Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec

À la tête de l'industrie, au cœur des gens

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DOSSIER R-3905-2014 -Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2015-2016

Mémoire présenté par:

L'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec

Le 6 novembre 2014

TABLE DES MATIÈRES

L'ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION DU QUÉBEC 4

DOSSIER R-3905-2014 5

PARTIE I – COMMENTAIRES DE L'APCHQ SUR LA QUALITÉ DE SERVICE DU DISTRIBUTEUR EN MATIÈRE DE RACCORDEMENT ET DE PROLONGEMENT DE RÉSEAUX 7

1.1 Évaluation de la satisfaction d'Hydro-Québec Distribution 8

Au surplus, et sans en faire une recommandation formelle, l'APCHQ considère qu'il serait judicieux que, pour réaliser le sondage périodique des entrepreneurs mentionné à la précédente recommandation, le Distributeur s'adjoigne les services d'une firme externe, indépendante et reconnue de recherche commerciale. 11

1.2 Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus 11

PARTIE II – COMMENTAIRES DE L'APCHQ SUR LES FACTURES QUE LE DISTRIBUTEUR PRODUIT SUITE AUX DEMANDES DE TRAVAUX 15

2.1 Évaluation de la satisfaction envers les factures produites par le Distributeur 15

2.2 La facture produite par Hydro-Québec Distribution 16

PARTIE III – COMMENTAIRES DE L'APCHQ SUR LES MODIFICATIONS PROPOSÉES PAR LE DISTRIBUTEUR AUX CONDITIONS DE SERVICE ÉLECTRIQUE RELATIVEMENT AUX ABANDONS DE PROJETS 22

3.1 Avis écrit de la part du demandeur 23

3.2 Modifications substantielles aux projets 23

3.3 Élimination du délai de douze mois pour abandon de projet 25

PARTIE IV – COMMENTAIRES DE L'APCHQ SUR LES PARAMÈTRES ÉCONOMIQUES 29

CONCLUSION 32

ANNEXE 1 - SONDAGE AUPRÈS DES MEMBRES DE L'APCHQ 35

ANNEXE 2 - EXEMPLES D'ARTICLES MÉDIATIQUES SUR LES RETARDS DE TRAVAUX DU DISTRIBUTEUR 36

ANNEXE 3 - PRÉVISIONS ÉCONOMIQUES 2014-2015 DE L'APCHQ 37

L'ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION DU QUÉBEC

Fondée en 1961, l'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (APCHQ) est un organisme privé à but non lucratif et à adhésion volontaire qui agit à titre d'intervenante de l'industrie de la construction et de la rénovation et qui s'implique dans les grands dossiers, particulièrement ceux du secteur résidentiel.

Suivant de près tous les développements en matière d'habitation, l'APCHQ offre des produits et services à plus de 17 000 entreprises, lesquelles sont réunies au sein de 15 associations régionales.

Sa mission consiste à développer et à faire valoir le professionnalisme de ses membres entrepreneurs. L'APCHQ offre des produits et des services notamment dans les domaines de la construction, l'habitation, la formation technique et juridique, l'informatique, les mutuelles de prévention, les relations de travail ainsi que dans la santé et la sécurité au travail.

Elle voit aussi à représenter ses membres en fonction de leurs intérêts et à favoriser le maintien d'un environnement sain et compétitif qui soit propice à la prospérité des marchés et qui leur permette d'opérer de façon efficace et rentable, dans le respect des attentes des clients.

C'est dans cette perspective que l'APCHQ a choisi d'intervenir devant la Régie de l'énergie dans le cadre du présent dossier car les nombreux membres qu'elle représente transigent quotidiennement avec Hydro-Québec Distribution pour divers services tels que les prolongements et/ou l'enfouissement de réseaux ainsi que les nouveaux raccordements.

Dans le cadre des activités règlementaires d'HQD, l'APCHQ a déjà été retenue comme intervenante utile dans le cadre du dossier R-3677-2008 - Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2009-2010 et a aussi soumis à la Régie des observations dans le cadre du dossier R-3854-2014 Phase 2 - Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2014-2015 afin de susciter une réflexion sur l'offre de référence et la qualité de service du Distributeur.

DOSSIER R-3905-2014

Le 5 août 2014, Hydro-Québec, dans ses activités de distribution d'électricité (le Distributeur), dépose à la Régie de l'énergie (La Régie) une demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire 2015-2016.

Le 22 août 2014, l'Association des professionnels de la Construction et de l'habitation du Québec (APCHQ) soumet sa demande d'intervention a la Régie de l'énergie. Les motifs de l'intervention de l'APCHQ sont:

- De faire connaitre à la Régie les préoccupations des constructeurs d'habitations quant à la détérioration des délais de raccordement et de prolongement de réseaux et de proposer des paramètres pour l'établissement d'indicateurs plus adéquats;

- De soumettre à la Régie les préoccupations de ses membres quant au manque d'informations qu'ils reçoivent lorsqu'HQD facture ceux-ci pour les travaux qu'ils demandent;

- De bien comprendre les impacts des modifications proposées par le Distributeur aux Conditions de service électrique (CDSÉ) relativement aux abandons de projets et, le cas échéant, faire connaitre à la Régie les préoccupations des constructeurs d'habitations quant aux impacts des modifications proposées et formuler les recommandations qu'elle jugera appropriées;

- D'amorcer une réflexion sur le besoin d'évolution de l'offre de référence d'HQD (réseau aérien avant-lot) en raison de la transformation du marché de la construction d'habitations neuves, la prolifération de nouvelles règlementations municipales ainsi que par l'introduction de nombreuses initiatives de densification imposées par les divers paliers de l'administration publique.

Le 16 septembre, la Régie rendait une décision procédurale dans laquelle elle:

- Reconnait le statut d'intervenant à l'APCHQ;

- Demandait au Distributeur de mettre sur pied un groupe de travail multipartite sur l'offre de référence en matière de distribution électrique lors de modifications ou de prolongement de réseau et de déposer les résultats de ses travaux lors du prochain dossier tarifaire. Considérant cette décision, la Régie n'autorisait pas de débat sur ce sujet dans le présent dossier.

Le 30 septembre, l'APCHQ prenait acte que la Régie de l'énergie a demandé au Distributeur de mettre sur pied un groupe de travail multipartite sur l'offre de référence en matière de distribution électrique lors de modification ou de prolongement de

réseaux et de déposer les résultats de ces travaux lors du prochain dossier tarifaire. Elle prenait également acte que la Régie n'entend pas discuter des questions entourant ce sujet dans le cadre du présent dossier et dès lors, soumettait à la Régie son budget de participation amendé.

PARTIE I – COMMENTAIRES DE L'APCHQ SUR LA QUALITÉ DE SERVICE DU DISTRIBUTEUR EN MATIÈRE DE RACCORDEMENT ET DE PROLONGEMENT DE RÉSEAUX

Les membres de l'APCHQ comptent, avec les municipalités, parmi les plus grands demandeurs de services de raccordement et de prolongement de réseaux auprès du Distributeur. Ainsi, dans la réalisation de la mission d'HQD de distribuer l'électricité au Québec, ils comptent parmi les partenaires naturels du Distributeur.

L'APCHQ rappelle que les services de prolongement de réseau constituent une part importante des investissements du Distributeur. Pour la présente année, ce dernier estime à 270,3 M$[1] les investissements liés à la croissance de la demande et à 178,3M$[2] les montants requis spécifiquement pour l'alimentation des nouveaux abonnés. Puisque HQD prévoit des investissements totalisant 843,5 M$[3], c'est 21% de l'ensemble des demandes d'investissement du Distributeur qui seront consacrés au raccordement de nouveaux clients.

Or, l'APCHQ reçoit régulièrement des plaintes et des doléances de la part de ses membres quant à la qualité de service du Distributeur. La difficulté pour une association comme l'APCHQ devant ce genre de phénomène est de se doter d'une mesure d'ensemble fiable afin de s'éloigner de l'anecdotique.

En préparation à son intervention règlementaire, l'APCHQ a commandé à la firme *Ad Hoc Recherche* la réalisation d'un sondage auprès de ses membres sur les services fournis par le Distributeur dont les résultats sont présentés à l'annexe 1 du présent mémoire.

En termes méthodologiques, l'utilisation d'un bref questionnaire téléphonique, en français, a été privilégiée afin de maximiser le taux de réponse chez les membres de l'APCHQ qui ont été contactés.

Au total 150 entrepreneurs ont répondu au sondage. La liste des entrepreneurs a été fournie par l'APCHQ et elle comptait les plus grands entrepreneurs membres de l'Association. La période visée par les questions s'étendait de janvier 2013 à juillet 2014.

La collecte s'est déroulée du 10 au 25 septembre 2014 et le taux de réponse s'est élevé à 64 %; un niveau de participation appréciable traduisant un intérêt marqué de la part des membres contactés pour la problématique ciblée par l'APCHQ.

---

[1] Pièce B-0035, HQD-9, Document 5, page 5.
[2] Pièce B-0035, HQD-9, Document 5, page 9.
[3] Pièce B-0035, HQD-9, Document 5, page 16.

1.1 Évaluation de la satisfaction d'Hydro-Québec Distribution

Prolongement de réseau:

Des 150 répondants, 67 d'entre eux, soit 45 %, ont fait une demande de prolongement de réseau auprès du Distributeur entre janvier 2013 et juillet 2014.

Lorsqu'on leur demande d'accorder une note de satisfaction générale allant de 1 à 10 pour ce qui est des services obtenus liés à leurs demandes de prolongement de réseau, 44 % des constructeurs sondés accordent une cote de 3/10 ou moins, 39% accordent une note allant de 4/10 à 7/10 et 17 % une cote de 8/10 ou plus. Ces résultats indiquent qu'une forte proportion des entrepreneurs déclare les services reçus comme étant de moins bonne qualité alors qu'une proportion passablement plus faible le considère de très bonne qualité.

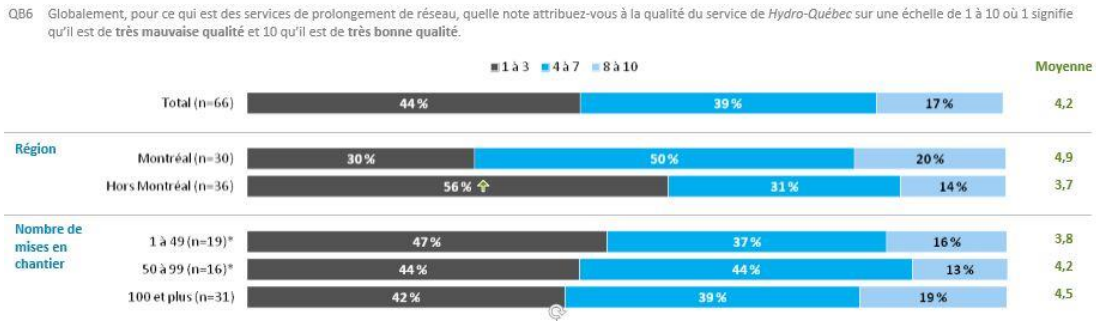
En moyenne, les constructeurs accordent une note de satisfaction globale de 4,2/10 aux services liés au prolongement de réseau obtenus du Distributeur entre janvier 2013 et juillet 2014.

La qualité du service est un peu plus appréciée par les entrepreneurs de la région de Montréal avec un taux moins important d'entrepreneurs le considérant de mauvaise qualité (30 % contre 56 % à l'extérieur de Montréal) et une moyenne de satisfaction plus élevée (4,9/10 contre 3,7/10 à l'extérieur de Montréal).

En croisant l'opinion des répondants avec le volume de mises en chantier, la tendance qui se dégage semble tisser un lien proportionnel entre le nombre d'unités construites et la moyenne du score donné aux services d'Hydro-Québec Distribution. En effet, plus un promoteur construit d'unités d'habitation, meilleure est son évaluation des services du Distributeur.

Le graphique suivant, tiré du rapport de sondage de l'APCHQ, reproduit les résultats obtenus relativement à la satisfaction des entrepreneurs en construction résidentielle à l'égard des services de prolongement de réseau.

Figure 1
Satisfaction à l'égard des services liés au prolongement de réseau[4]



En guise de comparaison, le Distributeur présente en preuve les résultats de la mesure de la satisfaction de la clientèle. En juin 2014, la satisfaction de la clientèle résidentielle se chiffrait à 7.42/10 et celle des clients Grands comptes et Affaires autres s'élevait quant à elle à 7,58/10[5]. L'APCHQ comprend que cette mesure ne porte pas uniquement sur les prolongements de réseaux et les demandes d'alimentation. En revanche, elle peut constituer un baromètre d'un bon niveau de satisfaction car la performance du Distributeur n'a jamais été sous la barre de 7/10 depuis 2009[6].

Il est donc clair que les résultats de 3.7/10 et de 4.9/10 obtenus chez les entrepreneurs sont en deçà de la moyenne des clients du Distributeur et la faiblesse du résultat confirme le sentiment d'insatisfaction que l'APCHQ dégageait de ses communications avec ses membres.

Raccordements standards:

Aussi, le Distributeur n'obtient pas la note de passage lorsqu'on demande aux entrepreneurs d'évaluer si les délais associés aux raccordements standards sont acceptables ou non. La moyenne des notes sur 10 se situe souvent autour de 5, et ce, peu importe le profil d'entrepreneur ciblé.

Un peu moins du tiers des entrepreneurs (31%) jugent que les délais sont «complètement inacceptables». À l'inverse, une proportion un peu plus faible (27 %) les jugent «parfaitement acceptables». Au total, près de 73% des répondants évaluent la performance du Distributeur sous la barre de 7/10.

---

[4] Annexe 1 - Les tarifs de prolongement des réseaux aériens en arrière-lot et la satisfaction envers Hydro-Québec, page 14.
[5] Pièce B-0009, HQD-2, Document 1, page 12.
[6] Ibid.

Enfin, à la question si les délais convenus avec le Distributeur avaient été respectés, 74% ont répondu par la négative.

Contacts avec Hydro-Québec Distribution:

En dernier lieu, relativement aux contacts que les entrepreneurs ont avec le personnel du Distributeur, 41% des répondants mentionnent avoir connu divers problèmes. Les principales raisons mentionnées concernent les délais, les retards, le manque de suivi et la difficulté de parler à quelqu'un.

L'APCHQ a pris acte des résultats de ce sondage et considère qu'ils corroborent les perceptions qu'elle avait. De façon objective, il serait intéressant de comparer ces résultats sur la satisfaction générale des promoteurs[7] avec les données dont disposerait le Distributeur. Or le Distributeur ne dispose pas de mesures de satisfaction pour certains sous-segments de sa clientèle:

> *«La segmentation des clients pour la mesure de la satisfaction à l'égard d'Hydro-Québec est basée sur le tarif et le niveau de revenus procurés par les clients.»*[8]

Lors du précédent dossier tarifaire, 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.»*[9]

Conséquemment et sur la base de ce qui précède, l'APCHQ recommande respectueusement à la Régie **d'ordonner au Distributeur de mettre en place un sondage périodique auprès des entrepreneurs en construction du secteur résidentiel sur la qualité de leurs contacts avec HQD afin d'évaluer leur expérience client et que celui-ci en publie les résultats dans le Document *Efficience et performance* de sa demande tarifaire annuelle.**

---

[7] Afin d'éviter les redondances, les mots «promoteurs», «promoteurs immobiliers» et «entrepreneurs» sont utilisés indifféremment par l'APCHQ.
[8] Pièce B-0102, HQD-15, Document 15, page 11.
[9] Pièce A-0073, D-2014-037, page 18.

Au surplus, et sans en faire une recommandation formelle, l'APCHQ considère qu'il serait judicieux que, pour réaliser le sondage périodique des entrepreneurs mentionné à la précédente recommandation, le Distributeur s'adjoigne les services d'une firme externe, indépendante et reconnue de recherche commerciale.

1.2 Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus

En réponse à la demande de la Régie dans sa décision D-2014-037, le Distributeur a procédé à une révision de ses indicateurs de qualité du service pour évaluer leur pertinence. Il mentionne aussi avoir examiné la possibilité d'en proposer de nouveaux permettant un suivi plus précis de sa performance en matière de qualité du service.

Relativement au Taux *de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus*, le Distributeur propose de retirer cet indicateur et mentionne à cet effet:

> *«Cet indicateur mesure le taux de réalisation de demandes clients de natures variées qui incluent des projets qui peuvent se réaliser sur plus d'une année. Les efforts du Distributeur pour répondre à toutes ces demandes d'alimentation ont permis d'atteindre un plafond de 98 % en 2013. Cet indicateur est donc maintenant peu utile.»*[10]

L'APCHQ arrive difficilement à concilier cette proposition du Distributeur avec la réalité terrain dont elle est témoin et le jugement que ses membres portent, dans le sondage mentionné précédemment, sur la performance du Distributeur.

L'APCHQ rappelle ici deux citations provenant de l'analyse faite par *Ad Hoc Recherche* des résultats du sondage présenté en annexe[11]:

- Une proportion de 45 % des entrepreneurs sondés ont demandé un prolongement de réseau auprès d'*Hydro-Québec*;

- L'aspect le plus troublant des demandes de prolongement, c'est que les délais d'installation convenus entre *Hydro-Québec* et l'entrepreneur ne sont, à toutes fins pratiques, pas respectés dans une proportion de 74 %.

Ici encore, les résultats du sondage corroborent la nature des échanges que l'APCHQ a avec ses membres quant aux délais de service du Distributeur.

---

[10] Pièce B-0009, HQD-2, Document 1, page 11.

[11] Annexe 1 - Les tarifs de prolongement des réseaux aériens en arrière-lot et la satisfaction envers Hydro-Québec, page 12.

Par contre, les propos du Distributeur et les données qu'il dépose en preuve semblent donner une autre image de la situation.

Ainsi, l'indicateur *Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus* (incluant les demandes de prolongements de réseaux) retiré dans le présent dossier tarifaire, présentait les résultats suivants lors du dossier R-3854-2013[12]:

Figure 2

Demandes d'alimentation	UNITÉ DE MESURE	2008	2009	2010	2011	2012	2013 juin
Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus	%	86	91	92	92	90	97
Délai moyen de raccordement - Distributeur	jours	9,5	10,9	10,5	11,1	10,1	9,2

La justification invoquée par le Distributeur pour retirer l'indicateur *Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus* est sa très bonne performance. Or, celle-ci est très récente considérant que le résultat de 97 % (ou 98% selon les dires du Distributeur[13]) a été observé pour la première fois en 2013 et ne s'en était jamais rapproché auparavant.

Par ailleurs, questionné en demandes de renseignements par l'APCHQ sur le *Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus* à la demande des promoteurs, le Distributeur dépose en preuve le tableau suivant qui illustrait une très bonne performance de sa part[14].

Figure 3

Tableau R-1.1.3 :
Taux de réalisation des prolongements de réseau
dans les délais convenus
à la demande des promoteurs

	2011	2012	2013
Aérien	89	89	98
Souterrain	98	96	99

[12] R-3854-2013, Pièce B-0013, HQD-1, Document 5, page 12.
[13] Pièce B-0009, HQD-2, Document 1, page 11.
[14] Pièce B-0087, HQD-15, Document 5, page 5.

Par contre, le tableau suivant déposé par le Distributeur, suite à la demande de l'APCHQ, illustre une augmentation constante des délais pour les prolongements de réseaux depuis 2011[15].

Figure 4

Tableau R-1.1.3 :
Délai de raccordement moyen pour les prolongements de réseau demandés par les promoteurs (jours)

	2011	2012	2013
Aérien	235	249	291
Souterrain	298	379	394

L'APCHQ s'interroge sur le fait que cette détérioration des délais serait la seule explication à l'insatisfaction des promoteurs immobiliers.

Parallèlement, le Distributeur propose de maintenir l'indicateur *Délai moyen de raccordement.* À cet effet, il mentionne:

> *«Le Distributeur maintient cependant l'indicateur du Délai moyen de raccordement - Distributeur qui témoigne des efforts d'amélioration pour des natures de travaux selon un échéancier relativement court.»*[16]

Contrairement aux dires du Distributeur, l'APCHQ juge peu utile ce dernier indicateur s'il est pris isolément. En effet, bien qu'au fil des ans il permette de dégager des tendances, il représente cependant une valeur absolue qui n'est accolée à aucun objectif. Par ailleurs, comme l'illustrent les résultats du sondage présentés en preuve, le trois quart des délais convenus ne sont pas respectés.

Faute d'autres données disponibles, là s'arrête l'analyse de l'APCHQ sur le respect des délais de raccordement et de prolongement de réseaux et force est de constater qu'il existe actuellement un clivage entre les données présentées par le Distributeur et l'évaluation de la situation faite par les promoteurs immobiliers.

Par contre, avec les données connues à ce jour, les constats suivants s'imposent:

- Plusieurs intervenants questionnent le Distributeur sur le *Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus*[17];

[15] Pièce B-0087, HQD-15, Document 5, page 6.
[16] Pièce B-0009, HQD-2, Document 1, page 11.

- Les retard de travaux du Distributeur ont fait l'objet de plusieurs présences médiatiques au cours des dernières années[18] et;

- Pour 74% des membres de l'APCHQ, les délais d'installation convenus avec *Hydro-Québec* ne sont, à toutes fins pratiques, pas respectés.

Pour l'APCHQ, il est grand temps d'aller au fond de la question et de tirer au clair cet écart entre les excellents résultats présentés par les indicateurs du Distributeur et ce que vivent ses membres au quotidien.

Par conséquent, l'APCHQ recommande en tout respect à la Régie:

- **De refuser la demande du Distributeur de retirer l'indicateur *Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus* des indicateurs de qualité de service qu'il dépose annuellement;**

- **D'ordonner au Distributeur d'intégrer à son suivi règlementaire de la qualité de services les indicateurs:**

  - ✓ ***Taux de réalisation des prolongements de réseaux dans les délais convenus à la demande des promoteurs résidentiels;***
  - ✓ ***Délai moyen pour les prolongements de réseaux demandés par les promoteurs résidentiels;***
  - ✓ ***Taux de réalisation des branchements standards (simples) demandés par les promoteurs résidentiels;* et**
  - ✓ ***Délai moyen pour des branchements standards (simples) demandés par les promoteurs résidentiels;***

- **D'ordonner au Distributeur de déposer, lors du prochain dossier tarifaire, une analyse approfondie du processus de réalisation des travaux (demandes d'alimentation et prolongement de réseaux ainsi que branchements standards) en y intégrant des mesures de satisfaction des clients et formuler les recommandations pertinentes, le cas échéant.**

---

[17] R-3854-2013; Pièce C-UMQ-0007, page 9 , Pièce C-FCEI-0006, page 18; Pièce C-UMQ-0006, pages 6-7

[18] Annexe 2

PARTIE II – COMMENTAIRES DE L'APCHQ SUR LES FACTURES QUE LE DISTRIBUTEUR PRODUIT SUITE AUX DEMANDES DE TRAVAUX

L'offre de référence du Distributeur en matière prolongement de réseau consiste en un réseau aérien avant-lot sur poteaux de bois. Lorsque ce choix est fait par le promoteur, aucun surcoût ne lui est facturé car le coût des travaux est intégré dans la base de tarification du Distributeur.

Généralement, tout autre choix de configuration du nouveau réseau (arrière-lot ou souterrain) entraine un surcoût et fait l'objet d'une facturation spécifique de la part du Distributeur.

Dans le sondage de *Ad Hoc Recherche*, deux questions portaient sur ces factures acheminées par HQD aux entrepreneurs en construction du secteur résidentiel[19]:

- En premier lieu, pour 43% d'entre eux, les entrepreneurs disent ne pas savoir à quoi s'attendre en termes de coûts réels découlant d'une demande de prolongement de réseau;

- En second lieu, les répondants donnent une bonne note au Distributeur en précisant que, dans la mesure où l'entrepreneur identifie finalement le coût de projet, celui-ci est respecté dans une proportion de 84 % des cas.

À la lecture, tant des résultats que de l'analyse effectuée par *Ad Hoc Recherche* de la teneur des conversations téléphonique, il ressort un manque d'information de la part des entrepreneurs en constructions sondés quant aux coûts additionnels qui leurs sont facturés lors de prolongements de réseaux.

2.1 Évaluation de la satisfaction envers les factures produites par le Distributeur

Relativement au peu de détails fournis par HQD dans sa facturation de travaux, la Régie mentionnait 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*

[19] Annexe 1 - Les tarifs de prolongement des réseaux aériens en arrière-lot et la satisfaction envers Hydro-Québec, page 12.

> *l'UMQ, afin de fournir une facture finale plus détaillée, que le client soit ou non une municipalité.*»[20]

En preuve, le Distributeur soumet qu'à son avis le processus de facturation actuel permet d'informer adéquatement et de façon suffisamment détaillée sa clientèle. Il considère qu'il n'est donc pas souhaitable d'apporter des modifications relativement au processus de facturation actuel.

Questionné à ce sujet en demande de renseignements par la Régie, le Distributeur répond en affirmant respecter l'ensemble de ses obligations règlementaires et rappelle la décision D-2006-116:

> *«La mention de ces coûts et frais dans les Conditions de service d'électricité et la soumission d'une évaluation au client sont des moyens qui satisfont à cette obligation.*
>
> *Le client doit connaître à l'avance le montant qu'il devra débourser. La Régie note qu'à une étape préliminaire du projet, le Distributeur fournit au client une évaluation sommaire verbale. À cette étape, toutefois, il doit aussi lui offrir systématiquement une évaluation sommaire écrite, et non seulement sur demande, tout en laissant le soin au client de la refuser.»*[21]

L'APCHQ ne remet pas en question que le Distributeur respecte les articles 2.1, 2.2, 15.6 et 16.1 des CDSÉ. Par ailleurs, il est aussi exact que dans tous les cas, les promoteurs reçoivent une évaluation sommaire verbale qui est suivie par une évaluation sommaire écrite, elle-même incluse dans le document *Entente de contribution.*

Les préoccupations des membres de l'APCHQ ne sont pas reliées au respect des CDSÉ et des processus du Distributeur mais à la clarté des informations qui leur sont fournies, à leur caractère souvent incompréhensible et à l'absence de données qui permettent de vérifier l'exactitude des montants facturés.

2.2 La facture produite par Hydro-Québec Distribution

Par souci de simplification du texte, lorsque l'APCHQ utilise l'expression «Facture», elle entend le «Sommaire de l'établissement de la contribution à la réalisation des travaux»[22].

---

[20] Pièce A-0073, Décision D-2014-037, p. 174.
[21] Pièce B-0070, HQD-15, Document 1, page 57.
[22] Pièce B-0070, HQD-15, Document 1, Annexe B.

L'exemple de facture déposé par le Distributeur en demande de renseignements présente un ensemble de montants détaillés qui, une fois additionnés, composent le montant total facturé au promoteur avant taxes.

Dans l'exemple fourni par le Distributeur[23], les montants détaillés sont les suivants:

- Main d'œuvre pour effectuer les travaux;
- Biens et services fournis par les tiers;
- Travaux forestiers;
- Frais d'acquisition;
- Frais de gestion de contrat;
- Autres dépenses;
- Matériel requis aux travaux de construction;
- Frais de gestion des matériaux;
- Frais de matériel mineur;
- Provision pour le réinvestissement en fin de vie utile;
- Frais de gestion des demandes et ingénierie;
- Provision pour l'exploitation et l'entretien futur;
- Acquisition de servitudes;
- Frais des compagnies de communication;
- Branchements;
- Lignes;
- Valeur du réseau de référence.

À chacune de ces rubriques, une valeur monétaire est associée si le projet en question le requiert. Par contre, aucun détail n'est produit sur la façon dont ces montants sont déterminés. L'APCHQ soumet que les promoteurs sont en droit de pouvoir comprendre, sur la base des informations contenues sur la facture, comment les montants réclamés sont calculés.

Par exemple, pour la «main d'œuvre pour effectuer les travaux», le promoteur aimerait savoir si le montant de 4 265,60$[24] est exact et comment il a été déterminé.

Questionné par l'APCHQ en demandes de renseignements pour qu'il explique comment le montant est établi, le Distributeur répond:

> *«Voir la pièce HQD-1, document 3 du dossier R-3535-2004 phase II, pages 7 à 10 qui fait état des composantes du taux horaire à coût complet. »*[25]

---

[23] Ibid.
[24] Pièce B-0070, HQD-15, Document 1, Annexe B.
[25] Pièce B-0087, HQD-15, Document 5, page 11.

L'APCHQ s'est référé à ce document afin de développer elle-même une compréhension de la façon dont les montants réclamés pour chaque rubrique sont déterminés. Pour la rubrique «Main d'œuvre pour effectuer les travaux» on peut y lire les informations suivantes sur la composition du montant:

> «*Tel que mentionné dans la preuve de la phase I, le coût de la main-d'œuvre est le produit du temps estimé pour réaliser les travaux à pied d'œuvre et se transporter par le taux horaire de la main-d'œuvre. Le taux horaire correspond au coût complet des activités contributives aux travaux divisés par les heures productives du groupe d'employés concerné par l'intervention*.»[26]

Cette réponse éclaire l'APCHQ sur la façon dont le taux horaire est constitué mais n'explique pas comment est établi le montant facturé pour la «Main d'œuvre pour effectuer les travaux».

Questionnés par l'APCHQ pour toutes les autres rubriques de la facture, le Distributeur réfère dans tous les cas aux pièces du dossier R-3535-2004.

Dans l'exemple qui précède, le promoteur ne cherche qu'à savoir le nombre d'heures de travail facturés et le taux horaire appliqué car, comme tout consommateur de services, il voudra vérifier le réalisme ou la raisonnabilité de la facture qui lui est soumise.

Questionné par l'APCHQ en demande de renseignements pour qu'il explique si les prix unitaires se retrouvent dans la *Base d'établissement des prix et frais liés à l'alimentation électrique* (HQD 13 - Document 4), le Distributeur précise:

> *«La compréhension de l'intervenante est inexacte. Ce sont plutôt les prix unitaires présentés à l'article 12.8 des Tarifs qui intègrent les « composantes de la grille de calcul du coût des travaux prévue à l'annexe VI des Conditions de service d'électricité » prévues à l'article 12.7 des Tarifs, lorsqu'elles sont applicables, et non l'inverse. »*[27]

L'APCHQ invite respectueusement la Régie à consulter l'article 12,8 des *Tarifs* auquel nous réfère le Distributeur pour tenter de retrouver les taux unitaires qui seraient applicables à la rubrique «Main d'œuvre pour effectuer les travaux». La Régie constatera par elle-même la grande quantité de taux publiés à cet article et que les taux applicables à la «Main d'œuvre pour effectuer les travaux» y sont absents.

De plus après avoir référé aux documents, l'APCHQ persiste à croire que, malgré que le Distributeur la dirige vers le texte des *Tarifs* pour trouver les taux unitaires applicables

---

[26] R3535-2004, phase II, HQD-1, document 3, page 7.
[27] Pièce B-0087, HQD-15, Document 5, page 13.

aux coûts des travaux, les taux unitaires pour la «Main d'œuvre pour effectuer les travaux» ne se retrouvent pas à la section 12.8 des Tarifs mais plutôt dans la «*Base d'établissement des prix et frais liés à l'alimentation électrique* (HQD 13 - Document 4)». Encore une fois cette confusion témoigne de la difficulté réelle à identifier les taux unitaires et autres informations requises pour reconstituer les montants réclamés pour chacune des rubriques de la facture. L'APCHQ estime que cette situation est inacceptable et que les constructeurs d'habitations sont en droit de se voir présenter des factures claires et complètes.

Questionné par l'APCHQ en demande de renseignements pour qu'il explique si les documents mentionnés précédemment font l'objet d'une publication officielle de l'entreprise destinée aux clients et aux promoteurs, le Distributeur répond:

> *«Les frais liés au service d'électricité sont publiés annuellement au chapitre 12 des Tarifs. Ce document, qui s'adresse à l'ensemble des clientèles, est disponible gratuitement, soit en faisant une demande aux services à la clientèle, soit en consultant le site Internet d'Hydro-Québec.*
>
> *Pour ce qui est de la pièce Base d'établissement des prix et frais liés à l'alimentation électrique, une mise à jour est présentée annuellement en preuve des dossiers tarifaires et est donc disponible publiquement.* (HQD 13 - Document 4). »[28]

Donc, pour comprendre si le montant de 4 265,60$ pour la «Main d'œuvre pour effectuer les travaux» est exact, le promoteur n'a d'autre choix que de consulter les pièces réglementaires. Après une recherche complexe, il obtiendra seulement les taux unitaires qui ne sont malheureusement qu'une des variables nécessaires pour reconstituer la valeur de la «Main d'œuvre pour effectuer les travaux».

Pourtant, dans cet exemple, la demande de l'APCHQ serait, qu'en guise d'explications, le Distributeur ajoute simplement sous le montant facturé pour la main-d'œuvre:

- Le nombre de mètres de ligne installés;
- Le nombre d'heures de travail requises par mètre de ligne installé; et
- Le taux horaire applicable.

Afin d'éviter d'alourdir inutilement la preuve, l'APCHQ se limitera à cet exemple mais le même exercice devrait être refait pour chacune des rubriques citées précédemment si un promoteur veut concilier le montant total facturé de 17 235,06$[29].

---

[28] Ibid.
[29] Pièce B-0070, HQD-15, Document 1, Annexe B.

Les paragraphes qui précèdent ont tenté de démontrer les informations qui manquent au promoteur pour évaluer la justesse du surcoût qu'il devra verser parce qu'il n'a pas choisi l'offre de référence du Distributeur. Dans la facture, ce surcoût facturable est le différentiel entre le coût de la configuration du réseau choisi par le promoteur et la valeur du réseau de référence. Or, dans le cas du réseau de référence, le Distributeur ne présente qu'un chiffre total sans aucune forme de détail. Donc, faute d'explication sur la façon dont a été établi la valeur du réseau de référence, en payant sa facture, ne peut que présumer de la justesse du montant final qui lui est facturé.

Dans toute l'analyse qu'a effectuée l'APCHQ des pièces déposées en preuve et des réponses obtenues du Distributeur, rien ne permet de conclure que le Distributeur ne respecte pas les CDSÉ ou les Tarifs approuvés par la Régie. L'APCHQ réitère qu'elle n'en doutait d'ailleurs aucunement.

Mais il est possible que dans la préparation d'une facture si complexe, il puisse se glisser des erreurs humaines commises de bonne foi. Il est donc légitime, pour n'importe quel consommateur, qu'il puisse vérifier de façon simple et efficace si ce qui lui est facturé est exact ou raisonnable sans devoir s'astreindre à un travail virtuellement impossible à faire.

Dans sa présentation des factures aux promoteurs immobiliers, l'APCHQ soumet que le Distributeur aurait avantage à se distancier d'une approche règlementaire rigide au profit d'une approche commerciale empreinte de transparence.

Il en gagnerait certainement en efficience car beaucoup de propriétaires immobiliers disent à l'APCHQ devoir communiquer avec Hydro-Québec Distribution pour des explications, des clarifications ou mêmes des contestations.

En vertu de l'analyse qui précède, l'APCHQ soumet que les taux unitaires et autres informations requises pour pouvoir reconstituer les montants totaux facturés par item doivent être inclus sur les factures émises pour réclamer une contribution des travaux et, en ce sens, considère toujours pertinente la décision de la Régie rendue en 2014 sur ce sujet[30]

Conséquemment, l'APCHQ recommande en tout respect à la Régie:

- **d'ordonner au Distributeur qu'il produise sur chaque facture réclamant une contribution au coût des travaux:**
  - ✓ **l'ensemble des données unitaires qui permettront d'expliquer les montants présentés aux différentes rubriques de la facture; et**

[30] Pièce A-0073, Décision D-2014-037, p. 174.

- ✓ **l'ensemble des données unitaires pour les mêmes rubriques qui permettront d'expliquer la valeur du réseau de référence.**

- ➢ **d'ordonner au Distributeur qu'il développe un document commercial destiné aux constructeurs et autres entrepreneurs qui ont à contribuer aux coûts des travaux de prolongement de réseau présentant les différents taux applicables et permettant de faciliter la compréhension des factures soumises pour ces travaux.**

PARTIE III – COMMENTAIRES DE L'APCHQ SUR LES MODIFICATIONS PROPOSÉES PAR LE DISTRIBUTEUR AUX CONDITIONS DE SERVICE ÉLECTRIQUE RELATIVEMENT AUX ABANDONS DE PROJETS

Dans sa preuve, le Distributeur mentionne:

> *«Le Distributeur propose que les règles relatives à l'abandon de projet d'alimentation par un demandeur soient précisées dans les CDSÉ afin de couvrir les cas de report ou de modification du projet. Cette précision permettra au Distributeur d'être en mesure de facturer les coûts encourus lors de ses travaux, conformément à l'article 16.15.*
>
> *En effet, lorsque le demandeur accepte les termes d'une évaluation sommaire en en retournant une copie signée au Distributeur, celui-ci entame des travaux en débutant par l'ingénierie requise pour réaliser le projet du demandeur. Si celui-ci l'abandonne par la suite, le Distributeur est alors en mesure de facturer les coûts réels encourus. Or, le Distributeur constate qu'au cours des dernières années, les projets des demandeurs ne sont pas nécessairement abandonnés, mais modifiés de façon substantielle. Cette situation entraîne alors des coûts supplémentaires pour le Distributeur qui doit alors refaire l'ingénierie du projet. Or, les modalités actuelles des CDSÉ ne prévoient pas de façon explicite la récupération par le Distributeur du coût des travaux déjà effectués et qui ne seront plus utiles.*
>
> *À la lumière de son expérience, le Distributeur estime de plus que le délai de douze mois prévu actuellement à l'article 16.15 pour que la requête du demandeur soit réputée abandonnée, est trop long. À titre d'exemple, il arrive parfois que la réalisation d'autres travaux, à l'intérieur de ce délai d'un an, rende techniquement impossible la solution d'alimentation initialement proposée par le Distributeur.»*[31]

Dans sa preuve, le Distributeur propose donc certains changements au texte de l'article 16.15 des CDSÉ.

Il remplace:

> *«Il y a abandon du projet lorsque :*
> *1º le requérant avise Hydro-Québec qu'il abandonne le projet; ou,*

[31] Pièce B-0045, HQD-13, Document 2, page 8.

2º la mise sous tension n'a pas eu lieu dans un délai de 12 mois suivant la date prévue de raccordement, à moins que le requérant et Hydro-Québec ne conviennent d'une entente.»[32]

Par le texte suivant :

«16.15 […]

La demande d'alimentation est abandonnée lorsque :

1º le demandeur avise par écrit Hydro-Québec qu'il abandonne sa demande;
2º le demandeur modifie sa demande, abandonnant ainsi une partie ou la totalité des travaux qui ne serviront pas;
3º 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;
4º la mise sous tension initiale n'a pas eu lieu à la date prévue à l'entente de contribution, à moins d'un report convenu.

Dans tous les cas où Hydro-Québec facture des coûts relatifs à l'abandon, ceux-ci sont payables avant qu'Hydro-Québec procède à l'étude d'un nouveau projet. »[33]

3.1 Avis écrit de la part du demandeur

Dorénavant, lorsqu'un demandeur abandonne un projet, il devra le faire par écrit si la modification demandée par le Distributeur est acceptée. L'APCHQ ne s'oppose pas à cette précision aux CDSÉ qui semble raisonnable puisque cela évitera des situations où il pourrait y avoir ambiguïté quant à la poursuite ou non d'un projet du point de vue du promoteur.

3.2 Modifications substantielles aux projets

Il existe des cas où, durant le processus de conception d'un projet d'habitations ou encore suite aux diverses étapes de consultation et d'approbation publiques, les projets de demande d'alimentation doivent être modifiés.

[32] Conditions de service d'électricité, En vigueur le 1er avril 2014, page 41.
[33] Pièce B-0045, HQD-13, Document 2, page 8.

Questionné par l'APCHQ pour connaitre son évaluation de la dimension du problème qu'il souhaite régler, le Distributeur fournit d'abord le nombre de projets qui ont nécessité des travaux d'ingénierie[34]:

Figure 5

Tableau R-3.1.1 :
Nombre de projets qui ont nécessité de l'ingénierie

Demande/Type	2009	2010	2011	2012	2013
Promoteurs	1 203	1 372	1 226	1 144	873
Global	27 933	29 924	28 969	26 283	21 974

Par contre, le Distributeur affirme ne pas connaître le nombre de projets modifiés à la demande des promoteurs qui ont nécessité la reprise des travaux d'ingénierie par le Distributeur[35].

Aussi, en guise de justification à cette demande de modifier les règles des CDSÉ relatives aux abandons de projets, le Distributeur note avoir constaté «*qu'au cours des dernières années, les projets des demandeurs ne sont pas nécessairement abandonnés, mais modifiés de façon substantielle. »*[36]

Comme ici l'enjeu est de définir ce qui caractérise le concept de «modification substantielle», le Distributeur répond ainsi à une question de l'APCHQ:

> *«Une modification substantielle vise un projet pour lequel le Distributeur aura à refaire en tout ou en partie l'ingénierie requise par le projet initial».*

Il complète sa réponse par:

> *«Le Distributeur utilise le mot «partie» parce qu'il est possible que certains travaux déjà réalisés soient toujours adéquats pour répondre à la nouvelle demande. »*[37]

Sur l'aspect de modification substantielle, l'APCHQ estime que la preuve soumise par le Distributeur est imprécise. La définition de «partie» peut laisser entendre que toute modification demandée par un promoteur pourra dorénavant faire l'objet d'une facturation des travaux additionnels d'ingénierie.

---

[34] Pièce B-0087, HQD-15, Document 5, page 17.
[35] Pièce B-0087, HQD-15, Document 5, page 18.
[36] Pièce B-0045, HQD-13, Document 2, page 8.
[37] Pièce B-0087, HQD-15, Document 5, page 19.

Les projets de développement résidentiel sont le plus souvent des projets d'envergure et de nature à connaitre des modifications durant le cours de leur planification et réalisation. C'est une réalité et un risque auquel fait face tout promoteur. L'APCHQ soumet qu'il est inacceptable que les promoteurs aient à faire face au fait que leurs projets soient considérés comme ayant été abandonnés du simple fait qu'une partie des travaux d'ingénierie ne soit plus requis. Cette exigence constituerait une contrainte difficile à gérer et qui pourrait entrainer des retards importants dans la réalisation des projets.

Lors de la réalisation d'un projet immobilier, les promoteurs et le Distributeur sont des partenaires dans l'utilisation et la distribution de l'électricité au Québec. La reprise partielle de travaux d'ingénierie constitue leur risque d'affaire commun et celui-ci est propre à tout projet de développement résidentiel. Cette proposition du Distributeur aurait pour effet de rompre ce partenariat pour le transformer en une relation client-fournisseur où chaque geste est facturable; ce qui selon l'APCHQ est incompatible avec les aléas inhérents à tout projet de développement.

De plus, cette proposition du Distributeur lui octroierait toute latitude dans la détermination du statut des demandes d'alimentation. Cette proposition est inacceptable pour les promoteurs et pourrait leur causer des préjudices importants sous forme de retards et coûts additionnels.

3.3 Élimination du délai de douze mois pour abandon de projet

Le Distributeur propose que la demande d'alimentation soit considérée comme étant abandonnée si la mise sous tension initiale n'a pas eu lieu à la date prévue à l'entente de contribution.

> *«4º la mise sous tension initiale n'a pas eu lieu à la date prévue à l'entente de contribution, à moins d'un report convenu.»*[38]

Présentement, il existe un délai de 12 mois suivant la date de mise sous tension prévue à l'entente de contribution avant qu'un projet ne soit considéré comme étant abandonné.

> *«2º la mise sous tension n'a pas eu lieu dans un délai de 12 mois suivant la date prévue de raccordement, à moins que le requérant et Hydro-Québec ne conviennent d'une entente.*»[39]

[38] Pièce B-0045, HQD-13, Document 2, page 8.
[39] Conditions de service d'électricité, En vigueur le 1er avril 2014, page 41.

En réponse à une question de l'APCHQ qui visait aussi à comprendre l'ampleur du problème et qui s'interrogeait sur le nombre de projets qui ont dépassé 12 mois, le Distributeur dépose le tableau suivant[40]:

Figure 6

Tableau R-3.1.4 :

Nombre de projets pour lesquels le délais de douze mois est dépassé

Demande/Type	2009	2010	2011	2012	2013
Promoteurs	N/D	N/D	120	148	178

Lorsque mis en relation avec les données de la figure 5 présentant le nombre de projets demandés par les promoteurs qui ont requis des travaux d'ingénierie, on note qu'en 2011, 9,8% de ceux-ci ont dépassé douze mois, 12,9% en 2012 et 20,4% en 2013.

Pour l'APCHQ, cette croissance du pourcentage des projets qui dépassent 12 mois est parfaitement cohérente avec la complexité accrue du développement immobilier au Québec.

Le Distributeur justifie sa proposition de retirer le délai de 12 mois en affirmant qu' «*il arrive parfois que la réalisation d'autres travaux, à l'intérieur de ce délai d'un an, rende techniquement impossible la solution d'alimentation initialement proposée par le Distributeur.* »[41]

En réponse à l'APCHQ qui cherchait à savoir en combien d'occasions la réalisation d'autres travaux, à l'intérieur de ce délai d'un an, aurait rendu techniquement impossible la solution d'alimentation initialement proposée par le Distributeur, ce dernier répond ne pas détenir cette information[42].

Sur le même sujet, questionné par l'UMQ qui cherchait à connaitre la situation propre aux municipalités, le Distributeur répond ne pas disposer de cette information[43].

En réponse à une demande de renseignements, le Distributeur donne deux exemples de travaux réalisés durant la période de 12 mois qui rendraient techniquement impossible la solution initiale:

[40] Pièce B-0087, HQD-15, Document 5, page 18.
[41] Pièce B-0045, HQD-13, Document 2, page 8.
[42] Pièce B-0087, HQD-15, Document 5, page 18.
[43] Pièce B-0102, HQD-15, Document 15, page 9.

> *«Le Distributeur peut mentionner deux exemples illustrant des 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 :*
>
> - *projet abandonné et repris par un deuxième promoteur, lequel en modifie la configuration initialement prévue ;*
> - *projet dont la vocation est modifiée (maison unique, maisons en rangée, condos et autres). »*[44]

L'APCHQ est d'avis que ces exemples présentent plutôt des projets qui ont été modifiés et non abandonnés.

La proposition du Distributeur fera en sorte que les types de projets cités en exemple plus haut seront erronément considérés comme ayant été abandonnés. Cette nouvelle façon de faire rendra la gestion des projets plus complexe et lourde en procédures étant donné qu'elle nécessitera le dépôt d'une nouvelle demande d'alimentation lorsqu'un projet aura été « faussement » considéré comme abandonné parce que la mise sous tension initiale n'aura pas eu lieu comme prévu au contrat. Le délai de 12 mois qui est actuellement accordé permet une flexibilité qui est importante pour les constructeurs d'habitations et qui doit être maintenue selon l'APCHQ.

En effet, l'approbation d'un projet de développement au Québec s'est fortement complexifiée au cours des dernières années. Les promoteurs doivent dorénavant faire les frais de multiples approbations des différents paliers de gouvernement. Notons les Commissions municipales d'urbanisme, les Plans d'implantation et d'intégration architecturale, les changements aux règlements de zonage municipal, l'obtention du Certificat d'autorisation du MDDELCC[45] sur les milieux humides (Article 22), l'obtention du Certificat d'autorisation du MDDELCC pour des travaux d'aqueduc ou d'égout (Article 32), les protocoles d'entente relatifs aux infrastructures, l'approbation des différents règlements municipaux afférents ou des approbations diverses selon les spécificités particulières du projet.

De plus, certains de ces processus exigent la tenue de consultations publiques au terme desquelles le promoteur peut avoir à retoucher son projet et reprendre une partie des processus d'approbation.

En guise de solution au retrait du délai de 12 mois, le Distributeur offre au demandeur la possibilité de convenir d'un report. L'APCHQ comprend que la formulation proposée par le Distributeur prévoit que ce dernier pourra, en tout temps, convenir du report de la date de mise sous tension avec le promoteur:

---

[44] Pièce B-0102, HQD-15, Document 15, page 19.

[45] MDDELCC: Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques

> *«Dans les cas où l'obtention d'une autorisation s'avérerait plus longue que prévue, le Distributeur pourra convenir d'un report tout en informant adéquatement les promoteurs quant aux impacts d'un report.*
>
> *De plus, le Distributeur sera, par souci d'équité envers l'ensemble de sa clientèle, en mesure, de récupérer les coûts encourus en cas de non réalisation du projet soumis, et ce, dès son abandon.»*[46] (nos soulignés)

De prime abord, la solution proposée ne poserait pas de problème si les promoteurs avaient l'assurance que ledit report puisse être convenu facilement avec le Distributeur. Or, comme dorénavant le fait pour le Distributeur de refuser un report lui permettrait de facturer les coûts relatifs à l'abandon, la modification qu'il propose lui octroierait encore une fois un pouvoir de décision unilatérale. Pour cette raison, l'APCHQ s'oppose aussi à cette modification.

L'APCHQ est donc d'avis, toujours en considérant la réalité du marché résidentiel, que le retrait du délai de 12 mois aurait des conséquences significatives pour les constructeurs d'habitations. En contrepartie, le préjudice vécu par le Distributeur du fait des règles actuelles a été peu démontré.

En conclusion à ses commentaires sur les modifications proposées par le Distributeur aux CDSÉ relativement aux règles d'abandon de projets, l'APCHQ recommande respectueusement à la Régie de **refuser les modifications proposées par le Distributeur à l'article 16.15 des CDSÉ relativement aux règles d'abandon de projet à l'exception de l'utilisation d'un avis écrit par le demandeur afin de signifier l'abandon de son projet (alinéa 1).**

[46] Pièce B-0087, HQD-15, Document 5, page 21.

PARTIE IV – COMMENTAIRES DE L'APCHQ SUR LES PARAMÈTRES ÉCONOMIQUES

La lecture de la preuve par l'APCHQ a incité celle-ci à formuler certains commentaires à la Régie sur les paramètres économiques utilisés par le Distributeur et qui sont reliés à la construction domiciliaire.

L'APCHQ cherche à éclairer la Régie sur certains éléments qu'elle juge pertinents sans pour autant formuler de recommandation.

Le Distributeur présente en preuve le tableau suivant qui intègre les différents paramètres économiques à la base de ses diverses analyses financières et économiques[47]. Les données relatives aux mises en chantier sont ombragées:

Figure 6

Tableau 1
Principaux paramètres économiques

		2013	2014		2015		
		Année historique	D-2014-037	Année de base	Année témoin	*Mise à jour*	*Source*
Taux d'inflation au Canada	(%)	0,9	2,0	1,1	2,0	Mai 2014	Groupe Finances HQ
PIB du Québec	(%)	1,1	1,6	1,7	2,0	Mai 2014	Hydro-Québec Distribution
Mises en chantier au Québec	(milliers)	37,6	42,2	38,0	38,8	Mai 2014	Hydro-Québec Distribution (SCHL)
Taux de change	($CA par $US)	1,030	1,000	1,100	1,100	Mai 2014	Groupe Finances HQ
Prix de l'aluminium Midwest américain	($US/tonne métrique)	2 093	2 300	1 984	2 000	Mai 2014	Groupe Finances HQ
Coût moyen de la dette	(%)	6,557	6,561	6,544	6,511	Mai 2014	Groupe Finances HQ
Taux de rendement des capitaux propres	(%)	12,132	8,200	9,465	8,200	Mai 2014	Groupe Finances HQ
Taux de rendement de la base de tarification[1]	(%)	8,508	7,135	7,567	7,102	Mai 2014	Groupe Finances HQ
Taux moyen du coût du capital prospectif	(%)	4,544	5,847	5,847	5,949	Mai 2014	Groupe Finances HQ
Ajustements tarifaires	(%)	2,4					
Grands clients industriels	(%)		3,5	3,5	3,5	Mai 2014	Hydro-Québec Distribution
Tous les autres clients	(%)		4,3	4,3	3,9	Mai 2014	Hydro-Québec Distribution

[1] Structure du capital : capitaux propres de 35 % et dette de 65 %.

L'APCHQ dépose aussi en preuve à l'annexe 3 ses propres prévisions économiques 2014-2015.

La comparaison des deux documents permet de mettre en lumière deux éléments:

- La prévision du Distributeur de 42,2K nouvelles mises en chantier pour 2014 est légèrement supérieure aux prévisions de l'APCHQ qui en a anticipé un total de 38,0K. Cette valeur correspond cependant au chiffre utilisé par le Distributeur comme «année de base (2014 normalisée)» dans sa prévision de la demande[48].

[47] Pièce B-0027, HQD-4, Document 1, page 3.
[48] Pièce B-0015, HQD-4, Document 2, page 7, Tableau 2 .

- La prévision du Distributeur de 38,8K nouvelles mises en chantier pour 2015 est aussi légèrement supérieure aux prévisions de l'APCHQ qui en a anticipé un total de 37,0K.

Bien que mineures, ces différences pourraient amener le Distributeur à surévaluer sa prévision de la demande ainsi que sa prévision des investissements reliés à la croissance des abonnements pour le dossier tarifaire 2015-2016[49].

Les nouvelles mises en chantier sont un intrant important dans la prévision de croissance des abonnements et des investissements qui y sont associés. Le Distributeur confirme cependant qu'il ne s'agit pas là du seul paramètre:

> *«Afin d'évaluer les investissements requis pour l'alimentation des abonnés, le Distributeur doit tenir compte de plusieurs intrants. Quoique le nombre de nouveaux abonnements représente un intrant important, le Distributeur considère aussi d'autres paramètres tels que l'impact des paramètres économiques sur les différents types de clientèle et la nature et <u>l'ampleur des travaux à réaliser.</u>»*[50] (notre souligné)

Depuis quelques années, la construction domiciliaire résidentielle a été marquée par une réelle densification. En raison des nouvelles règlementations et des différents Plans d'aménagement et de développement, le nombre d'unités d'habitation par hectare a considérablement augmenté et continuera de le faire dans le futur.

En réponse à la question 4.1 de la demande de renseignements de l'APCHQ, le Distributeur fournit les données qu'il possède sur le type d'unités d'habitation qui constitue sa prévision de nouvelles mises en chantier pour 2015:

> *«Pour 2015, la SCHL répartit sa prévision en 13 400 maisons individuelles, 12 2 900 maisons jumelées, 1 200 maisons en rangée et 21 300 appartements.»*[51]

La nouvelle réalité de densification fait que, pour satisfaire à leur alimentation électrique, le Distributeur doit investir de moins en moins en termes de métrage de lignes de distribution pour un nombre donné de clients.

Questionné en demandes de renseignements sur le traitement différencié qu'il fait du type d'unités d'habitation dans sa prévision des investissements, le Distributeur précise que cette information n'est pas disponible[52].

---

[49] Pièce B-0035, HQD-9, Document 5, page 9.
[50] Ibid.
[51] Pièce B-0087, HQD-15, Document 5, page 24.
[52] Pièce B-0087, HQD-15, Document 5, page 25.

Par l'analyse qui précède, l'APCHQ tenait à porter à l'attention de la Régie que la prévision du Distributeur peut être surévaluée et, puisqu'elle n'est pas redressée en fonction d'écarts passés, elle peut mener à une surestimation de la base de tarification. L'absence de traitement différencié par type d'unités d'habitations peut également avoir le même effet.

CONCLUSION

En conclusion, l'APCHQ a déposé son mémoire dans une perspective de représentation de l'intérêt de ses membres et de leurs propres clients.

Les membres que l'APCHQ représente sont fortement préoccupés par la qualité de service du Distributeur parce qu'elle se répercute directement dans le coût de construction d'une habitation résidentielle. Déjà, de nombreuses voix s'élèvent pour dénoncer les difficultés accrues d'accès à la propriété que vivent les nouvelles générations.

Tout effort de simplification de ses processus, de réduction de ses délais de réalisation et d'allègement des règles que ferait le Distributeur sera applaudi par l'APCHQ car son effet se fera sentir dans les coûts du promoteur immobilier et partant, dans le prix final de la propriété.

Les arguments présentés en preuve par l'APCHQ visaient tous cet unique objectif.

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

La présente section regroupe les 7 recommandations formulées par l'APCHQ dans le présent mémoire:

1. Ordonner au Distributeur de mettre en place un sondage périodique auprès des entrepreneurs en construction d'habitations du secteur résidentiel sur la qualité de leurs contacts avec HQD afin d'évaluer leur expérience client et que celui-ci en publie les résultats dans le Document *Efficience et performance* de sa demande tarifaire annuelle.

2. Refuser la demande du Distributeur de retirer l'indicateur Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus des indicateurs de qualité de service qu'il dépose annuellement;

3. Ordonner au Distributeur d'intégrer à son suivi règlementaire de la qualité de services les indicateurs:

   - ✓ Taux de réalisation des prolongements de réseaux dans les délais convenus à la demande des promoteurs résidentiels;
   - ✓ Délai moyen pour les prolongements de réseaux demandés par les promoteurs résidentiels;
   - ✓ Taux de réalisation des branchements standards (simples) demandés par les promoteurs résidentiels; et
   - ✓ Délai moyen pour des branchements standards (simples) demandés par les promoteurs résidentiels.

4. Ordonner au Distributeur de déposer, lors du prochain dossier tarifaire, une analyse approfondie du processus de réalisation des travaux (demandes d'alimentation et prolongement de réseaux ainsi que branchements standards) en y intégrant des mesures de satisfaction des clients et formuler les recommandations pertinentes, le cas échéant.

5. Ordonner au Distributeur qu'il produise sur chaque facture réclamant une contribution au coût des travaux:

   - ✓ l'ensemble des données unitaires qui permettront d'expliquer les montants présentés aux différentes rubriques de la facture; et

   - ✓ l'ensemble des données unitaires pour les mêmes rubriques qui permettront d'expliquer la valeur du réseau de référence.

6. Ordonner au Distributeur qu'il développe un document commercial destiné aux constructeurs et autres entrepreneurs qui ont à contribuer aux coûts des travaux de prolongement de réseau présentant les différents taux applicables et permettant de faciliter la compréhension des factures soumises pour ces travaux.

7. Refuser les modifications proposées par le Distributeur à l'article 16.15 des CDSÉ relativement aux règles d'abandon de projet à l'exception de l'utilisation d'un avis écrit par le demandeur afin de signifier l'abandon de son projet.

ANNEXE 1 - SONDAGE AUPRÈS DES MEMBRES DE L'APCHQ

Les tarifs de prolongement des réseaux aériens en arrière-lot et la satisfaction envers Hydro-Québec
Octobre 2014

Ad Hoc Recherche

ANNEXE 2 - EXEMPLES D'ARTICLES MÉDIATIQUES SUR LES RETARDS DE TRAVAUX DU DISTRIBUTEUR

Longue attente pour être branché par Hydro-Québec (Le Soleil - 19 septembre 2012)
http://www.lapresse.ca/le-soleil/affaires/consommation/201209/19/01-4575670-longue-attente-pour-etre-branche-par-hydro-quebec.php

Attente de branchement chez Hydro: les cas se multiplient (Le Soleil - 26 septembre 2012)
http://www.lapresse.ca/le-soleil/affaires/consommation/201209/25/01-4577551-attente-de-branchement-chez-hydro-les-cas-se-multiplient.php

Branchement au réseau d'Hydro: délais anormalement longs (La Presse.ca - 12 octobre 2012)
http://affaires.lapresse.ca/economie/energie-et-ressources/201210/18/01-4584478-branchement-au-reseau-dhydro-delais-anormalement-longs.php

Hydro-Québec interpellée par les MRC (La Voix du sud - 18 janvier 2013)
http://www.lavoixdusud.com/Actualites/2013-01-18/article-3159315/Hydro-Quebec-interpellee-par-les-MRC/1

Toujours pas branchés (Le journal de Montréal - 4 février 2013)
http://www.journaldemontreal.com/2013/02/04/toujours-pas-branches

Des poteaux poussent en pleine rue (L'Écho de Laval - 21 août 2013)
http://www.myvirtualpaper.com/doc/hebdo_l-echo-de-laval/ela2013-08-21-aou-000/2013082001/10.html#10

Le Journal s'en mêle, Hydro les branche (L'Écho Abitibien - 12 janvier 2014)
http://www.lechoabitibien.ca/2014/01/12/le-journal-sen-mele-hydro-les-branche

Des délais qui n'en finissent plus (Le courrier Frontenac - 1er mai 2014)
http://www.courrierfrontenac.qc.ca/Actualites/2014-05-01/article-3707820/Des-delais-qui-nen-finissent-plus/1

Maisons neuves sans électricité - Des clients à bout de nerfs (TVA - 22 août 2012)
Retard de déplacement de poteaux (Journal de Montréal - 12 octobre 2014):
http://www.journaldemontreal.com/2014/10/12/un-poteau-oublie-depuis-un-an

ANNEXE 3 - PRÉVISIONS ÉCONOMIQUES 2014-2015 DE L'APCHQ