



**Modification aux  
conditions de service**

**Atelier 3**

**Traitement des  
demandes et  
prix des interventions  
simples**

---

ALIMENTER L'AVENIR

R-3964-2016 – Demande relative à la modification des conditions de service d'électricité et des frais afférents d'Hydro-Québec

25 mai 2016

HQD-10, document 1

# STRUCTURE ET GÉNÉRALITÉS

## PARTIE ALIMENTATION

Nouvelle structure regroupant dans un même chapitre le traitement des demandes d'alimentation

7 propositions nécessitant un positionnement sur le traitement des demandes

Atelier 2

**Chapitre 6**  
Service de base

Atelier 3

**Chapitre 8**  
Traitement des demandes  
et  
**Chapitre 12 des Tarifs**  
Prix des interventions  
simples

Atelier 4

**Chapitre 7**  
Calcul du coût des  
travaux au-delà du  
service de base

Prix et frais applicables  
Chapitre 12 des Tarifs

Atelier 5

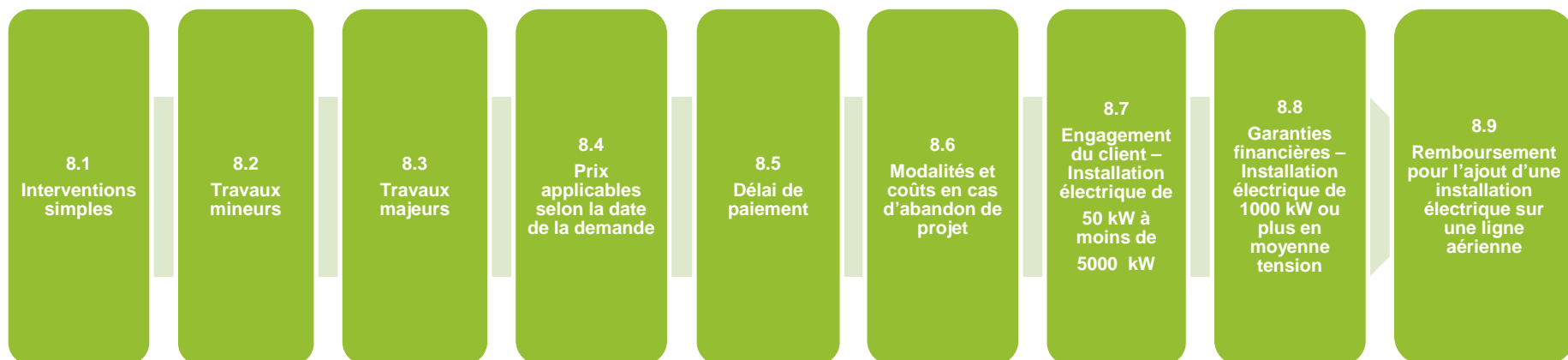
# STRUCTURE DES MODALITÉS

## CHAPITRE 8 – TRAITEMENT DES DEMANDES

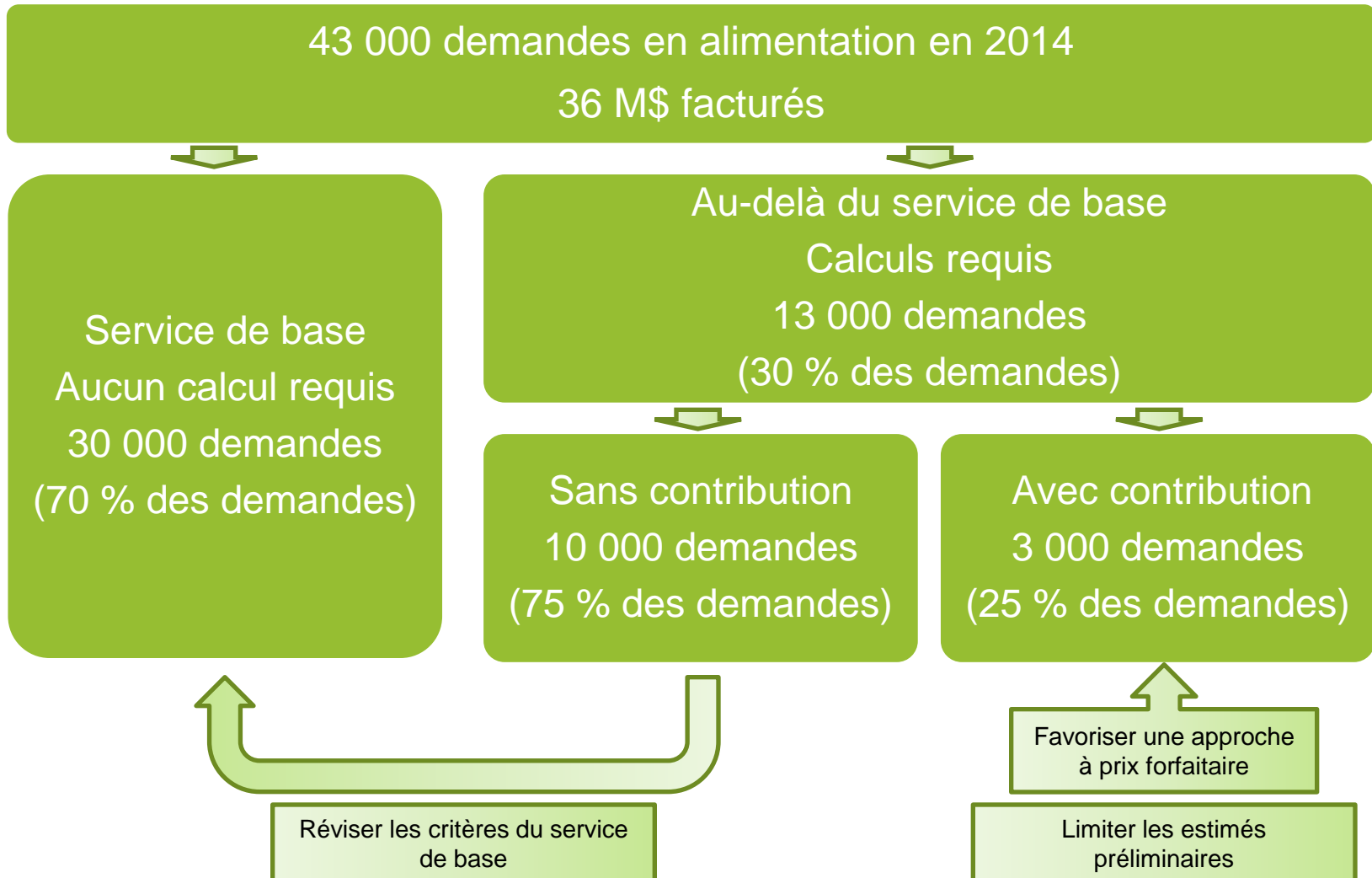
### DÉCOUPAGE ACTUEL (12 ARTICLES, 3 CHAPITRES)



### PROPOSITION (9 ARTICLES, 1 CHAPITRE)



## PORTRAIT DES DEMANDES



# RÉVISION DES PROCESSUS – RÉSEAU DE DISTRIBUTION

ALIMENTER  
L'AVENIR

En route vers...

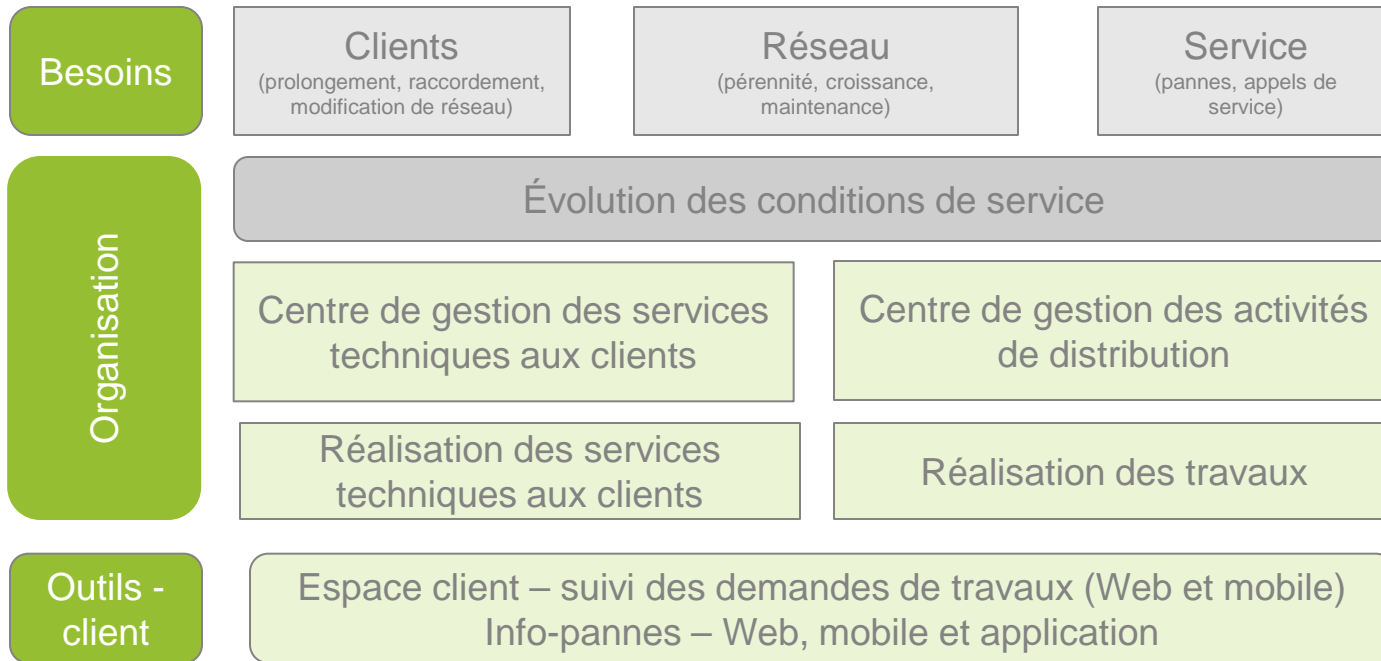
## Normalisation du réseau

- Normalisation et simplification de la conception et de la construction du réseau de distribution (planification et ingénierie)
- Montages modulaires
- Réduction de la diversité des équipements utilisés
- Diminution des efforts d'ingénierie

## Industrialisation du traitement des demandes simples

- Traitement de masse des demandes simples de branchement
- Reposant sur l'uniformisation des travaux sur le terrain, la normalisation de la conception du réseau et l'expérience des monteurs
- Assignation des demandes d'alimentation simples directement aux monteurs pour réduire les délais de traitement

# MODERNISATION DE L'ORGANISATION



# SUIVI DES DEMANDES DE TRAVAUX



Mon Espace client

## SUIVRE UNE DEMANDE DE TRAVAUX

Suivez l'état d'avancement de vos demandes de travaux.

Si vous n'avez pas le numéro de confirmation ou que vous souhaitez consulter plusieurs demandes, vous pouvez le faire à partir de votre [Espace client](#).

N° de confirmation 

Ce numéro commence par 2 et compte huit chiffres.

**Y a-t-il une adresse associée à cette demande ?**

Oui

ex. : 123, rue du Barrage

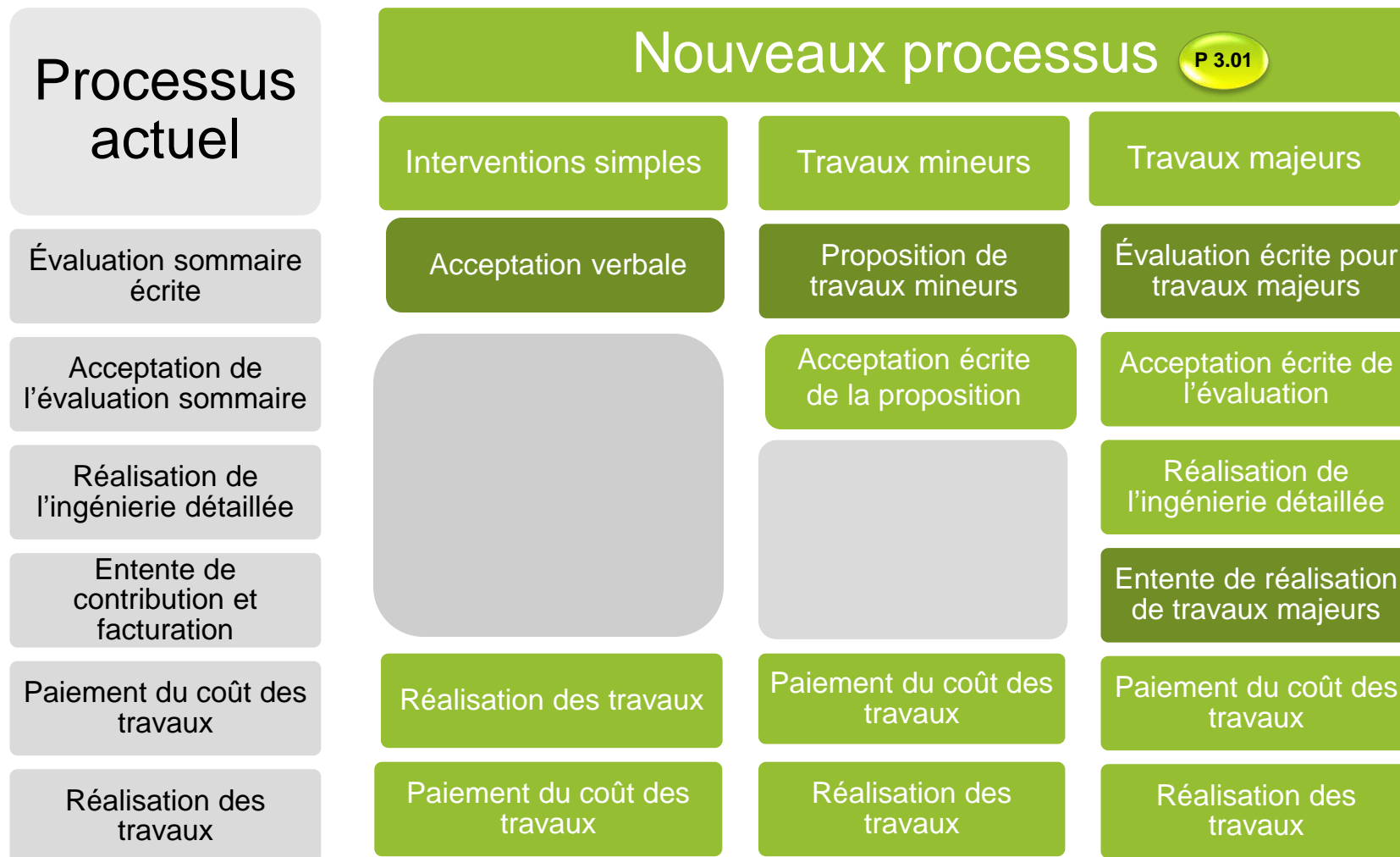
Non

ex. : place publique, nouveau quartier, etc.

> [Vous êtes maître électricien ?](#)

# RÉVISION DES PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES

ALIMENTER  
L'AVENIR





## DÉFINITIONS

---

### Interventions simples

- Travaux dont la facturation se limite aux « prix des interventions simples »

### Travaux mineurs

- Travaux réalisés selon un réseau normalisé par Hydro-Québec, à l'exception des interventions simples

### Travaux majeurs

- Travaux dont la complexité technique nécessite la conception d'un plan d'ingénierie signé et scellé

## INTERVENTIONS SIMPLES

---

- Introduction de la catégorie « interventions simples »
- Demandes fréquentes des clients visées
- Travaux de faible envergure
  - Aucun enjeu technique
  - Aucuns travaux d'ingénierie requis
  - Faibles coûts
- Application d'un montant forfaitaire par intervention
- Offre d'un parcours client simplifié
  - Engagement verbal du demandeur
  - Confirmation écrite du Distributeur
  - Facturation après le début des travaux

# PRIX DES INTERVENTIONS SIMPLES


 P 3.08

## MODIFICATION DU BRANCHEMENT DU DISTRIBUTEUR AÉRIEN EN BASSE TENSION – \$ PAR INTERVENTION

		Taille du coffret de branchement	
		200 à 400 A	600 A et plus
1	Remplacement ou déplacement de branchement	1 150 \$	3 370 \$
2	Déplacement de branchement pour raisons de sécurité	360 \$	360 \$

## DÉPLACEMENT D'UN POTEAU – \$ PAR POTEAU

		Basse tension	Moyenne tension
3	Déplacement d'un poteau supportant la basse ou la moyenne tension - Monophasée - Triphasée	En révision En révision	En révision En révision

## INTERRUPTIONS PLANIFIÉES ET ENTRETIEN PRÉVENTIF – \$ PAR INTERVENTION

		Moins de 5 heures	Par tranche additionnelle de 5 heures
4	Débranchement et rebranchement moyenne tension aérien ou souterrain en dehors des heures normales de travail d'Hydro-Québec	800 \$	2 800 \$

## SERVICES CONNEXES À L'ÉCLAIRAGE PUBLIC – \$ PAR LUMINAIRE

5	Installation et mise sous tension d'un luminaire	440 \$	
6	Remplacement ou déplacement d'un luminaire et mise sous tension	650 \$	
7	Débranchement et enlèvement d'un luminaire	340 \$	

## TRAVAUX DE SÉCURISATION DU RÉSEAU À LA DEMANDE DU CLIENT - \$ PAR INTERVENTION

8	Multiplex de 4 logements et moins	Sans frais	
9	Autres – mesures d'isolation	500 \$	
10	Autres – mesures de mise hors tension	750 \$	

# ILLUSTRATION – REMPLACEMENT OU DÉPLACEMENT DE BRANCHEMENT

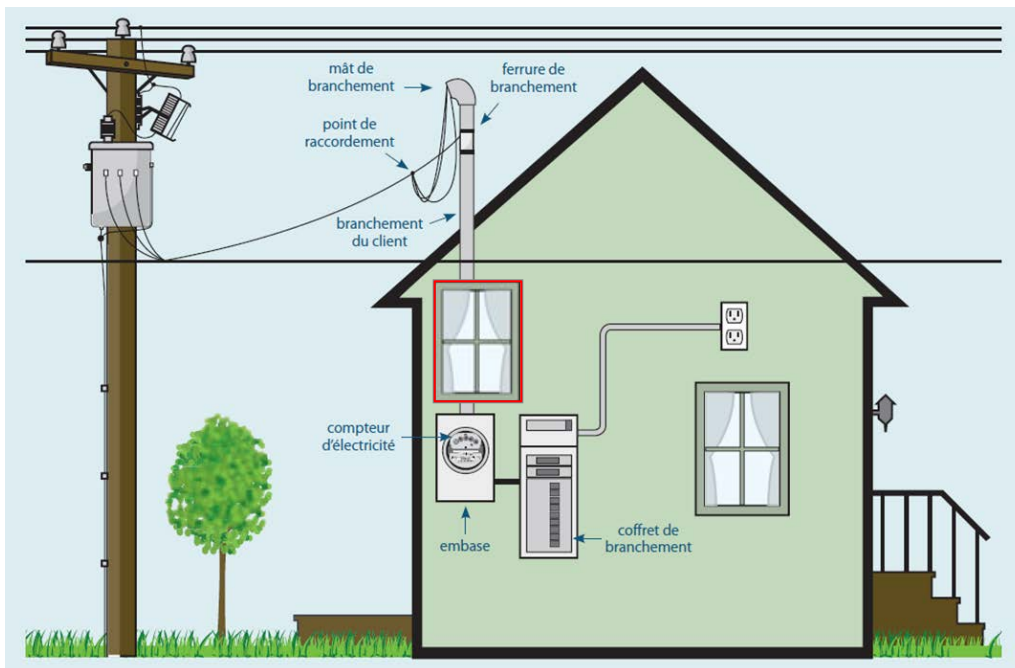
ALIMENTER  
L'AVENIR

Présentation du cas :

Le client demande de déplacer son branchement car il ajoute une fenêtre vis-à-vis le mât de branchement

Il n'y a pas d'augmentation de l'intensité nominale de son coffret de branchement qui est de 200 A

Le Distributeur doit effectuer le déplacement du branchement et remplacer le conducteur actuel



Montant à payer par le client : 1 150 \$

- Le client devra payer le prix des interventions simples « Remplacement ou déplacement de branchement » de 1 150 \$

# REPLACEMENT OU DÉPLACEMENT DE BRANCHEMENT EN AÉRIEN

- Main-d'œuvre : temps moyen par tâche (incluant transport et manutention) établi sur la base des travaux réalisés pour répondre à ce type d'intervention :
  - 6,4 heures pour les entrées de 400 A et moins
  - 19,2 heures pour les entrées de 600 A et plus
- Matériel : 50 % des interventions impliquent un changement de conducteur et 50 % interventions conservent le conducteur existant

	400 A et moins	600 A et plus
<b>Main-d'œuvre</b>	<b>1 103 \$</b>	<b>3 310 \$</b>
<b>Matériel</b>	<b>35 \$</b>	<b>48 \$</b>
<b>Frais applicables au matériel <sup>(1)</sup></b>	<b>11 \$</b>	<b>14 \$</b>
<b>Total</b>	<b>1 149 \$</b>	<b>3 372 \$</b>
<sup>(1)</sup> Frais d'acquisition (2,0 %), Frais de gestion des matériaux (17,0 %), Frais de matériel mineur (7 %)		

# ILLUSTRATION – DÉPLACEMENT DE BRANCHEMENT POUR RAISONS DE SÉCURITÉ

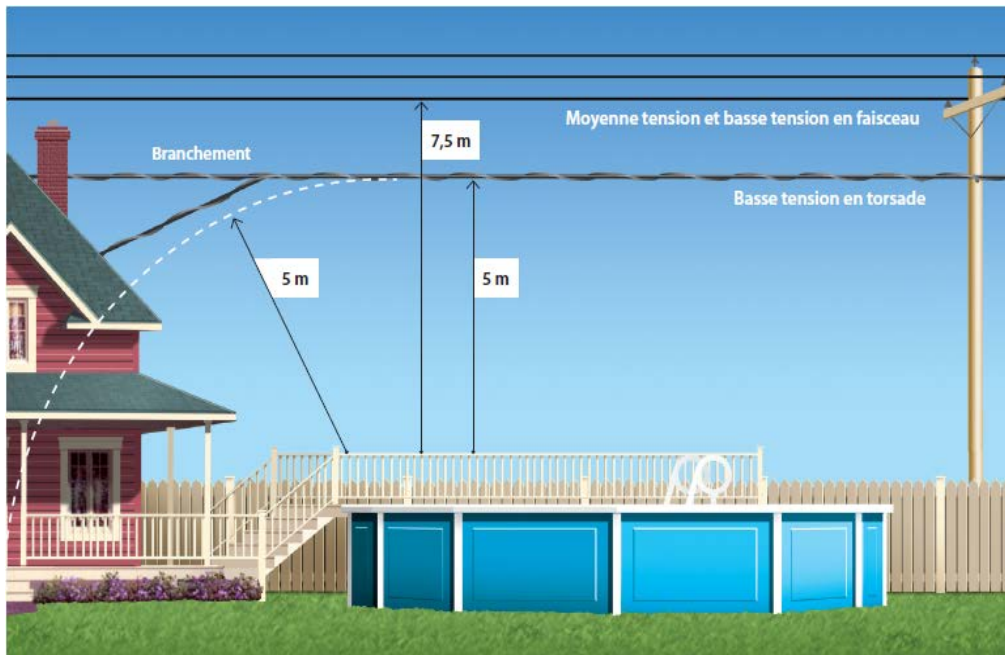
ALIMENTER  
L'AVENIR

Présentation du cas :

Le client demande de déplacer son branchement pour l'installation d'une piscine

Il n'y a pas d'augmentation de l'intensité nominale de son coffret de branchement

Le Distributeur doit effectuer le déplacement du branchement et remplacer le conducteur actuel



**Montant à payer par le client : 360 \$**

- Le client devra payer le prix des interventions simples « Déplacement de branchement pour raisons de sécurité » de 360 \$

# DÉPLACEMENT DE BRANCHEMENT POUR DES RAISONS DE SÉCURITÉ

ALIMENTER  
L'AVENIR

PRIX ACTUEL*	PRIX PROPOSÉ	EXPLICATIONS
361 \$ pour un coffret de branchement de 200 A, monophasé (120/240 V), avec ou sans remplacement de câble	360 \$ pour tous les cas	Inciter les clients à adopter un comportement sécuritaire  Simplifier la facturation
895 \$ pour un coffret de branchement de 400 A, monophasé (120/240 V), avec remplacement de câble		

\*Article 12.7 (f) des Tarifs

# ILLUSTRATION – TRAVAUX DE SÉCURISATION MESURE D'ISOLATION

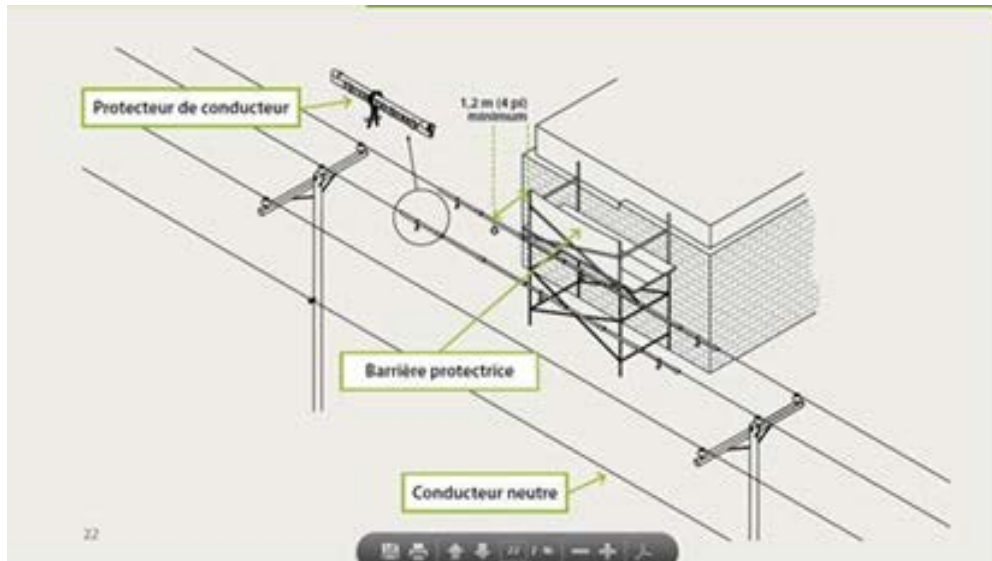
ALIMENTER  
L'AVENIR

Présentation du cas :

Le client souhaite effectuer des travaux près des lignes pour un immeuble de 4 unités de logement

Le Distributeur doit installer temporairement des protecteurs de conducteur

D'autres mesures d'isolation peuvent impliquer des barrières protectrices installées sur un échafaudage ou encore un déplacement de conducteurs sur des traverses temporaires



Montant à payer par le client : 0 \$

- Les « Travaux de sécurisation du réseau à la demande du client » sont sans frais pour les multiplex de 4 logements et moins
- Pour les autres clients, ces travaux d'isolation sont de 500 \$ par intervention
- Applicable durant les heures normales de travail, sinon calcul détaillé du coût des travaux



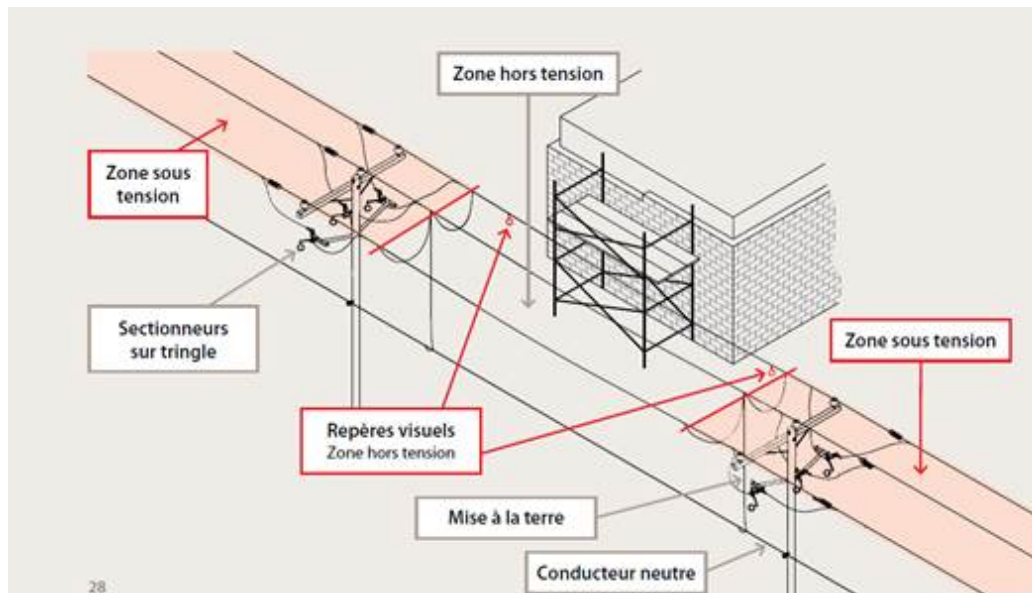
# ILLUSTRATION – TRAVAUX DE SÉCURISATION MESURE DE MISE HORS TENSION

ALIMENTER  
L'AVENIR

Présentation du cas :

Le client souhaite effectuer des travaux d'entretien pour un centre commercial

Le Distributeur doit effectuer une mise hors tension du réseau vis-à-vis le bâtiment en interrompant le courant entre les deux sectionneurs de chaque côté de ce dernier



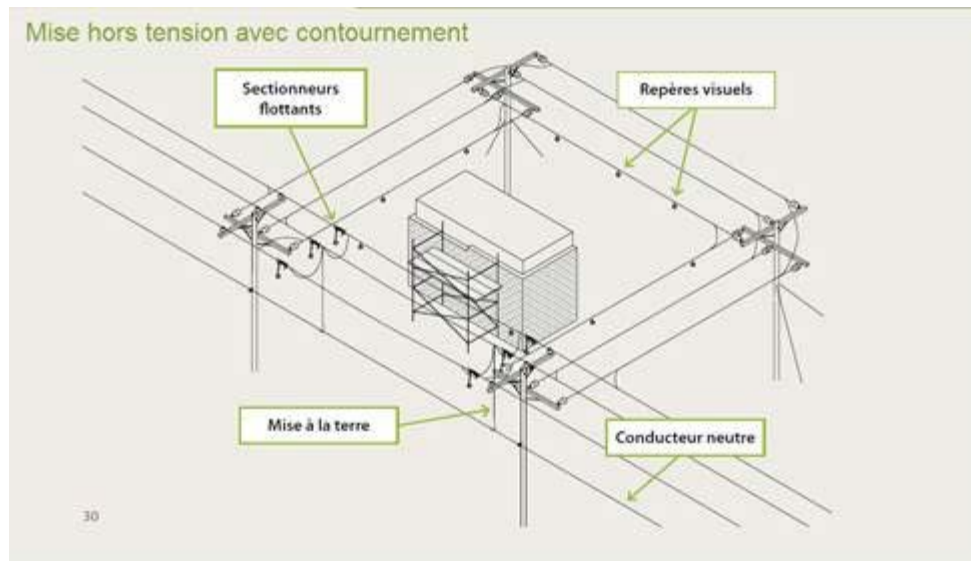
Montant à payer par le client : 750 \$

- Le client devra payer le prix des interventions simples « Travaux de sécurisation du réseau à la demande du client » de 750 \$
- Pour les multiplex de 4 logements et moins, ces travaux sont sans frais
- Applicable durant les heures normales de travail, sinon calcul détaillé du coût des travaux

# SÉCURISATION DU RÉSEAU À LA DEMANDE DU CLIENT

ALIMENTER  
L'AVENIR

- Prix applicables dans toute situation n'impliquant pas de déplacement ou d'ajout de poteaux ou d'équipements majeurs sur la ligne aérienne
- Prix fixé afin d'inciter les clients à adopter un comportement sécuritaire tout en limitant leur nombre
- Calcul détaillé du coût des travaux à l'extérieur des heures normales de travail, ou lorsque les conditions ne sont pas remplies, comme dans le cas illustré ci-dessous



## INFORMATION À DONNER AU CLIENT

# ARRIMAGE AU PROCESSUS D'AFFAIRES : INFORMATION À DONNER AU CLIENT

- Modulation de l'obligation fournir des renseignements selon l'ampleur des travaux à réaliser, de leurs coûts, de même que du nombre d'intervenants impliqués **P 3.01**
- Élimination de la convention d'usage en commun
- Émission d'une facture détaillée

## Évaluation de la demande du client selon l'ampleur des travaux

Interventions simples

Projet simple  
(90 % des demandes)

Engagement verbal +  
confirmation écrite par  
le Distributeur

Travaux mineurs

Projet avec ingénierie  
sommaire  
(5 à 9 % des demandes)

Acceptation écrite de la  
proposition du Distributeur  
**P 3.03**

Travaux majeurs

Projet avec ingénierie détaillée  
(1 à 5 % des demandes)

Évaluation écrite pour  
estimation + acceptation du  
client + entente de réalisation  
finale

OU

OU

# GESTION DU RISQUE

# MODALITÉS PROPOSÉES

## GESTION DU RISQUE

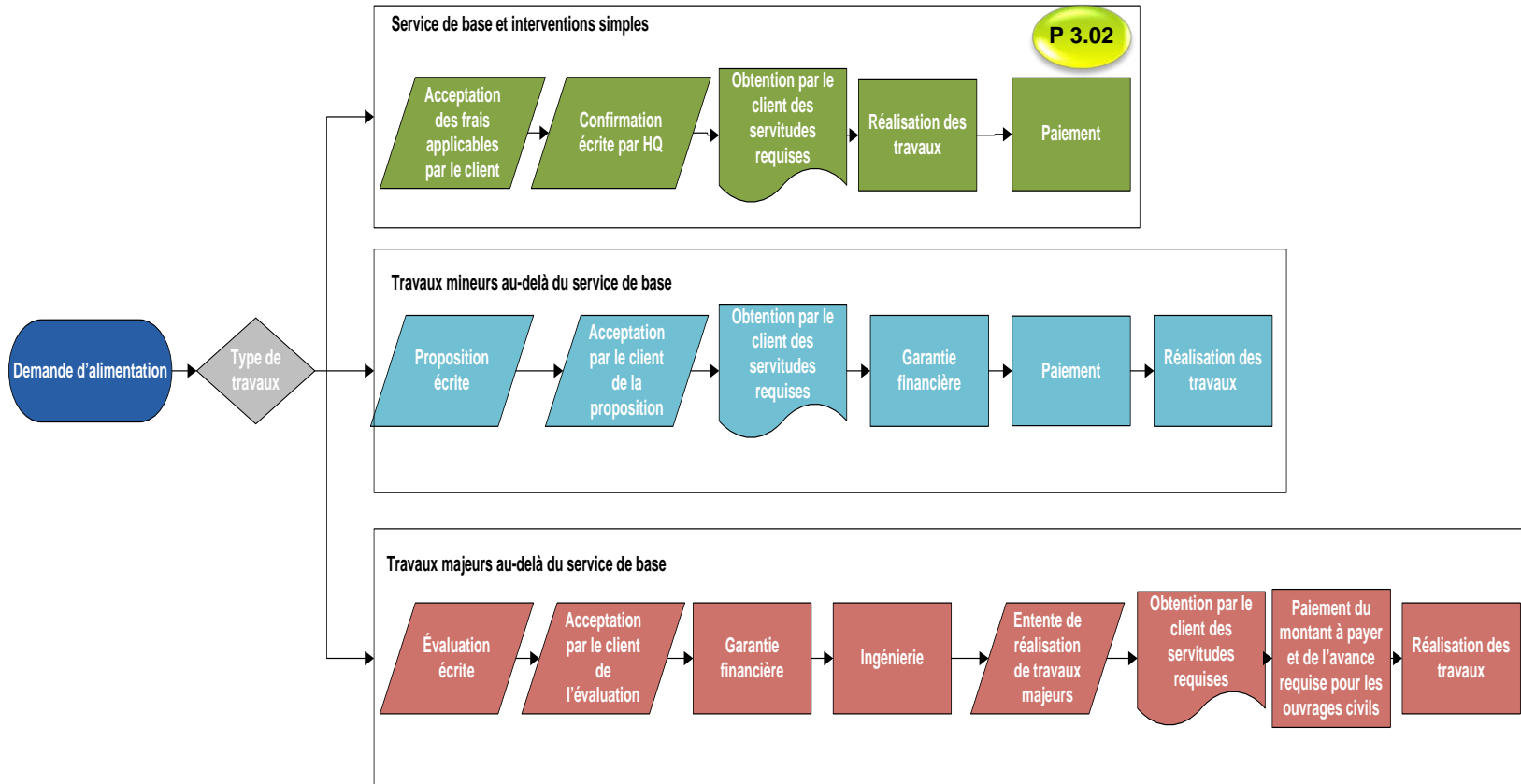
<b>Abandon de projet</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Précision des cas où la demande d'alimentation est considérée abandonnée</li><li>• Coûts d'abandon de projet uniquement pour travaux majeurs</li></ul>	<b>P 3.04</b>
<b>Paiement des travaux</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ajout d'un article spécifique sur le délai de paiement</li><li>• Ajout d'un article spécifique sur le prix applicable selon le type et le moment de la demande</li></ul>	<b>P 3.05</b>
<b>Suivi de la puissance facturée</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suivi adapté en fonction des nouvelles modalités selon une allocation en \$/mètre</li></ul>	<b>P 3.06</b>
<b>Garantie financière (Installation électrique de 1 000 kW ou plus en moyenne tension)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantie financière fournie par le client au moment de l'évaluation écrite des travaux au lieu de l'entente de contribution</li><li>• Ajout de critères de résiliation d'abonnement et d'insolvabilité, afin de se prévaloir de la garantie financière</li></ul>	<b>P 3.07</b>

# MODALITÉS D'ABANDON DE PROJET

P 3.04

Demandes d'alimentations considérées abandonnées :			
		Travaux mineurs	Travaux majeurs
1	Client avise Hydro-Québec de l'abandon	x	x
2	Client modifie sa demande d'alimentation, seule la partie des travaux qui ne servira pas sera considérée abandonnée		x
3	Client ne fournit pas pour une installation de 1 000 kW ou plus en moyenne tension : <ul style="list-style-type: none"> <li>Garantie financière requise au moment de l'acceptation de la proposition de travaux mineurs ou de l'évaluation pour travaux majeurs</li> </ul>	x	x
4	Dans un délai de six mois de l'envoi de l'entente de réalisation de travaux majeurs signée <ul style="list-style-type: none"> <li>Client ne retourne pas à Hydro-Québec l'entente signée</li> </ul>		x
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Client n'effectue pas le paiement du montant à payer pour les travaux, à moins d'un report convenu</li> </ul>	x	x
5	Mise sous tension n'a pas eu lieu à la date prévue dans l'entente de réalisation de travaux majeurs pour une raison autre qu'un retard imputable à Hydro-Québec, à moins d'un report convenu		x

# PAIEMENT DES TRAVAUX





## ENGAGEMENT DU CLIENT INSTALLATIONS DE 50 kW À MOINS DE 5000 kW

---

- Maintien du suivi de la consommation du client sur 5 ans
  - La consommation doit refléter la puissance pour laquelle une allocation est consentie
  - Sinon, montant facturé au client basé sur l'écart entre l'appel de puissance réelle moyenne annuelle et la puissance projetée multiplié par la prime d'ajustement
- Demandes d'alimentation < 5 MVA, prime d'ajustement modifiée afin de refléter la nouvelle allocation de 2 mètres par kW de puissance projetée
  - Nouvelle prime équivalant à un cinquième du prix au mètre applicable
  - Exemple :
    - Prix au mètre pour une ligne monophasée : 68 \$ / m
    - Le cinquième du prix = 13,60 \$ / m
    - La prime d'ajustement correspondrait donc à 27,20 \$ / kW

# ANNEXES

# LISTE DES PROPOSITIONS NÉCESSITANT UN POSITIONNEMENT

P 3.01 : Moduler l'obligation du Distributeur de communication de renseignements en tenant compte de l'ampleur des travaux à réaliser et de leurs coûts

P 3.02 : Permettre le paiement après le début des travaux, s'ils sont inclus dans le service de base ou s'il s'agit d'une intervention simple, contrairement à la pratique actuelle

P 3.03 : Remplacer l'évaluation sommaire actuelle par une proposition écrite de travaux mineurs, dont le montant du coût des travaux est final si la proposition est acceptée par le client

P 3.04 : Préciser les modalités d'abandon de projet

P 3.05 : Appliquer des coûts d'abandon de projet uniquement aux travaux majeurs

P 3.06 : Exiger la garantie financière à la date de l'acceptation de l'évaluation écrite des travaux au lieu de la date de signature de l'entente de contribution pour une puissance projetée de 1000 kW ou plus en moyenne tension

P 3.07 : Ajouter les critères de résiliation d'abonnement et d'insolvabilité afin de se prévaloir de la garantie financière

P 3.08 : Préciser les types d'interventions dont la facturation se limite aux prix des interventions simples