces DA/DT.

En janvier 2006, Hydro-Québec retournera systématiquement tous les formulaires incomplets ou mal remplis. Attention, aucune saisie de données ne sera effectuée tant que le formulaire ne sera pas corrigé par l'entrepreneur, entraînant ainsi des délais additionnels. Seulement les entrepreneurs fautifs seront alors pénalisés, plutôt que l'ensemble des entrepreneurs.

COMMUNIQUÉ D'HYDRO-QUÉBEC ▶ TRAITEMENT DES DA/DT DURANT LA PÉRIODE DES FÊTES

Hydro-Québec a entrepris la modernisation de son système d'information clientèle. La majeure partie des travaux d'implantation du nouveau système aura lieu entre le 19 décembre et le 3 janvier, entraînant ainsi l'arrêt de certaines fonctionnalités.

Afin de répondre adéquatement à vos besoins, nous vous suggérons de soumettre le plus tôt possible, et ce avant le 16 décembre, vos Demandes d'alimentation et Déclaration de travaux (DA/DT) pour la période du 19 décembre au 3 janvier.

Pour les demandes présentées le 16 décembre ou avant :

- ▶ les travaux de raccordement pourront être faits aux dates inscrites dans les demandes.

Pour les demandes présentées après le 16 décembre :

- ▶ une analyse sera faite et la priorité sera accordée aux raccordements simples sans prolongement ni modification de réseau.

- ▶ les autres demandes seront traitées à la reprise du système à compter du 3 janvier, selon l'ordre d'inscription.

Hydro-Québec vous remercie de votre collaboration.

Pour information :

1 877 COURANTE (268-7268)
Régie de l'énergie

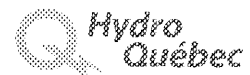
DOSSIER: R-3535-2004
PHASE 2
DÉPOSÉE EN AUDIENCE

Date: 25 MAI 2007

Pièces n°:

C-3.8-0C

Un site dédié aux
maîtres électriciens
du Québec



LES DA/DT INCOMPLÈTES ▶ LES RAISONS DES REFUS PAR HYDRO-QUÉBEC

Suite à l'article paru dans *L'informel d'octobre*, des précisions additionnelles nous ont été fournies par Hydro-Québec quant aux Demandes d'alimentation / Déclarations de travaux (DA/DT) incomplètes ou mal remplies. Les informations sont parfois erronées, manquantes, contradictoires, ou devraient être à blanc.

En date de la fin du mois d'octobre, le nombre de DA/DT incomplètes ou mal remplies était donc de 14 507 (13,1 %) sur un total de 111 092, pour l'année 2005. Pour le seul mois d'octobre, ce nombre est de 2091 (14,8 %) sur un total de 14 170 formulaires reçus, le pourcentage le plus élevé de l'année. Une analyse avait été faite à partir de 1133 formulaires refusés au cours du mois d'août 2005, à St-Hyacinthe. Cette analyse a permis de déterminer les cases incomplètes ou mal remplies et d'établir lesquelles sont le plus souvent manquées. Une autre analyse a été effectuée au début de novembre et les résultats sont semblables.

Examinons les 9 cases les plus fréquemment manquées par ordre de priorité (selon le % de permis refusés), causant environ le 3/4 des refus.

CASE 6. Adresse des travaux (21,2 %) L'adresse des travaux est primordiale si vous voulez obtenir un raccordement ou toute intervention de la part d'Hydro-Québec. L'adresse des travaux est souvent incomplète et même, parfois manquante. Il faut absolument faire des démarches auprès du propriétaire, du promoteur, de l'entrepreneur général ou même de la municipalité, pour obtenir cette adresse.

CASE 5. Propriétaire (16,5 %) Le nom légal exact du propriétaire est nécessaire pour toute contribution due à Hydro-Québec de la part du propriétaire. Hydro-Québec a donc besoin du nom légal exact du propriétaire afin de pouvoir le facturer pour toute contribution, frais d'ouverture de dossier ou frais de raccordement. De même, l'entrepreneur doit aussi connaître ce nom exact pour sa propre facturation. Attention, dans certains cas, le nom légal est une compagnie à numéro. Le locataire n'est pas le propriétaire.

CASE 10. Type de travaux (14,6 %) Cette case est incomplète ou mal remplie au point qu'il est très difficile de déterminer quels sont les travaux à exécuter. Chacune des cases à l'intérieur de cette case est très bien définie au *Mode d'emploi*, se trouvant au verso du formulaire. Dans certains cas, plusieurs cases de la case 10 sont cochées indiquant des contradictions. Un comique a même coché toutes les cases. La case 26. *Remarques* vous permet d'indiquer des renseignements supplémentaires s'il y a lieu.

CASE 18. Branchement du client (14,2 %) Cette case est assez simple. Il s'agit d'y inscrire l'intensité nominale du coffret de branchement ainsi que sa tension. Attention, dans les cas de modification de branchement, il faut aussi y inscrire l'intensité nominale et la tension du coffret enlevé.

CASE 25. Compteur (13,2 %) Il faut bien préciser la date de descellement, ainsi que la date de réinstallation s'il y a lieu. De plus, il faut fournir le numéro du compteur.

CASE 31. Prêt pour le distributeur (12,9 %) Une DT (Déclaration de travaux) doit toujours comprendre une date à la case 31. Cette date est la date à compter de laquelle le distributeur peut intervenir. Si la date de raccordement est inconnue, on doit alors formuler une DA (Demande d'alimentation), en s'assurant de bien inscrire une date à la case 4. *Alimentation prévue le*. Cette date permet à Hydro-Québec de planifier ses travaux. Il ne faut jamais transmettre une DT avec une date approximative ou sans aucune date, à la case 31.

CASE 11. Type de branchement (11,1 %) Dans cette case, il faut préciser le type de branchement du distributeur. De plus, il faut indiquer si ce branchement est supérieur à 30 m, puisque dans ces cas, les délais sont beaucoup plus longs. Lors d'une modification de branchement (200 A ou moins, à 120/240 V), il faut indiquer si le branchement du distributeur est à remplacer ou si les joints sont à refaire. Toutes ces informations sont très importantes, puisqu'elles permettent à Hydro-Québec de choisir la bonne équipe de monteurs.

CASE 24. Installation pour le mesurage (10,3 %) Cette case est assez simple à comprendre. Des précisions se retrouvent au *Mode d'emploi*, au verso du formulaire.

CASE 12. Type de réseau existant (9,4 %) Il faut préciser le type du réseau existant et si un prolongement est requis. Toutes ces informations sont très importantes, puisqu'elles permettent à Hydro-Québec de choisir la bonne équipe de monteurs. Sinon, vous risquez des délais additionnels.

FORMULAIRES DA /DT TRANSMIS VIA INTERNET À HYDRO-QUÉBEC ▶ TOUJOURS EN CROISSANCE!

En octobre dernier, 26,6 % de tous les formulaires DA/DT transmis à Hydro-Québec l'ont été via internet, ce qui représente 3 765 formulaires sur une possibilité de plus de 14 000. La transmission des formulaires via internet est en croissance de quelque 5% depuis le début de l'année. Voilà un travail vite fait et bien fait ! Bientôt la norme !