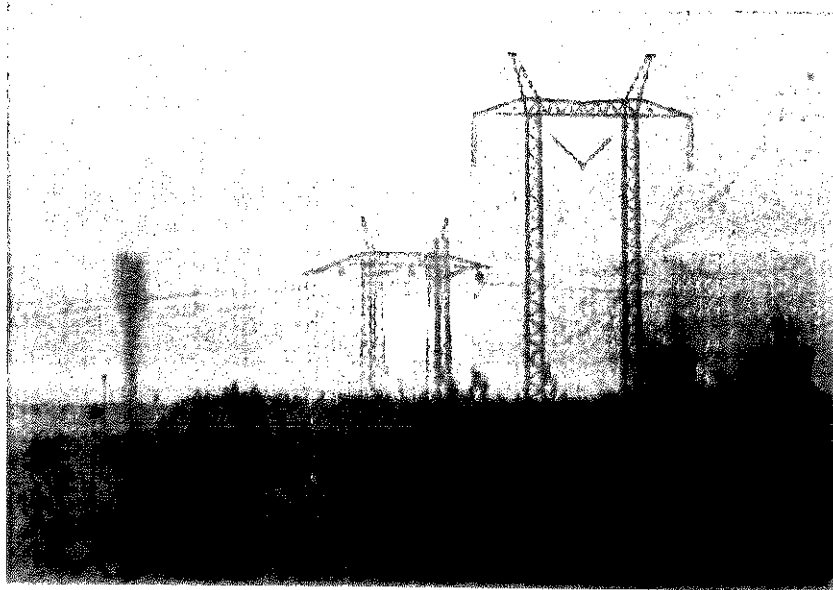


publicitenuelle

Branchement au réseau d'Hydro: délais anormalement longs

Publié le 18 octobre 2012 à 06h50 | Mis à jour le 18 octobre 2012 à 06h50



Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3854-2013
DÉPOSÉE EN AUDIENCE
Date: 9 DÉCEMBRE 2013
Pièces n°: C-UMQ - 0014

Photo Ivanoh Demers, archives La Presse

Hydro-Québec assure qu'elle déploie des efforts importants pour traiter rapidement les demandes de raccordement



Hélène Baril

La Presse

Est-ce normal d'attendre plus de 90 jours pour être branché sur le réseau d'Hydro-Québec afin de pouvoir acheter de l'électricité du seul fournisseur qui existe? Plusieurs clients d'Hydro-Québec pensent que non, particulièrement à l'approche de l'hiver.

Éric Labrecque est l'un d'eux. Ce résident d'Amos a fait sa première demande de branchement au réseau électrique le 4 juillet. Il en a refait une autre le 21 août parce qu'il pensait que son électricien, responsable d'acheminer la demande à Hydro-Québec, se traînait les pieds. Hier, le 17 octobre, alors que le froid s'est installé depuis plusieurs semaines déjà en Abitibi, il attendait toujours que sa nouvelle maison soit alimentée en électricité.

«J'ai été obligé de louer une génératrice pour que les travaux puissent se poursuivre à l'intérieur de la maison, explique-t-il. Ça me coûte 1200\$ par mois, plus 60\$ par jour pour le diesel. Et j'habite chez mes parents avec ma famille parce que sans chauffage, la maison est inhabitable.»

Il ne s'agit pas d'un cas isolé. Partout au Québec, dans Charlevoix, dans Lotbinière, au Saguenay et aussi à Montréal, des propriétaires ont ou ont eu la même expérience frustrante. Beaucoup d'entre eux ont fait appel aux médias parce qu'ils ne savent pas vers qui se tourner pour être entendus.

Hydro-Québec assure qu'elle déploie des efforts importants pour traiter rapidement les demandes de raccordement. Un raccordement simple, soit le branchement à un réseau aérien existant, prend environ huit jours, a indiqué le porte-parole d'Hydro-Québec, Patrice Lavoie.

Quand il faut prolonger le réseau, «chaque cas est unique», a-t-il expliqué. En 2011, le délai moyen de raccordement impliquant un prolongement de réseau a varié entre 59 et 98 jours, a-t-il précisé.

Le nombre de demandes de raccordement est en hausse. En 2009, Hydro a réalisé 46 140 branchements et, en 2010, 48 699. L'an dernier, le nombre de raccordements a été de 48 226. En 2012, le nombre de demandes est en hausse de 4%, selon Hydro.

Pas plus d'effectifs

La société d'État n'a pas pris de moyens particuliers pour faire face à l'augmentation de la demande, d'où les retards qui s'accumulent à l'approche de l'hiver.

«Si les délais s'allongent, je suis d'avis qu'il faudrait prendre des moyens pour les réduire», dit Marc-Olivier Moisan-Plante, de l'Union des consommateurs. L'embauche de main-d'oeuvre temporaire pourrait être une solution, selon lui.

Dans le cas du résidant d'Amos qui attend toujours son branchement, Hydro avait d'abord indiqué que les travaux seraient réalisés le 18 septembre. Après examen du dossier, il a été décidé d'ajouter un poteau, ce qui a allongé le délai. «Selon la séquence des travaux planifiés, la résidence du client sera branchée cette semaine», a fait savoir la société d'État.

Un délai de deux ou trois mois pour recevoir un service aussi essentiel que l'électricité, c'est trop long, affirment tous ceux qui en ont fait l'expérience. Il faut moins de temps pour obtenir un branchement au téléphone ou à la télévision, même si on peut se passer de ces services plus longtemps. Chez Bell, les délais varient entre deux et cinq jours, a fait savoir une porte-parole de l'entreprise, Marie-Ève Francoeur.

Partager

Recommander

6

Tweeter

2

1