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

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

Ad hoc recherche

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

Octobre 2014

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

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

La table des matières

Le contexte, les objectifs et la méthodologie	3
Les branchements, dans les faits	6
La réalité des prolongements de réseau	11
La satisfaction envers *Hydro-Québec*	13
Les perspectives d'avenir	17
Annexe - Le questionnaire	

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

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

Le contexte, les objectifs et la méthodologie

Ad hoc recherche

Le contexte et les objectifs

Le contexte

- *L'Association des professionnels de la construction et de l'habitations du Québec (APCHQ)* a récemment soumis une demande devant la *Régie de l'énergie* pour aborder deux éléments importants :
  - Dans un premier temps, elle souhaite remettre en question les tarifs applicables lors des prolongements de réseaux aériens en arrière-lot ainsi que les frais d'installations souterraines.
  - Dans un deuxième temps, la demande vise à évaluer la qualité des services donnés par *Hydro-Québec* à ses membres.
- En Septembre 2014, *Ad hoc recherche* a été mandatée pour mettre sur pied le présent dossier qui vise à documenter la preuve que présentera l'*APCHQ* dans le cadre de sa demande devant la *Régie de l'énergie*.

Les objectifs

- *L'APCHQ* souhaite dresser un portrait fidèle des problématiques rencontrées par ses membres dans le cadre de leurs interactions avec *Hydro-Québec*. Le dossier documentera plus précisément :
  - La prévalence des différents types de branchement et les justifications soulignées pour expliquer le branchement choisi;
  - L'ampleur du phénomène de prolongement de réseau, les délais et les frais y étant associés;
  - La qualité du service reçu par les membres de l'*APCHQ* de la part d'*Hydro-Québec*.
- L'*APCHQ* souhaite également avoir un bref portrait des perspectives d'avenir pour ses membres. C'est pourquoi une section est dévouée aux prévisions de mises en chantier de ses membres.

La méthodologie

La méthodologie privilégiée

Le questionnaire

- L'utilisation d'un bref questionnaire téléphonique, en français, a été privilégié pour maximiser le taux de réponse chez les membres de *l'APCHQ* contactés.
- La rédaction du questionnaire est le fruit d'une collaboration entre le responsable du projet chez l'*APCHQ* et *Ad hoc recherche*.

La collecte de données

- Au total 150 entrepreneurs ont répondu au sondage. La liste des entrepreneurs à été fournie par l'*APCHQ*. Elle comptait les plus grand entrepreneurs membres de l'*Association*.
- La collecte s'est déroulée du 10 au 25 septembre 2014. La durée moyenne des entrevues a été d'un peu plus de cinq minutes.
- Le taux de réponse s'élève à 64 %, un niveau de participation appréciable traduisant un intérêt de la part des membres contactés pour la problématique ciblée par l'*APCHQ*.

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

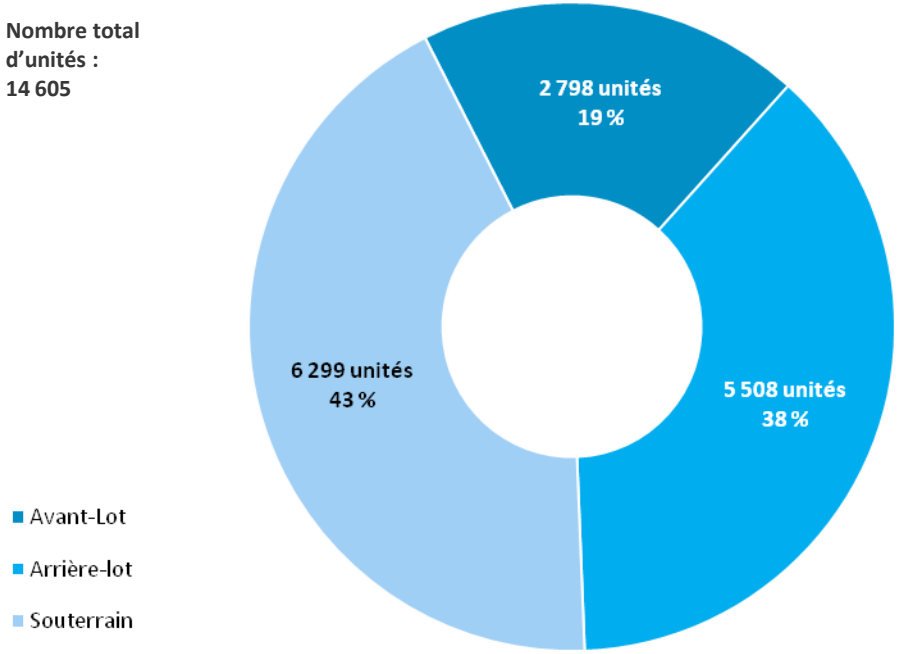
À la tête de l'industrie, au cœur des gens

Les branchements, dans les faits

Ad hoc recherche

La prévalence des différents branchements pour les mises en chantier maisons et condos en 2013 et 2014 (six premiers mois)

QA1 À combien d'unités s'élèvent vos mises en chantier de maisons et condos :
QA2 Pour ces unités, quel pourcentage a été raccordé :



Les branchements expliqués

- Le branchement en arrière-lot constitue la seconde catégorie de branchement la plus souvent mentionnée sur le total des unités construites par les entrepreneurs sondés pour l'année 2013 et pour les 6 premiers mois de 2014.
  - Il est important de noter que la forte présence des branchements souterrains vient essentiellement des entrepreneurs montréalais faisant face à l'obligation de choisir ce type de branchement (détails en page 8).
- Le branchement en avant-lot est de loin le moins utilisé par les entrepreneurs.

Base : ensemble des mises en chantier de maisons et de condos

La prévalence des différents branchements pour les chantiers de 2013 et 2014 (suite)

Les spécificités régionales

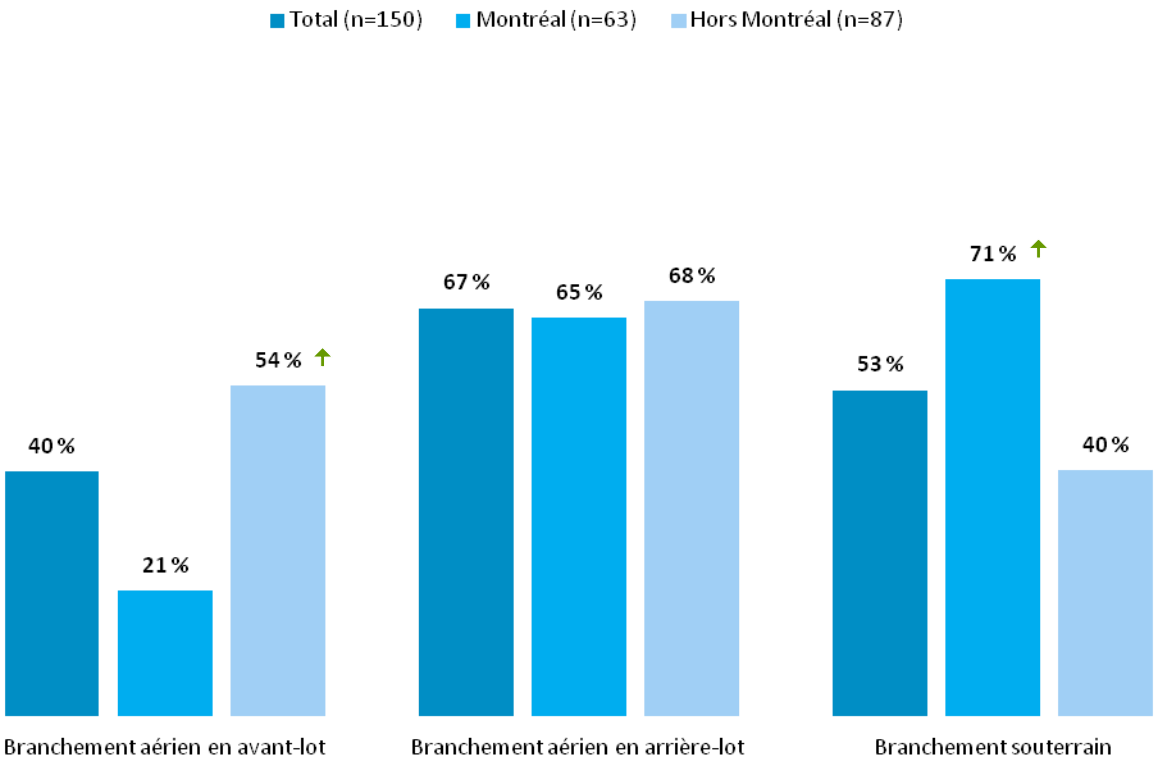
- Les proportions d'utilisation des différents branchements montrent des particularités régionales particulières.

- Les branchements en avant-lot sont significativement plus présents en dehors de la région métropolitaine (prévalence de 54 % c. 21 %).

- Les branchements souterrains sont significativement plus utilisés par les entrepreneurs montréalais (prévalence de 71 % c. 40 %).

- On remarque que la présence des branchements en arrière-lot est davantage uniformisée. Des proportions similaires sont observées, indépendamment de la région d'activité des entrepreneurs (65 % Montréal et 68 % Hors-Montréal).

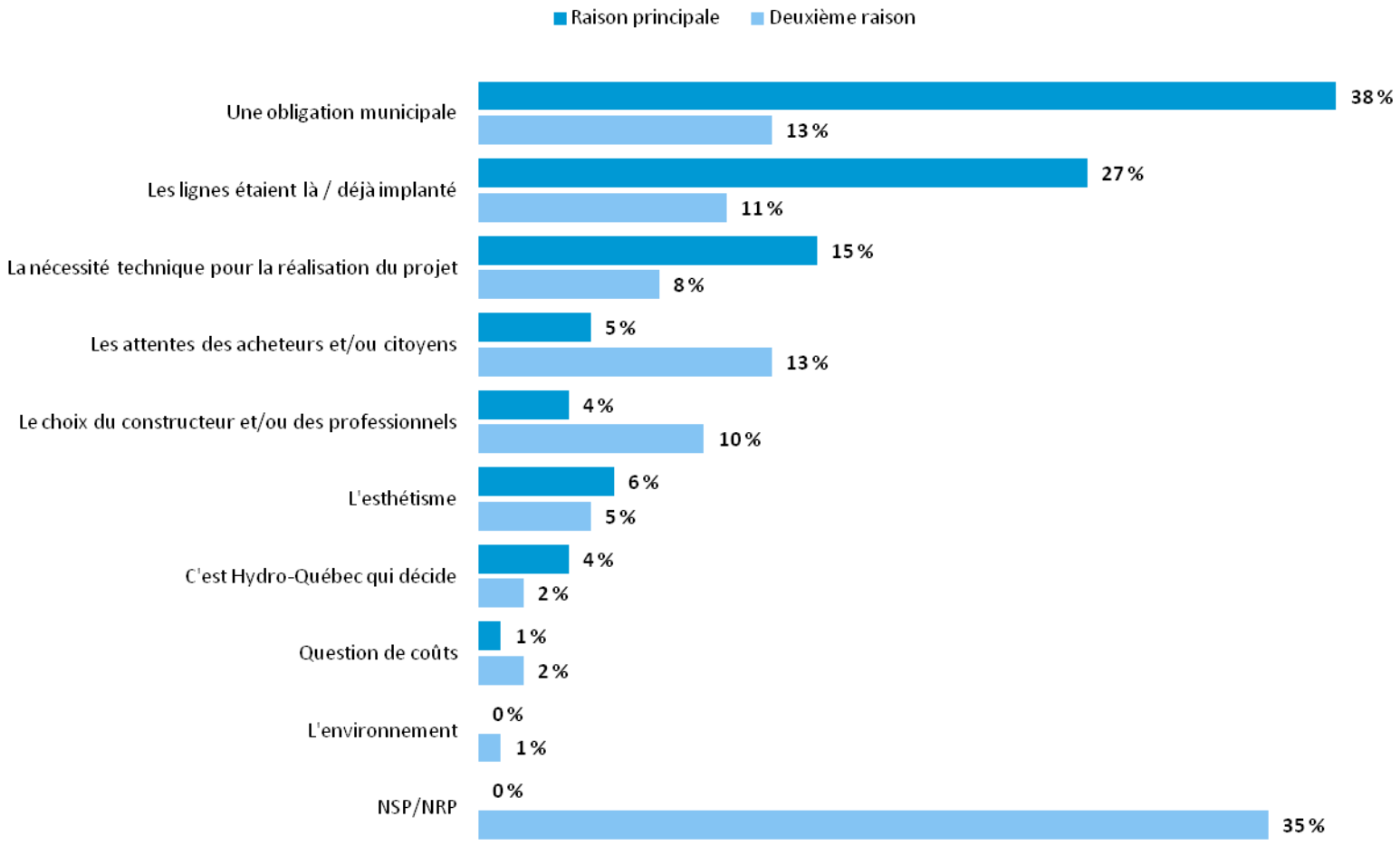
QA2 Entrepreneurs ayant raccordé des unités par branchements […] en 2013 et dans les 6 premiers mois de 2014



Base : ensemble des répondants

Les raisons justifiant le choix du branchement en arrière-lot

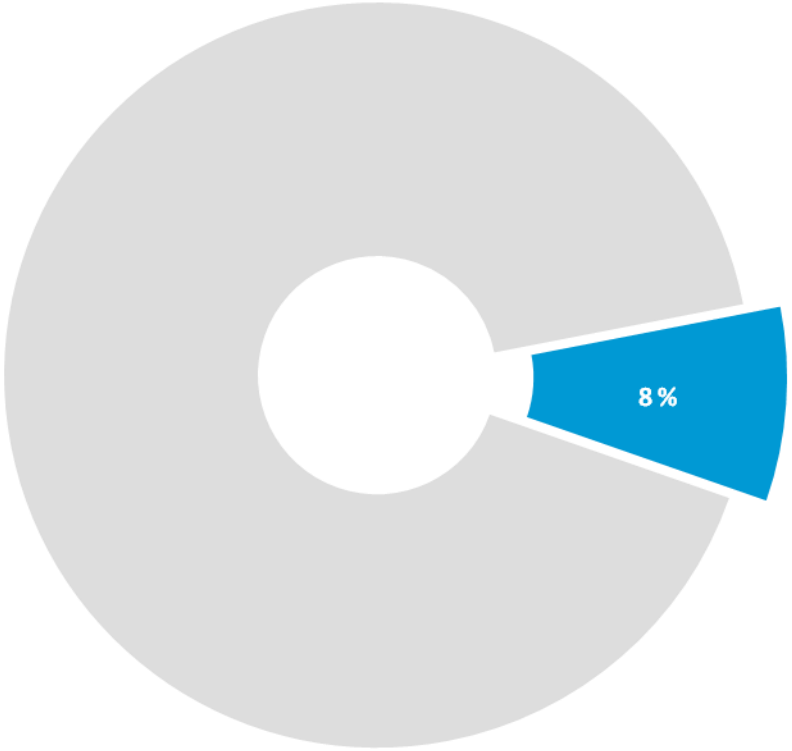
QA3a Raison principale justifiant le choix d'un branchement en arrière-lot.
QA3b Deuxième raison justifiant le choix d'un branchement en arrière-lot.



Base : répondants étant utilisateur du branchement en arrière-lot (n = 100)

La proportion des unités branchées en arrière-lot pour lesquels les constructeurs avaient vraiment l'option de choisir un branchement en arrière-lot

QA4 Dans ces unités branchées en arrière-lot, dans combien de cas diriez-vous que vous aviez vraiment l'option de choisir un branchement en avant-lot?



Le « choix » du branchement

- Les entrepreneurs ayant procédé à des branchements en arrière-lot déclarent avoir le choix d'un branchement en avant-lot dans une faible proportion de 8 %.
  - Pour 92 % des 5 508 unités branchées par les entrepreneurs, ils n'ont pas eu le choix de procéder par branchement en arrière-lot.
- On peut sans exagérer affirmer que dans la grande majorité des cas, les entrepreneurs n'ont pas le choix du type de branchement lorsqu'ils affirment avoir procédé à un branchement en arrière-lot pour leurs unités.

Base : ensemble des unités branchées en arrière-lot (n = 5 508)

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

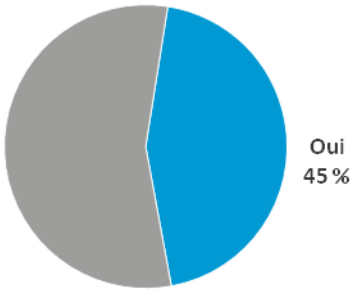
À la tête de l'industrie, au cœur des gens

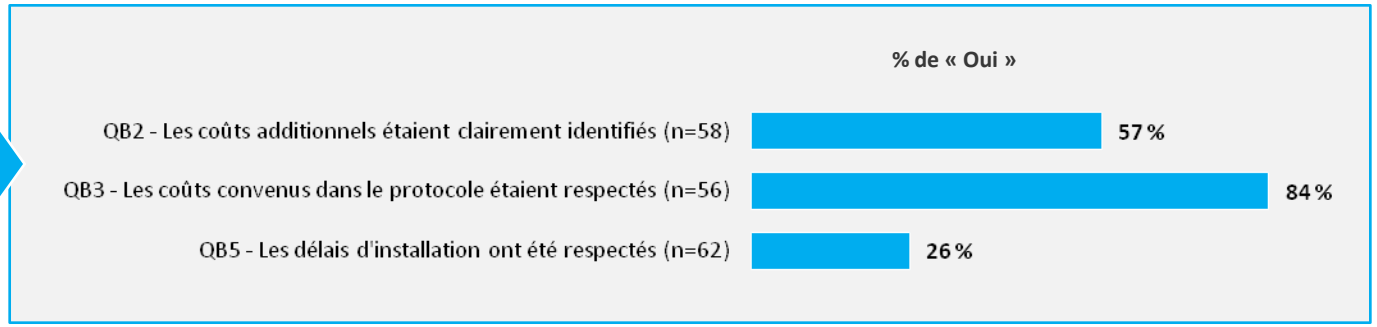
La réalité des prolongements de réseau

Ad hoc recherche

Les coûts et les délais associés à un prolongement de réseau

QB1 Avez-vous fait des demandes de prolongement de réseau pour l'ensemble ou une partie de ces unités?





QB4 À combien évaluez-vous ce dépassement de coûts? 41,3% En moyenne* (n = 10)

Les aléas des prolongements

- Une proportion de 45 % des entrepreneurs sondés (n = 67) 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 %.
  - En ce qui concerne les coûts additionnels associés à ces demandes, ils sont clairement identifiés dans une proportion de 57 %. Ainsi, dans 43 % des cas, les entrepreneurs ne savent pas à quoi s'attendre en termes de coûts réels après une telle demande.
  - Enfin, le point récoltant moins de plainte fait référence au respect des coûts convenus entre l'entrepreneur et *Hydro-Québec*. En effet, dans la mesure où l'entrepreneur identifie finalement ce dernier, il est respecté dans une proportion de 84 %.

Base : ensemble des répondants (n = 148)

**Le lecteur est invité à analyser ce résultat avec prudence en raison de la petite taille du sous-échantillon ayant répondu à cette question (n = 10).*

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

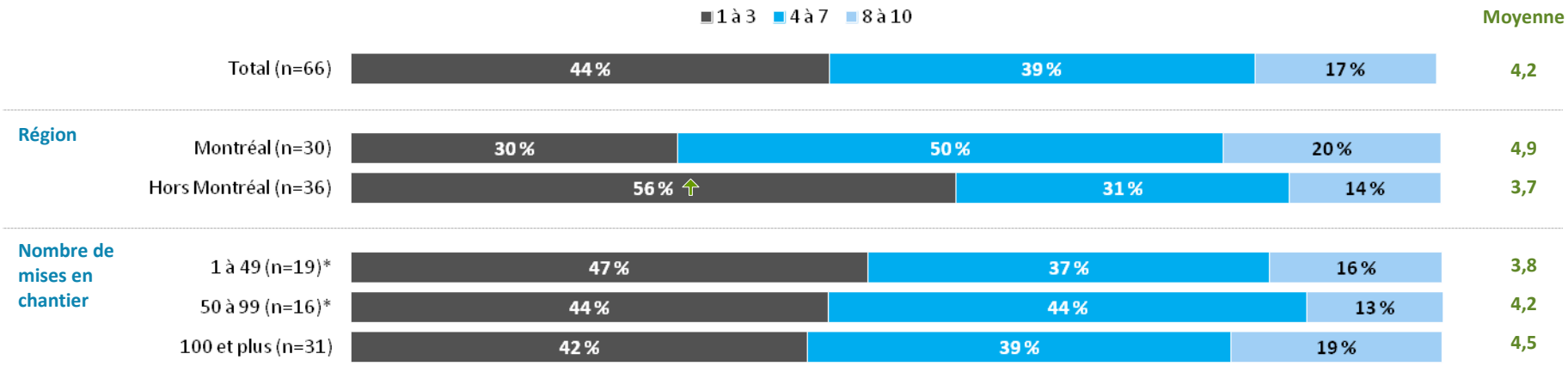
À la tête de l'industrie, au cœur des gens

La satisfaction envers *Hydro-Québec*

Ad hoc recherche

La satisfaction à l'égard des prolongements de réseau

QB6 Globalement, pour ce qui est des services de prolongement de réseau, quelle note attribuez-vous à la qualité du service de *Hydro-Québec* sur une échelle de 1 à 10 où 1 signifie qu'il est de **très mauvaise qualité** et 10 qu'il est de **très bonne qualité**.



La qualité réelle des services rendus par *Hydro-Québec*

- Lorsqu'on porte attention à l'ensemble des répondants ayant fait la demande d'un prolongement de réseau, le niveau de qualité des services d'*Hydro-Québec* fait piètre figure. Une forte proportion d'entrepreneurs déclarent les services reçus comme étant de très mauvaise qualité (44 %) alors que seulement 17 % le considère de très bonne qualité.

- La qualité du service est davantage appréciée dans la région montréalaise avec un taux un moins important d'entrepreneurs le considérant de très mauvaise qualité (30 % c. 56 % en dehors de Mtl) et une moyenne de satisfaction plus élevée (4,9/10 c. 3,7/10 en dehors de Mtl).

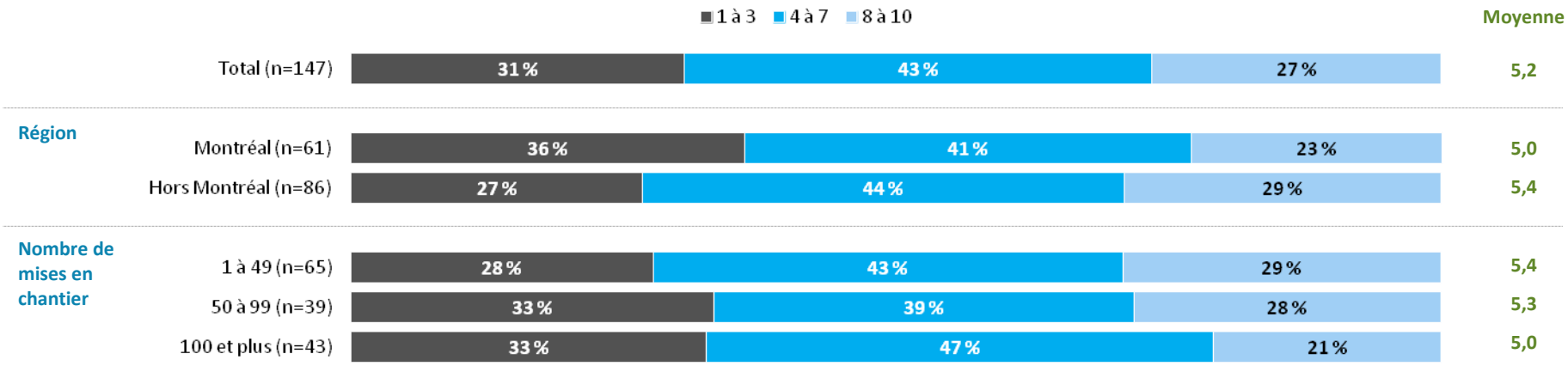
  - Si on se fie aux répondants en fonction du volume de mise en chantier, la tendance qui se dégage semble tisser un lien proportionnel entre le nombre d'unités construites et la moyenne du score donné aux services d'*Hydro-Québec*.

** Interpréter avec précaution en raison de la petite taille de l'échantillon (n<30)*

Base : répondants ayant demandé un prolongement

La satisfaction à l'égard des délais

QB7 Pour ce qui est des délais lors de simples raccordements électriques durant la construction d'une unité, quelle note attribueriez-vous à Hydro-Québec, toujours avec une échelle de 1 à 10 où 1 signifie que les délais sont inacceptables et 10 qu'ils sont parfaitement acceptables.



L'ampleur des délais de raccordements électriques simples

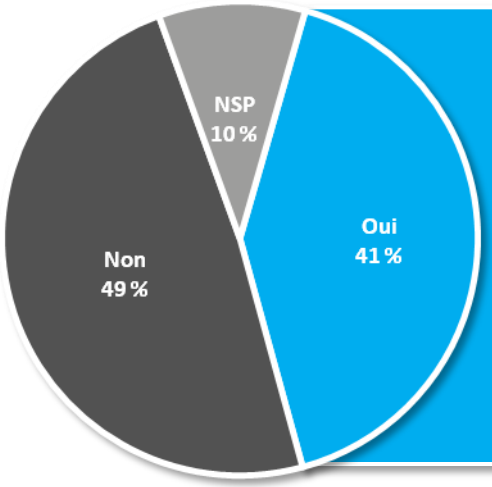
- *Hydro-Québec* n'obtient pas la note de passage lorsqu'on demande aux entrepreneurs d'évaluer si les délais associés aux raccordements standards sont acceptables ou non. La moyenne des notes sur 10 se situe souvent autour de 5 et ce, peu importe le profil d'entrepreneur ciblé.

- 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.

Base : ensemble des répondants

La proportion des constructeurs ayant rencontré des difficultés dans les contacts avec la personne d'*Hydro-Québec* attitrée au dossier

QC1 Avez-vous rencontré des difficultés dans les contacts que vous avez eus avec la personne d'*Hydro-Québec* attitrée à votre dossier?



Délais / retard et manque de suivi	**25 %**
Difficile de parler à quelqu'un	**15 %**
Incompétence | Mauvais service	**9 %**
Lourdeur bureaucratique	6 %
Nous ont refilé une facture malgré le respect de servitude	1 %
Non-respect des promesses / des ententes	1 %
Pas l'impression qu'ils veulent nous aider	1 %
Nous ont faussement laissé la responsabilité des piquets	1 %
Manque de communication entre *Bell* et *Hydro-Québec*	1 %

	Total	Nombre de mises en chantier		
	n = 150	1 à 49 n = 67	50 à 99 n = 39	100 et + n = 44
Oui	**41 %**	**30 %** ↓	**51 %**	**50 %**
Délais / retard et manque de suivi	25 %	16 % ↓	28 %	34 %
Difficile de parler à quelqu'un	15 %	18 %	15 %	11 %
Incompétence | Mauvais service	9 %	2 % ↓	21 % ↑	11 %
Non	**49 %**	**58 %** ↑	**41 %**	**41 %**
Ne sait pas	**10 %**	**12 %**	**8 %**	**9 %**

Base : ensemble des répondants (n = 150)

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

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

Les perspectives d'avenir

Ad hoc recherche

Les prévisions de vente pour les années 2014 et 2015

QC2 En considérant le marché pour les années 2014 et 2015 planifiez-vous …

QR1 Combinaison des croissances annuelles pour les marchés de 2014 et 2015 sur une base annuelle

n=150

… faire plus de ventes en 2015 qu'en 2014	… faire autant de ventes en 2015 qu'en 2014	… faire moins de vente en 2015 qu'en 2014
28 %	53 %	19 %

+ 42 % (n=42)

À combien s'élève la différence que vous prévoyez entre 2014 et 2015 en pourcentage?

- 31 % (n=29)*

Estimations annuelles	Année 2014	Croissance	Décroissance	Année 2015
Mises en chantier	9 719	+ 1 558	- 477	10 800
En %	100 %	+ 16,03 %	- 5 %	111,12 %

Année 2014

Nombre de mises en chantier

9 719

(100 %)

Croissance prévue

+ 1 558

(16,03 %)

Décroissance prévue

- 477

(- 5 %)

Année 2015

Nombre de mises en chantier

10 800

(111,12 %)

+ 11 %

** Interpréter avec précaution en raison de la petite taille de l'échantillon (n<30)*

Base : ensemble des répondants (QC2)

Base : ensemble des mises en chantier (QR1)

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

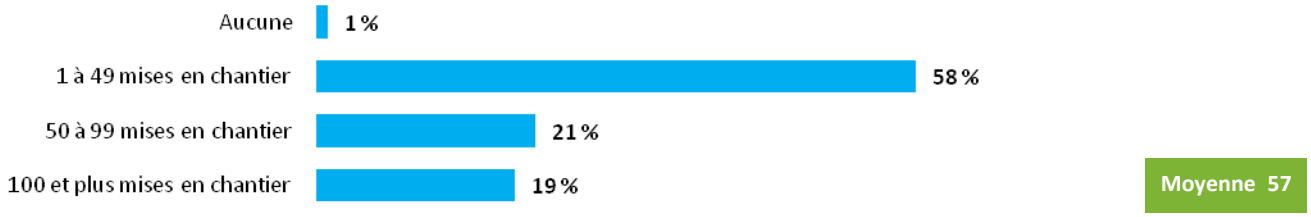
À la tête de l'industrie, au cœur des gens

Le profil des entrepreneurs

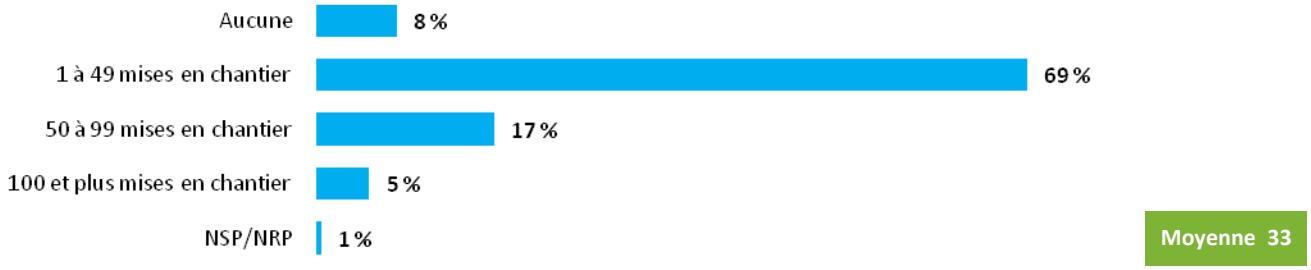
Ad hoc recherche

Le profil des entrepreneurs

Nombre d'unités des mises en chantier de maisons et condos en 2013



Nombre d'unités des mises en chantier de maisons et condos pour les 6 premiers mois de 2014



Région

Détail Hors Montréal :				
Québec	*13 %*		*Bois-Francs*	*3 %*
Montérégie-Suroît	*9 %*		*Beauce-Appalaches*	*3 %*
Outaouais	*6 %*		*Centre-du-Québec*	*3 %*
Joliette, Lanaudière	*5 %*		*Saguenay*	*2 %*
Estrie	*4 %*		*Abitibi-Témiscamingue*	*1 %*
Haute-Yamaska	*4 %*		*Est-du-Québec*	*1 %*
Mauricie	*4 %*		*Lac St-Jean*	*1 %*

Base : ensemble des répondants (n = 150)

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

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

ANNEXE – LE QUESTIONNAIRE

Microsoft Word Document

Ad hoc recherche