Objet de renseignement: **Les indicateurs de qualité de service du Distributeur**

Références :

- **R-3854-2013, Pièce A-0074, Décision**
- **B-0009, Efficience et performance, (HQD 2, Document 1)**
- ***Alimentation de nouvelles unités / Démarche détaillée pour les promoteurs et les entrepreneurs*** **(Publication Hydro-Québec)**

Préambule :

Dans sa décision D-2014-037, la Régie mentionnait «*Par conséquent, la Régie demande au Distributeur de présenter, lors du prochain dossier tarifaire, une proposition d'indicateurs de qualité de service prévoyant, notamment, le remplacement ou la modification des indicateurs qui ne sont plus pertinents en raison de la mise en place d'actions structurantes et l'ajout d'indicateurs permettant un suivi plus précis de la performance du Distributeur en matière de qualité du service»,* (page 18).

Par ailleurs, le Distributeur présente sa performance 2009 - 2014 (juin) en matière de Demandes d'alimentation :

QUALITÉ DU SERVICE

Demandes d'alimentation	UNITÉ DE MESURE	2009	2010	2011	2012	2013	2014 juin
Délai moyen de raccordement - Distributeur	jours	10,9	10,5	11,1	10,1	9,5	12,2

(HQD 2, document 1, page 12, Tableau 4)

Demandes :

1. Concernant les indicateurs de qualité de service:

   1.1. Relativement au *Taux de réalisation des demandes dans les délais convenus* que le Distributeur propose de retirer, celui-ci peut-il fournir les informations suivantes pour les années 2009 à 2014?

      1.1.1. Le nombre de projets de prolongement de ligne aérienne demandés par les promoteurs immobiliers résidentiels;

      1.1.2. Le nombre de projets de prolongement de réseau souterrain demandés par les promoteurs immobiliers résidentiels;

1.1.3. Le *Taux de réalisation des demandes dans les délais convenus,* pour ces seuls projets;

1.1.4. Pour les projets chiffrés en 1.1.1, combien de ceux-ci ont connu un ou plusieurs changements de date de fin de réalisation des travaux à la demande du Distributeur;

1.2. Relativement au *Délai de raccordement - Distributeur:*

1.2.1. Le Distributeur peut-il fournir le délai de raccordement moyen pour les projets de prolongement de ligne aérienne et de réseau souterrain demandés par les promoteurs immobiliers résidentiels pour les années 2009 à 2014 (Veuillez présenter séparément le délai pour les lignes aériennes et les réseaux souterrains)?

1.2.2. Le Distributeur peut-il expliquer la détérioration de performance connue en 2014 telle que présentée au Tableau 4 de HQD 2 - Document 1, page 12?

1.3. Relativement au processus de prolongement de réseaux aérien et souterrain tel que décrit dans la publication «*Alimentation de nouvelles unités / Démarche détaillée pour les promoteurs et les entrepreneurs*» :

1.3.1. Le processus du Distributeur précise un délai de traitement de la demande de 5 jours (page 4);

Le Distributeur peut-il fournir, pour les années 2009 à 2014, le délai moyen de traitement <u>des demandes</u> de projets de prolongement de ligne aérienne et de réseau souterrain demandés par les promoteurs immobiliers résidentiels?

1.3.2. Le processus du Distributeur précise un délai de traitement de la demande de 21 jours entre le traitement de la demande et la tenue de la réunion de démarrage (page 4);

1.3.2.1. Le Distributeur peut-il fournir, pour les années 2009 à 2014, le délai moyen entre le traitement de la demande de projet de prolongement de ligne aérienne et de réseau souterrain demandés par les promoteurs immobiliers résidentiels et la tenue de la réunion de démarrage (Veuillez présenter séparément ces délais moyens pour les lignes aériennes et les réseaux souterrains)?

1.3.2.2. Le Distributeur peut-il préciser, pour tous les projets chiffrés en 1.1.1, combien de ceux-ci ont fait l'objet de demandes de renseignements additionnels de la part d'Hydro-Québec Distribution et/ou de refus des documents soumis par le promoteur?

1.3.3. Le processus du Distributeur précise un délai de traitement de la demande de 21 jours entre la tenue de la réunion de démarrage et l'émission par le Distributeur du plan de prolongement (page 4);

Le Distributeur peut-il fournir, pour les années 2009 à 2014, le délai moyen entre la tenue de la réunion de démarrage et l'émission du plan de prolongement?

1.3.4. Le processus du Distributeur précise un délai de réalisation des travaux de 17 jours pour les réseaux aériens et de 41 jours pour les réseaux souterrains (page 4);

1.3.4.1. Le Distributeur peut-il fournir, pour les années 2009 à 2014, le délai moyen de réalisation des travaux de prolongement d'un réseau aérien?

1.3.4.2. Le Distributeur peut-il fournir, pour les années 2009 à 2014, le délai moyen de réalisation des travaux de prolongement/mise en place d'un réseau souterrain?

1.4. Hydro-Québec Distribution mentionne *«Par ailleurs, dans le but d'optimiser la planification et l'ingénierie du réseau de distribution, le Distributeur procède actuellement à la réforme de ses encadrements en matière de conception du réseau ainsi qu'à la simplification et à la normalisation des montages types.*

L'utilisation de montages d'ingénierie normalisés permettra à terme de diminuer les coûts des projets et les efforts de conception, tout en rehaussant la sécurité» (HQD 2 - Document 1, page 6).

1.4.1. Le Distributeur peut-il décrire la nature des changements qu'il apporte actuellement afin d'optimiser la planification et l'ingénierie du réseau du réseau de distribution?

1.4.2. Le Distributeur peut-il préciser si le résultat de cette optimisation aura pour effet de réduire les délais de prolongement de lignes aériennes ou de réseaux souterrains demandés par les promoteurs immobiliers?

1.4.3. Dans l'affirmative, le Distributeur peut-il fournir un ordre de grandeur de cette réduction de délai?

Objet de renseignement: **Facturation d'HQD des travaux demandés par les promoteurs immobiliers résidentiels**

Références :

- **R-3854-2013, Pièce A-0074, Décision**
- **Pièce B-0045 - Modifications aux conditions de services, (HQD 2, Document 1)**
- **Pièce B-0070, HQD 15 - Document 1, Annexe B -** ***Exemple de facture d'établissement de la contribution au coût des travaux***

Préambule :

Dans sa décision D-2014-037 «*Ainsi, la Régie demande au Distributeur, lors du prochain dossier tarifaire, de présenter une preuve sur ce sujet, en intégrant les préoccupations énoncées par l'UMQ, afin de fournir une facture finale plus détaillée, que le client soit ou non une municipalité»,* (page 174).

En réponse à la demande de renseignements no.1 de la Régie, le Distributeur présente à l'annexe B un exemple de facture d'établissement de la contribution des travaux.

Demandes :

2. Concernant des travaux demandés par les promoteurs immobiliers résidentiels:

   2.1. Sur la base de l'exemple de facture d'établissement de la contribution des travaux fournit par le Distributeur (Pièce B-0070, HQD 15 - Document 1, Annexe B) :

      2.1.1. Le Distributeur peut-il fournir le détail des frais de main-d'œuvre d'installation et fournir les détails du calcul?

      2.1.2. Le Distributeur peut-il expliquer à quoi correspondent les frais de main-d'œuvre d'enlèvement et fournir les détails du calcul?

      2.1.3. Le Distributeur peut-il expliquer à quoi correspondent les frais associés au matériel requis aux travaux de construction et en fournir les détails du calcul?

      2.1.4. Le Distributeur peut-il expliquer à quoi correspondent les frais de gestion des matériaux et en fournir les détails du calcul?

      2.1.5. Le Distributeur peut-il expliquer à quoi correspondent les frais de matériel mineur et en fournir les détails du calcul?

2.1.6. Le Distributeur peut-il expliquer à quoi correspondent les frais de gestion des demandes et fournir les détails du calcul tant pour l'installation que pour l'enlèvement?

2.1.7. Le Distributeur peut-il expliquer à quoi correspondent les frais pour la provision pour l'exploitation et l'entretien futur et en fournir les détails du calcul?

2.1.8. Le Distributeur peut-il expliquer à quoi correspond le montant figurant à rubrique «Ligne» et en fournir les détails du calcul?

2.1.9. Le Distributeur peut-il fournir les détails du calcul expliquant le montant associé à la valeur du réseau de référence?

2.2. L'APCHQ comprend que pour beaucoup de ces frais, le montant provient de l'application des prix unitaires présentés dans la *Base d'établissement des prix et frais liés à l'alimentation électrique* (HQD 13 - Document 4);

2.2.1. Le Distributeur peut-il confirmer la compréhension de l'APCHQ?

2.2.2. Le Distributeur peut-il préciser si la Base d'établissement des prix et frais liés à l'alimentation électrique (HQD 13 - Document 4) fait l'objet d'une publication officielle de l'entreprise destinés aux clients et aux promoteurs?

2.2.3. La Base d'établissement des prix et frais liés à l'alimentation électrique (HQD 13 - Document 4) présente des frais unitaires. Le Distributeur peut-il expliquer comment, à la lecture de la facture présentée à l'annexe B de la pièce B-0070, HQD 15 - Document 1, le promoteur peut concilier ces frais unitaires avec les unités qui établissent les montants finaux qui lui sont facturés?

2.2.4. Le Distributeur peut-il expliquer comment, à la lecture de la facture présentée à l'annexe B de la pièce B-0070, HQD 15 - Document 1, le promoteur peut détecter si une erreur a été commise dans le choix des frais unitaires ou des unités utilisées pour établir les montants finaux qui lui sont facturés?

2.3. La quatrième ligne de la page 2 de l'annexe B de la Pièce B-0070, HQD 15 - Document 1, mentionne:

«En considérant les information que vous nous avez transmises, les travaux sont estimés à 18 250,00$ et le montant prévu de votre contribution est évalué à 18 250,00$ avant taxes».

et plus loin dans l'annexe B, le montant facturé s'élève à 17 235,06$ avant taxes.

Avec l'ensemble des informations présentées à l'annexe B, le Distributeur peut-il expliquer comment le promoteur peut réussir à concilier ces deux montants?

2.4. Le second paragraphe de l'Évaluation sommaire du coût des travaux présentée à l'annexe B de la Pièce B-0070, HQD 15 - Document 1, Annexe B mentionne:

«Cette évaluation comprend le coût des travaux ainsi que ceux de votre contribution, avec un niveau de précision d'environ 30%».

(notre souligné)

Et, le second alinéa de l'encadré présenté à la page 2 de l'annexe B de la Pièce B-0070, HQD 15 - Document 1, mentionne:

«Le coût des travaux civils ou en temps supplémentaires réalisés à la demande du requérant seront rajustés aux coûts réels une fois les travaux terminés».

Le Distributeur peut-il compléter sa preuve en déposant un exemple de facture finale après la réalisation des travaux où le montant exact est présenté au client?

2.5. Le premier alinéa de l'encadré présenté à la page 2 de l'annexe B de la Pièce B-0070, HQD 15 - Document 1, mentionne:

«L'évaluation est précise à plus ou moins 30%. Sur demande, une estimation détaillée sera fournie par Hydro-Québec».

Le Distributeur peut-il compléter sa preuve en déposant un exemple de cette estimation détaillée?

2.6. La preuve mentionne «*Le Distributeur soumet enfin que le processus de facturation actuel permet d'informer adéquatement et de façon suffisamment détaillée sa clientèle. Pour cela il ne considère pas souhaitable d'apporter des modifications relativement au processus de facturation actuel*» et *«En cas de besoin, le client bénéficie alors d'un canal de communication privilégié et personnalisé grâce auquel il peut adresser toute question relative à sa facturation»* (HQD 13 - Document 2, page 12).

Le Distributeur peut-il expliquer en quoi il trouve plus efficient de supporter les coûts d'un processus de communication pour de longues conversations téléphoniques plutôt que de fournir les informations requises en amont?

DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ POUR L'ANNÉE TARIFAIRE 2015-2016
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS DE L'APCHQ

Objet de renseignement: **Modifications aux Conditions de service électrique relativement aux abandons de projets**

Références :

- **B-0045, Modifications aux conditions de service de l'électricité, (HQD 13, Document 2)**
- **B-0046, Conditions de service d'électricité au 1er avril 2015 - justification des modifications, (HQD 13, Document 3)**

Préambule :

Relativement aux Demandes d'alimentation, le Distributeur propose dans le présent dossier un certains nombre de modifications afin de, notamment, mieux encadrer les situations pour lesquelles le client abandonne ou modifie son projet d'alimentation.

(HQD 13, document 2, page 5)

Demandes :

3. Concernant les abandons de projet:

3.1. Hydro-Québec Distribution peut-il fournir les informations suivantes pour les années 2009 à 2014 (pour chacune des données demandées, le Distributeur est invité à séparer les données qui concernent les projets de développement résidentiels des autres projets):

3.1.1. Le nombre total de projets qui ont été demandés au Distributeur pour lesquels des travaux d'ingénierie ont été requis;

3.1.2. Le nombre total de projets abandonnés;

3.1.3. Le nombre total de projets qu'il considère avoir été modifiés substantiellement;

3.1.4. Le nombre total de projets pour lesquels le délai de 12 mois a été dépassé;

3.1.5. Le nombre total de projets ayant dépassé le délai de 12 mois pour lesquels d'autres travaux ont rendu techniquement impossible la solution d'alimentation initialement prévue par le Distributeur?

3.1.6. En complément à la question 3.1.5, le Distributeur peut-il donner des exemples concrets (basés sur des cas réels) de travaux qui ont été réalisés durant la période de douze mois et qui ont rendu techniquement impossible la solution d'alimentation initialement prévue par le Distributeur?

3.2. Le Distributeur mentionne «*Or, le Distributeur constate qu'au cours des dernières années, les projets des demandeurs ne sont pas nécessairement abandonnés, mais modifiés de façon substantielle»* HQD 13 - Document 2, page 8, lignes 8 à 10).

3.2.1. Le Distributeur peut-il définir ce qu'il entend par «modifiés de façon substantielle»?

3.2.2. La modification proposée au 2e alinéa de l'article 16.15 des CDSÉ mentionne que «*le demandeur modifie sa demande, abandonnant ainsi <u>une partie</u> ou la totalité des travaux qui ne serviront pas*» (HQD 13 - Document 3, page 59 - notre souligné).

Le Distributeur peut-il définir ce qu'il entend par «une partie»?

3.2.3. Le Distributeur peut-il donner des exemples concrets (basés sur des cas réels) de modifications substantielles de projets de développement immobilier résidentiels?

3.2.4. Le Distributeur s'est-il donné un processus formel d'évaluation des modifications de projet et dans l'affirmative, celui-ci peut-il décrire ce processus d'évaluation au terme duquel une modification de projet pourrait être qualifiée de substantielle?

3.2.5. Considérant que dans un tel processus d'évaluation, le Distributeur est juge et partie, ce dernier s'est-il assuré de l'indépendance et l'objectivité de ce processus d'évaluation et dans l'affirmative, celui-ci peut-il décrire comment l'indépendance et l'objectivité seront assurés?

3.3. Concernant le délai de douze mois que le Distributeur considère trop long:

3.3.1. Le Distributeur peut-il fournir le délai qui lui apparaitrait raisonnable?

3.3.2. Le Distributeur est conscient que les projets de développement immobilier résidentiels sont assujettis à de nombreuses autorisations des différents paliers de gouvernements (Commissions municipales d'urbanisme, Plans d'intégration architecturale, dézonage municipal, Certificat d'autorisation du MDDELCC sur les

milieux humides - Article 22, Certificat d'autorisation du MDDELCC pour des travaux d'aqueduc ou d'égout - Article 32...).

Le Distributeur considère-t-il que des délais à obtenir ces diverses approbations gouvernementales et municipales constituent des raisons acceptables de dépassement de la date prévue à l'entente de contribution?

3.4. La modification proposée au 3e alinéa de l'article 16.15 des CDSÉ mentionne «*Le demandeur ne retourne pas à Hydro-Québec l'entente de contribution signée dans un délai de 90 jours suivant son envoi par Hydro-Québec, à moins d'un report convenu*.» (HQD 13 - Document 3, page 59 - notre souligné).

Considérant que suite aux modifications proposées par le Distributeur, le fait de ne pas «convenir» à un report aura désormais des impacts financiers pour les promoteurs de projets de développement résidentiel.

3.4.1. Le Distributeur peut-il expliquer les critères sur la base desquels il conviendra ou non d'un report?

3.4.2. Le Distributeur s'est-il donné un processus formel d'évaluation de ces critères de report d'un projet et dans l'affirmative, celui-ci peut-il décrire ce processus d'évaluation au terme duquel un report demandé par un promoteur pourrait être refusé?

3.4.3. Considérant que dans un tel processus d'évaluation, le Distributeur est juge et partie, ce dernier s'est-il assuré de l'indépendance et l'objectivité de ce processus d'évaluation et dans l'affirmative celui-ci peut-il décrire comment l'indépendance et l'objectivité seront assurés?

3.5. Dans l'éventualité où un promoteur immobilier souhaitait contester une évaluation de «*modification substantielle*» de son projet ou encore un refus de convenir d'un report de la date prévue à l'entente de contribution:

3.5.1. Le Distributeur s'est-il doté d'un processus formel de contestation et dans l'affirmative, celui-ci peut-il décrire ce processus?

3.5.2. Une décision de «*modification substantielle»* et un refus du Distributeur de convenir d'un report de la date prévue à l'entente de contribution seront-t-ils éligibles au processus de traitement des plaintes du Distributeur?

3.5.3. Selon le Distributeur, est-ce qu'une décision de «modification substantielle» et un refus du Distributeur de convenir d'un report de la date prévue à l'entente de contribution seront éligibles à la procédure d'examen des plaintes des consommateurs de la Régie de l'énergie?

Objet de renseignement: **Les paramètres économiques**

Références :

- **Pièce B-0014, *Principaux paramètres économiques***
  (HQD 4 - Document 1)

Préambule :

Le Distributeur prévoit 42 200 nouvelles mises en chantier en 2014 et 38 800 en 2015 tels que présentés au Tableau 1 (HQD 4 - Document 1, page 3).

Demandes :

4. Concernant la prévision de mises en chantier:

   4.1. Le Distributeur peut-il déposer les études ou analyses qu'il a utilisées en appui à cette prévision?

   4.2. Le Distributeur peut-il ventiler ses prévisions de 42 200 mises en chantier résidentielles en 2014 et 38 800 en 2015 selon le type d'unités (maisons unifamiliales, jumelées ou en rangées, édifices à appartements)?

   4.3. Dans le calcul de la base de tarification, le Distributeur intègre ces données de mises en chantier prévues dans ses prévisions de croissance des abonnements et de ses impacts sur le réseau de distribution (croissance du nombre de lignes de distribution, croissance du nombre de postes de mesurage, etc).

   Le Distributeur peut-il préciser s'il effectue, dans le calcul de la base de tarification, un traitement différencié des mises en chantier unifamiliales de celles concernant le multi logements (maisons jumelées ou en rangées, édifices à appartements)?

   4.4. Considérant que le métrage des nouvelles lignes de distribution par abonnement n'est pas le même pour une maison unifamiliale et un édifice à appartements, le Distributeur peut-il décrire la différence de traitement qu'il en fait et présenter les données financières 2015-2016 (impacts sur les charges d'exploitation et investissements) pour chacune des différentes catégories de mises en chantier qu'il utilise?