

**FRAIS GÉNÉRAUX, PRIX DES INTERVENTIONS SIMPLES  
SUR LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION ET  
FRAIS SPÉCIAUX DE MESURAGE**



## TABLE DES MATIÈRES

<b>AVANT-PROPOS</b> .....	<b>5</b>
<b>1. CONTEXTE</b> .....	<b>5</b>
1.1. Grilles de frais et de prix proposés .....	6
1.2. Intrants utilisés pour l'établissement des frais généraux et des prix des interventions simples.....	6
<b>2. FRAIS GÉNÉRAUX</b> .....	<b>7</b>
2.1. Frais d'abonnement.....	8
2.2. Frais d'intervention .....	11
2.2.1. <i>Frais d'intervention à distance, au compteur ou sur le réseau</i> .....	11
2.2.2. <i>Frais de déplacement sans intervention</i> .....	14
2.3. Frais liés à l'inaccessibilité du compteur.....	14
2.4. Frais mensuels de relève .....	16
2.5. Frais d'inspection .....	17
<b>3. PRIX DES INTERVENTIONS SIMPLES</b> .....	<b>17</b>
3.1. Modification d'un branchement.....	17
3.1.1. <i>Remplacement ou déplacement de branchement du distributeur en aérien</i> ....	17
3.1.2. <i>Déplacement de branchement pour raisons de sécurité</i> .....	18
3.2. Déplacement d'un poteau.....	18
3.3. Services connexes à l'éclairage public .....	19
3.4. Sécurisation du réseau à la demande du client .....	21
<b>4. FRAIS SPÉCIAUX DE MESURAGE</b> .....	<b>22</b>

**LISTE DES TABLEAUX**

Tableau 1 : Taux horaire à coût complet des catégories d'emplois .....	7
Tableau 2 : Balisage sur les frais d'ouverture de dossier et de gestion de dossier facturés par des distributeurs canadiens .....	9
Tableau 3 : Calcul du coût de transaction d'une demande d'abonnement effectuée par un représentant .....	10
Tableau 4 : Frais d'abonnement .....	11
Tableau 5 : Coût d'intervention au compteur .....	13
Tableau 6 : Coût d'intervention sur le réseau .....	14
Tableau 7 : Frais d'intervention .....	14
Tableau 8 : Coût moyen par client du traitement personnalisé lié à l'inaccessibilité du compteur .....	15
Tableau 9 : Coût mensuel de relève d'un compteur avec déplacement .....	16
Tableau 10 : Coût moyen d'une inspection pour manipulation .....	17
Tableau 11 : Prix du remplacement ou déplacement de branchement .....	18
Tableau 12 : Prix du déplacement d'un poteau .....	19
Tableau 13 : Coûts des services connexes à l'éclairage public .....	20
Tableau 14 : Prix des services connexes à l'éclairage public .....	21
Tableau 15 : Prix pour les travaux de sécurisation du réseau à la demande du client .....	21
Tableau 16 : Prix pour un mesurage en moyenne tension relatif à une option, avec transformation .....	22
Tableau 17 : Prix pour un mesurage en moyenne tension pour une installation en basse tension et monophasée, avec transformation .....	23

## AVANT-PROPOS

1 La présente pièce constitue une révision de la version originale de la pièce déposée le  
2 2 mars 2016. Des précisions et ajustements ont été apportés, dont plusieurs répondent aux  
3 préoccupations émises par les intervenants dans leurs commentaires à l'issue des ateliers  
4 sur les propositions du Distributeur<sup>1</sup>. Deux sections sont ajoutées : une section concernant  
5 les frais spéciaux de mesurage et l'autre concernant les nouveaux frais liés à l'inaccessibilité  
6 du compteur.

7 Les frais présentés dans cette pièce ont tous été mis à jour pour une application au 1<sup>er</sup> avril  
8 2017, notamment, en fonction des taux horaires des types d'emplois impliqués, qui sont  
9 présentés à la section suivante. Quant aux prix établis à l'aide de la grille de calcul du coût  
10 des travaux (annexe VI des conditions de service<sup>2</sup>), ils ont été mis à jour en fonction des plus  
11 récentes données de coûts de matériel et de biens et services et des composantes de la  
12 grille de calcul (article 12.6 des *Tarifs d'électricité* [Tarifs]) mises à jour et présentées à la  
13 section 4 de la pièce HQD-4 document 3 révisée.

14 Enfin, le Distributeur a renommé « frais généraux » la catégorie de frais qui apparaissaient  
15 dans la version originale de la pièce sous le nom de « frais de service ». Cette appellation  
16 est plus représentative des types de frais qui y sont compris.

## 1. CONTEXTE

17 En 2004, le Distributeur a proposé de continuer à facturer des frais de service de nature  
18 administrative directement aux clients qui occasionnent ces activités puisque cela  
19 « contribue à réduire les pressions à la hausse sur les tarifs de l'ensemble de la clientèle »<sup>3</sup>.  
20 Cette approche permet un traitement juste et uniforme de l'ensemble des clients. Elle incite  
21 de plus les clients à respecter leurs obligations. Ainsi, « le lien entre les frais facturés et les  
22 coûts du service n'est donc pas essentiel dans l'établissement du niveau de ces frais. Ces  
23 coûts peuvent cependant fournir une référence pour juger du caractère raisonnable des  
24 frais »<sup>4</sup>. Dans sa décision D-2005-34, la Régie approuvait ces principes et maintenait « le  
25 statu quo pour l'ensemble des frais de service de nature administrative »<sup>5</sup>.

26 Dans le cadre du dossier R-3535-2004, le Distributeur a complété l'examen des frais de  
27 service pour en arriver à la structure actuelle. Seuls certains frais se sont ajoutés au cours  
28 des années, notamment les frais d'inspection et les frais associés à l'option de compteur non  
29 communicant applicables dans le cas où le client se prévaut d'un tel compteur.

---

<sup>1</sup> Voir la pièce HQD-15, document 1 (B-0102).

<sup>2</sup> Pour simplifier la lecture, les articles mentionnés dans le présent document sont les articles actuels des CSÉ à moins d'une indication contraire.

<sup>3</sup> R-3541-2004, *Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année 2005-2006*, pièce HQD-2, document 1, page 8.

<sup>4</sup> *Ibid*, page 9.

<sup>5</sup> Décision D-2005-34, page 155.

### 1.1. Grilles de frais et de prix proposés

1 Le Distributeur propose d'apporter des ajustements à sa façon d'appliquer certains frais  
2 actuellement prévus aux articles 12.3 et 12.5 des Tarifs et d'uniformiser la terminologie selon  
3 les types d'activités. À cette fin, une catégorie appelée « frais généraux » est créée, comme  
4 présenté au tableau I-A à la pièce HQD-4, document 4 révisée.

5 Par ailleurs, la catégorie « prix des interventions simples » est introduite pour lesquelles le  
6 traitement administratif est allégé. Par exemple, la réalisation des interventions ne sera plus  
7 conditionnelle à l'obtention au préalable du paiement par le client. Les prix des interventions  
8 simples sont présentés au tableau I-B à la pièce HQD-4, document 4 révisée.

9 La justification des nouveaux frais généraux et des prix des interventions simples se retrouve  
10 respectivement aux sections 2 et 3 de la présente pièce.

11 Les nouveaux frais sont présentés dans la partie I de la grille des frais et prix à la pièce  
12 HQD-4, document 4 révisée.

13 Aux fins de simplification, tous les frais et prix ont été arrondis selon la règle suivante :

- 14 • au dixième de dollar près pour les montants inférieurs à 5 \$ ;
- 15 • au dollar près pour les montants supérieurs à 5 \$ mais inférieurs à 10 \$ ;
- 16 • aux 5 \$ près pour les montants supérieurs à 10 \$ mais inférieurs à 100 \$ ;
- 17 • aux 10 \$ près pour les montants supérieurs à 100 \$.

### 1.2. Intrants utilisés pour l'établissement des frais généraux et des prix des interventions simples

18 Comme il l'a fait par le passé, le Distributeur a évalué le coût de chacune des interventions  
19 visées à partir du coût complet de la main-d'œuvre, du temps moyen de réalisation et du  
20 matériel requis pour établir les frais et prix.

21 Dans le cadre du dossier R-3933-2015, les taux applicables au 1<sup>er</sup> avril 2015 ont été  
22 reconduits pour l'année tarifaire 2016-2017<sup>6</sup>. Le tableau 1 présente la comparaison entre les  
23 taux horaires mis à jour en 2016 aux fins d'une application pour l'année tarifaire 2017-2018  
24 et ceux établis pour une application à partir du 1<sup>er</sup> avril 2015, et ce, pour toutes les catégories  
25 de main-d'œuvre visées dans la présente pièce. Le taux horaire de deux catégories  
26 d'emplois sur trois baisse légèrement. Cette baisse s'explique par une augmentation des  
27 heures productives supérieure à la hausse du coût de la main-d'œuvre.

---

<sup>6</sup> Dossier R-3933-2015, pièce HQD-13, document 3 (B-0049).

**TABLEAU 1 :**  
**TAUX HORAIRE À COÛT COMPLET DES CATÉGORIES D'EMPLOIS**

Catégorie d'emplois (année visée)	2017	2015
Mesurage	142,00 \$	145,00 \$
Métier-route	172,00 \$	172,00 \$
Représentant	124,00 \$	127,00 \$

1 Le taux horaire de la main-d'œuvre utilisé aux fins des calculs est celui mis à jour en 2016. Il  
2 correspond aux coûts de chacune des activités contributives aux services rendus divisés par  
3 les heures productives du groupe d'employés concerné par l'intervention. La charge de  
4 travail correspond au temps moyen observé pour réaliser les travaux et, s'il y a lieu, au  
5 temps de déplacement. La charge de travail varie selon la nature des interventions à  
6 effectuer.

7 Le Distributeur déposera, le cas échéant, une mise à jour de l'ensemble des frais généraux  
8 et des prix des interventions simples sur la base des données les plus récentes avant leur  
9 mise en application, cela en fonction de l'échéancier réglementaire.

## 2. FRAIS GÉNÉRAUX

10 À la suite de l'examen des différents frais et taux, le Distributeur propose de maintenir  
11 inchangés les frais et taux suivants :

- 12 • frais spéciaux de raccordement dans un réseau autonome ;
- 13 • taux applicables aux dépôts ;
- 14 • frais pour provision insuffisante ;
- 15 • frais d'administration applicables à la facturation par Hydro-Québec.

16 Pour les autres frais, le Distributeur propose d'uniformiser la terminologie selon les types  
17 d'activités auxquels ils s'appliquent et de les ajuster sur la base du temps de réalisation.

18 Ces propositions sont présentées dans les sections suivantes :

- 19 • frais d'abonnement (section 2.1) ;
- 20 • frais d'intervention, incluant les frais de déplacement sans intervention  
21 (section 2.2) ;
- 22 • frais liés à l'inaccessibilité du compteur (section 2.3) ;
- 23 • frais mensuels de relève (section 2.4) ;

- 1           • frais d'inspection (section 2.5).

## 2.1. Frais d'abonnement

2 Le Distributeur applique actuellement des frais d'ouverture de dossier de 50 \$ ou des frais de  
3 gestion de dossier de 20 \$ lorsqu'il y a un nouveau responsable de l'abonnement, plus  
4 précisément lors d'un emménagement ou de l'ajout d'un co-titulaire à l'abonnement. Les frais  
5 de gestion de dossier sont appliqués si le client démontre qu'il a été client au cours des cinq  
6 années précédentes.

7 Dans le dossier R-3541-2004<sup>7</sup>, le Distributeur a justifié la différence de 30 \$ entre les frais  
8 d'ouverture de dossier et les frais de gestion de dossier par le fait que cela constituait un  
9 incitatif pour que le client fournisse au Distributeur des informations exactes et fiables, dont  
10 son ancienne adresse, lors d'un déménagement. Un autre argument était que la transaction  
11 d'ouverture de dossier nécessite beaucoup plus de temps que celle de gestion de dossier en  
12 raison principalement de la cueillette de l'ensemble des renseignements et de la présentation  
13 au client des divers services qui lui sont offerts.

14 L'incitatif monétaire actuel de 30 \$ n'est toutefois plus nécessaire en raison des possibilités  
15 qu'offrent les nouvelles technologies, et plus spécifiquement les compteurs communicants.  
16 Avec ces derniers, le Distributeur dispose d'une plus grande souplesse pour suspendre la  
17 livraison de l'électricité.

18 Bien que le Distributeur puisse, sans les compteurs communicants, interrompre le service  
19 d'électricité ou refuser de livrer l'électricité si le client ne fournit pas les renseignements  
20 exigibles en vertu des CSÉ ou fournit des renseignements erronés, dans les faits, ce droit n'a  
21 jamais été mis en application en raison de la complexité et des coûts d'intervention.  
22 Désormais, le Distributeur peut exercer ce droit à moindre coût et sur la grande majorité du  
23 territoire. En conséquence, l'incitatif monétaire n'est plus requis, tout comme la distinction  
24 entre les deux types de transaction.

25 De plus, dans le cadre d'un balisage effectué à l'été 2016 auprès de distributeurs d'électricité  
26 canadiens, le Distributeur a pu constater que très peu d'entre eux facturent des frais  
27 différents pour l'ouverture et la gestion de dossier. Le tableau 2 présente le résultat de ce  
28 balisage pour les distributeurs dont l'information était disponible et publique.

---

<sup>7</sup> Dossier R-3541-2004, pièce HQD-2, document 1, pages 17 et 18.



**TABLEAU 2 :  
BALISAGE SUR LES FRAIS D'OUVERTURE DE DOSSIER ET  
DE GESTION DE DOSSIER FACTURÉS PAR DES DISTRIBUTEURS CANADIENS  
EN VIGUEUR EN 2016**

	Frais d'ouverture de dossier	Frais de gestion de dossier
HQD	50 \$	20 \$
Gaz Métro	0 \$	0 \$
NB Power	0 \$	46,15 \$ (sous réserve de certaines conditions d'abonnement)
NS Power	28 \$	28 \$
Hydro One	30 \$	30 \$
Hydro Ottawa	30 \$	30 \$
Sask Power	0 \$	15 \$
ATCO Electric	14 \$	14 \$
BC Hydro	12,40 \$	12,40 \$

1 Pour ces raisons et par souci de clarté et de simplification, le Distributeur propose de  
2 regrouper les frais d'ouverture et de gestion de dossier en une seule catégorie nommée  
3 « frais d'abonnement ». Désormais, ces frais s'appliqueront à toute demande d'abonnement.

4 Par ailleurs, les fonctionnalités du site Web d'Hydro-Québec visent à augmenter l'autonomie  
5 du client et à faciliter le traitement de ses demandes, et cela, au moment qui lui convient. De  
6 plus, le client dispose, par le biais de l'espace client, d'un grand nombre d'informations et de  
7 services. L'espace client permet au client, notamment de consulter son solde à payer, de  
8 signaler un déménagement, de s'inscrire à la facture Internet, de suivre ses coûts  
9 d'électricité et sa consommation et d'obtenir des conseils personnalisés pour faire des  
10 économies sur sa facture.

11 Pour le Distributeur, l'utilisation par le client de libres-services sur le Web réduit ses coûts, le  
12 traitement des demandes se faisant de façon automatisée. Actuellement, environ 20 % des  
13 transactions liées à l'ouverture ou à la gestion de dossier sont effectuées par l'entremise du  
14 Web ou du système de réponse vocale interactive (RVI). Ainsi, le Distributeur souhaite  
15 encourager l'utilisation du Web par la clientèle plutôt que d'autres moyens plus coûteux,  
16 comme la téléphonie.

17 Compte tenu de ce qui précède, le Distributeur souhaite différencier les frais d'ouverture de  
18 compte selon que le client utilise un moyen automatisé pour effectuer sa demande  
19 d'abonnement ou qu'il utilise un autre moyen. Ainsi, le Distributeur propose de ne pas

- 1 facturer au client sa demande d'abonnement complétée au moyen d'un des libres-services  
2 du Distributeur et de lui facturer des frais de 25 \$ s'il complète sa demande par tout autre  
3 moyen (téléphone, courriel, télécopieur ou poste) qui implique l'intervention d'un  
4 représentant.
- 5 Le tableau 3 présente le détail du calcul des frais d'abonnement pour les demandes  
6 effectuées par un autre moyen qu'un libre-service.

**TABLEAU 3 :**  
**COÛT DE TRANSACTION D'UNE DEMANDE D'ABONNEMENT**  
**EFFECTUÉE PAR UN REPRÉSENTANT**

<b>Temps moyen de réponse téléphonique</b>	<b>0,20 h</b>
<b>Taux horaire</b>	<b>124,00 \$</b>
<b>Total</b>	<b>24,80 \$</b>

7 Quant aux demandes d'abonnement réalisées par le client au moyen du Web, leur coût,  
8 établi à partir des coûts de développement en technologie de l'information de la plate-forme  
9 Web, représente un montant de 2 \$<sup>8</sup> par client par transaction. Ce montant est en partie  
10 compensé par la réduction des coûts de traitement de la demande, ce traitement étant  
11 automatisé plutôt qu'effectué par un employé.

12 Dans un engagement pris dans le cadre des ateliers<sup>9</sup>, le Distributeur a indiqué les avantages  
13 financiers d'offrir les demandes d'abonnement sans frais par le Web. Le Distributeur  
14 mentionnait, entre autres, que « [l]a trajectoire Web s'inscrit dans une volonté générale [...] de  
15 simplifier l'accès à ses services » et qu'il faut regarder les impacts de cette trajectoire  
16 au-delà d'« une stricte logique de rentabilité ». À cet effet, le Distributeur précisait notamment  
17 que « [l]es demandes d'abonnement par le Web permettront de diminuer le nombre d'appels  
18 ainsi que le temps de traitement des demandes des clients » et, conséquemment,  
19 « d'améliorer le délai moyen de réponse »<sup>10</sup>.

20 Ainsi, comme le Distributeur souhaite renforcer l'incitatif pour le client d'effectuer sa  
21 demande d'abonnement au moyen des libres-services et qu'il considère désormais ces  
22 moyens comme son offre de référence en matière de demande d'abonnement, il est proposé  
23 de ne facturer aucuns frais d'abonnement lorsqu'ils sont utilisés.

24 Le Distributeur tient à mentionner que sa proposition fera en sorte qu'un grand nombre de  
25 ses clients bénéficieront d'une réduction de frais lors d'une demande d'abonnement, soit les  
26 nouveaux clients et ceux complétant leur demande au moyen d'un des libres-services du  
27 Distributeur. Pour les autres clients, le Distributeur réitère que ces derniers bénéficieront des

<sup>8</sup> Montant de l'ordre de 1,3 M\$ amorti sur une période de 5 ans.

<sup>9</sup> Réponse à l'engagement n° 1 de l'atelier 1 du 11 mai 2016, pièce HQD-8, document 3 (B-0037).

<sup>10</sup> Réponse à l'engagement n° 1 de l'atelier 1 du 11 mai 2016, pièce HQD-8, document 3 (B-0037), page 3.

1 avantages décrits dans l'engagement précédemment mentionné. À terme, ces clients  
2 bénéficieront « indéniablement de réductions de coûts découlant d'une utilisation accrue du  
3 Web par la clientèle, en remplacement d'autres moyens plus coûteux, comme peut l'être la  
4 téléphonie »<sup>11</sup>. Enfin, puisque les frais liés à la demande d'abonnement n'ont pas fait l'objet  
5 d'une mise à jour depuis 2005<sup>12</sup>, l'augmentation de 5 \$ des frais de gestion de dossier  
6 combinée à la réduction de 25 \$ des frais d'ouverture de dossier est jugée, dans ce contexte,  
7 comme étant raisonnable.

8 Les frais d'abonnement proposés sont présentés au tableau 4.

**TABLEAU 4 :**  
**FRAIS D'ABONNEMENT**

Type de demande d'abonnement	Frais
Au moyen d'un des livres-services du Distributeur	sans frais
Par tout autre moyen	25 \$

## 2.2. Frais d'intervention

### 2.2.1. *Frais d'intervention à distance, au compteur ou sur le réseau*

9 Comme le déploiement massif des compteurs communicants est complété, que ceux-ci sont  
10 désormais implantés sur la majorité du territoire québécois, le Distributeur a suffisamment  
11 d'informations pour répondre à la demande de la Régie présentée dans sa décision  
12 D-2015-018 de revoir les frais d'interruption et de remise en service. La Régie demandait  
13 spécifiquement au Distributeur de déposer « les analyses démontrant clairement le coût  
14 moyen sur la base duquel seront fixés les futurs frais d'interruption et de remise sous  
15 tension »<sup>13</sup>.

16 Le Distributeur a procédé à l'analyse des types d'intervention qu'il réalise pour interrompre  
17 ou remettre en service l'alimentation en électricité d'un lieu de consommation. Son analyse  
18 permet d'établir que trois types d'intervention sont réalisés :

- 19 • intervention à distance ;
- 20 • intervention au point de livraison (au compteur) ;
- 21 • intervention sur le réseau (au point de branchement ou au point de  
22 raccordement).

<sup>11</sup> HQD-8, document 3 (B-0037), page 3.

<sup>12</sup> Décision D-2005-34, page 155.

<sup>13</sup> Décision D-2015-018, paragraphe 870.

1 Par ailleurs, le Distributeur propose que les « frais d'intervention » remplacent les « frais  
2 actuels d'interruption », les « frais initiaux d'installation » (applicables aux compteurs non  
3 communicants) et les « frais de mise sous tension ».

### ***Frais d'intervention à distance***

4 Comme mentionné dans le dossier R-3788-2012, seules les installations électriques  
5 monophasées dont l'intensité nominale du coffret de branchement est d'au plus 200 A  
6 peuvent avoir un compteur avec la fonction d'interruption et de rétablissement du service à  
7 distance, ce qui représente environ 95 % des abonnements.

8 Par ailleurs, avec la fin du déploiement du projet Lecture à distance (LAD), le Distributeur  
9 constate qu'environ 2 % de sa clientèle a fait le choix d'un compteur non communicant. Bien  
10 que ce pourcentage puisse très légèrement augmenter avec la proposition 6.10<sup>14</sup> présentée  
11 dans le présent dossier, le Distributeur peut affirmer que pour la grande majorité des  
12 abonnements, un compteur avec la fonction d'interruption et de rétablissement du service à  
13 distance est en place. Par conséquent, le Distributeur propose que l'intervention à distance  
14 se fasse sans frais pour le client.

15 Les « frais d'intervention à distance » viendraient donc remplacer les « frais d'interruption de  
16 service » de 50 \$ facturés en vertu des articles 6.8 et 12.9 des CSÉ.

### ***Frais d'intervention au compteur***

17 En présence d'un compteur non communicant, l'intervention au compteur nécessite le  
18 déplacement d'un agent, par exemple, lors du rétablissement de service à la suite d'une  
19 interruption ou lors de l'installation du compteur. Puisque dans ces situations, les tâches et  
20 les catégories d'employés nécessaires sont sensiblement les mêmes, les mêmes frais  
21 devraient s'appliquer, soit les « frais d'intervention au compteur ».

22 Dans sa décision D-2014-164, la Régie fixe les frais initiaux pour l'installation d'un compteur  
23 non communicant à 85 \$<sup>15</sup> ou 15 \$ et mentionne que ces frais pourraient être réévalués par  
24 le Distributeur, en dehors de la période de déploiement du projet LAD<sup>16</sup>. De plus, dans la  
25 décision D-2015-018<sup>17</sup>, une mesure temporaire a été approuvée par la Régie dans l'attente  
26 de la fin du déploiement des compteurs communicants. À cet égard, des frais d'interruption  
27 de service de 50 \$ sont facturés au propriétaire lors du rétablissement d'une installation  
28 électrique monophasée de 200 A et moins. Considérant que le déploiement massif des  
29 compteurs communicants est terminé, le Distributeur propose que ces frais soient remplacés  
30 par les frais d'intervention au compteur lorsqu'un déplacement est nécessaire.

31 Avec la fin du déploiement massif, le Distributeur doit traiter ces demandes de manière plus  
32 ciblée dans le cadre des interventions courantes. Ainsi, le Distributeur estime que le temps

---

<sup>14</sup> Pièce HQD-13, document 1 révisée (B-0054), pages 18 et 19.

<sup>15</sup> Décision D-2014-164, paragraphe 44.

<sup>16</sup> Décision D-2014-164, paragraphe 42.

<sup>17</sup> Décision D-2015-018, paragraphes 867 à 869.

1 de transport et de travail à pied d'œuvre présenté lors du dossier lié au projet LAD<sup>18</sup> (soit  
 2 0,87 heure) est toujours adéquat et reflète le temps d'intervention moyen constaté  
 3 actuellement. Les frais proposés seraient composés d'un coût d'intervention de 123,54 \$  
 4 auquel s'ajoute le coût du traitement administratif de 14,88 \$, pour un total de 138,42 \$. Sur  
 5 cette base, les frais d'intervention au compteur proposés sont de 140 \$.

**TABLEAU 5 :  
 COÛT D'INTERVENTION AU COMPTEUR**

<b>COÛT D'INTERVENTION AU COMPTEUR</b>	<b>Temps moyen d'intervention</b>	<b>0,87 h</b>
	<b>Taux horaire – mesurage</b>	<b>142,00 \$</b>
	<b>Sous-total</b>	<b>123,54 \$</b>
<b>COÛT DU TRAITEMENT PAR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE</b>	<b>Temps de traitement de la demande</b>	<b>0,12 h</b>
	<b>Taux horaire - représentant</b>	<b>124,00 \$</b>
	<b>Sous-total</b>	<b>14,88 \$</b>
<b>Total</b>		<b>138,42 \$</b>

6 Les « frais d'intervention au compteur » viendraient remplacer les « frais initiaux  
 7 d'installation » prévus à l'article 10.4 et les « frais d'interruption de service » facturés en vertu  
 8 des articles 6.8 et 12.9 des CSÉ lorsqu'une intervention avec déplacement au compteur est  
 9 nécessaire<sup>19</sup>.

10 Le Distributeur a déjà précisé à la Régie qu'il procède systématiquement et avec célérité à  
 11 l'installation d'un compteur communicant dès que l'abonnement d'un client ayant choisi  
 12 l'option de compteur non communicant est résilié<sup>20</sup>. En effet, il n'y a qu'une faible probabilité  
 13 que le déménagement de ce client coïncide avec l'emménagement, dans le même logement,  
 14 d'un client qui désire lui aussi exercer l'option de compteur non communicant. Toutefois, à la  
 15 demande de la Régie, le Distributeur a introduit des modalités aux CSÉ visant à ne pas  
 16 facturer le client pour les frais d'installation si, au moment où il adhère à l'option, un  
 17 compteur non communicant est présent au point de livraison. Ces modalités sont  
 18 maintenues.

### ***Frais d'intervention sur le réseau***

19 Les « frais d'intervention sur le réseau » seront applicables notamment lors de la mise sous  
 20 tension d'une nouvelle installation. Ils seront également applicables lors d'un rétablissement  
 21 de service devant être effectué sur le réseau à la suite d'une interruption. Dans ces

<sup>18</sup> Décision D-2012-128, paragraphe 171.

<sup>19</sup> Réponse au commentaire de l'UPA (proposition 6.16), pièce HQD-15, document 1 (B-0102), page 245.

<sup>20</sup> Décision D-2012-128, page 23.

- 1 circonstances, le Distributeur n'a pas accès au compteur ou le client lui en refuse l'accès,  
2 alors la remise en service de l'électricité doit se faire par une équipe de monteurs au point de  
3 raccordement ou au point de branchement. Cette intervention sera donc facturée à un  
4 montant équivalant aux frais de mise sous tension actuels (si ce n'est que ce montant a été  
5 arrondi à 360 \$).

**TABLEAU 6 :  
COÛT D'INTERVENTION SUR LE RÉSEAU**

<b>COÛT D'INTERVENTION SUR LE RÉSEAU</b>	<b>Temps moyen d'intervention</b>	<b>1,05 h</b>
	<b>Taux horaire – métier-route</b>	<b>172,00 \$</b>
	<b>Nombre d'employés</b>	<b>2</b>
	<b>Sous-total</b>	<b>361,20 \$</b>

- 6 Le tableau 7 résume les nouveaux frais d'intervention.

**TABLEAU 7 :  
FRAIS D'INTERVENTION**

<b>Type d'intervention</b>	<b>Frais</b>
<b>À distance</b>	<b>Sans frais</b>
<b>Au compteur</b>	<b>140 \$</b>
<b>Sur le réseau</b>	<b>360 \$</b>

### **2.2.2. Frais de déplacement sans intervention**

- 7 Lorsque le Distributeur est appelé à se déplacer pour une intervention sur le réseau visant la  
8 mise ou la remise sous tension d'une installation, à la demande du client, et que le  
9 Distributeur constate qu'aucune intervention n'est nécessaire ou possible (par exemple dans  
10 le cas où le maître électricien n'aurait pas exécuté les travaux préalables), des frais de  
11 déplacement sans mise sous tension de 172 \$ sont actuellement facturés au client. Ce  
12 montant correspond à une heure de déplacement au taux horaire à coût complet d'un  
13 employé métier-route. Aucun changement n'est apporté au calcul de ces frais, si ce n'est que  
14 le montant est arrondi à 170 \$. Toutefois le Distributeur propose, en cohérence avec ce qui  
15 précède, de les renommer « frais de déplacement sans intervention ».

### **2.3. Frais liés à l'inaccessibilité du compteur**

- 16 Dans le cadre du présent dossier, le Distributeur a demandé à la Régie d'approuver  
17 provisoirement l'article 13.1.1 des CSÉ « s'appliquant aux [129 000] clients qui négligent ou

1 refusent de donner accès à l'appareillage de mesure ou de rendre conforme leur installation  
 2 électrique »<sup>21</sup> et pour lesquels le Distributeur est incapable de procéder à l'installation d'un  
 3 compteur communicant.

4 Le Distributeur soulignait également que les coûts générés par le processus mis en place  
 5 sont actuellement récupérés par l'ensemble de la clientèle<sup>22</sup>.

6 À la suite d'une proposition de la Régie<sup>23</sup> en audience, le Distributeur lui a demandé de fixer  
 7 des « frais liés à l'inaccessibilité du compteur » établis à 115 \$ « sur la base des coûts  
 8 moyens occasionnés par un client qui refuserait ou négligerait de donner accès à  
 9 l'appareillage de mesure ou d'entreprendre les travaux nécessaires pour le remplacement du  
 10 compteur à la suite de l'ensemble des moyens de communication »<sup>24</sup>. Le montant de 115 \$  
 11 est calculé sur la base des éléments présentés au tableau 8<sup>25</sup>.

**TABLEAU 8 :**  
**COÛT MOYEN PAR CLIENT DU TRAITEMENT PERSONNALISÉ**  
**LIÉ À L'INACCESSIBILITÉ DU COMPTEUR**

<b>ENVOI DES LETTRES</b>	<b>Temps de traitement</b>	<b>0,08 h</b>
	<b>Taux horaire – représentant</b>	<b>124,00 \$</b>
	<b>Lettres et avis transmis</b>	<b>3</b>
	<b>Sous-total</b>	<b>32,49 \$</b>
<b>COÛT DU TRAITEMENT PAR SERVICE À LA CLIENTÈLE</b>	<b>Temps de traitement</b>	<b>0,20 h</b>
	<b>Taux horaire – représentant</b>	<b>124,00 \$</b>
	<b>Nombre moyen d'appels (entrant, sortant et suivi)</b>	<b>2</b>
	<b>Sous-total</b>	<b>49,60 \$</b>
<b>COÛT DU TRAITEMENT ADMINISTRATIF – SUIVI ET ANALYSE DES DOSSIERS</b>	<b>Temps moyen de traitement pour un dossier</b>	<b>0,25 h</b>
	<b>Taux horaire – représentant</b>	<b>124,00 \$</b>
	<b>Sous-total</b>	<b>31,00 \$</b>
<b>Total</b>		<b>113,09 \$</b>

<sup>21</sup> Décision D-2016-118, paragraphe 13.

<sup>22</sup> *Ibid.*, paragraphe 17.

<sup>23</sup> Pièce A-0011.

<sup>24</sup> D-2016-118, paragraphe 45.

<sup>25</sup> Pièce HQD-19, document 1 (B-0080), page 3.

1 Dans sa décision D-2016-118, la Régie a approuvé de façon provisoire l'article 13.1.1<sup>26</sup> et  
2 les « frais liés à l'inaccessibilité du compteur », qu'elle « juge raisonnable de fixer [...] [à]  
3 85 \$ »<sup>27</sup>.

4 Le Distributeur accueille cette décision et considère également que le montant de 85 \$  
5 semble raisonnable étant donné que l'ensemble des communications prévues ne seront  
6 peut-être pas requises pour certains clients. Pour cette raison, il propose de maintenir les  
7 « frais liés à l'inaccessibilité du compteur » à 85 \$.

#### 2.4. Frais mensuels de relève

8 Les frais mensuels de relève facturés au client qui dispose d'un compteur non communicant  
9 ont été introduits dans le dossier R-3788-2012. Le Distributeur propose que ces frais,  
10 approuvés dans la décision D-2012-128 et revus à la suite de la décision D-2014-172<sup>28</sup>,  
11 soient révisés. En effet, en considérant la fin du déploiement massif des compteurs  
12 communicants et sa proposition visant à effectuer au moins un déplacement par année pour  
13 obtenir les données de consommation du compteur<sup>29</sup>, le Distributeur révisé le coût de cette  
14 activité actuellement de 5 \$ à 2,50 \$ par mois, le temps moyen de relève étant estimé à près  
15 de 13 minutes, tel que cela a été présenté lors de l'atelier 6<sup>30</sup>.

16 Par ailleurs, les coûts annuels liés aux technologies de l'information de 3,61 \$, qui avaient  
17 été ajoutés en 2012 et pour une période de 5 ans à la suite d'une décision de la Régie<sup>31</sup>, ont  
18 été retirés du calcul du coût mensuel de relève car la période de 5 ans se termine en 2017.

**TABLEAU 9 :**  
**COÛT MENSUEL DE RELÈVE D'UN COMPTEUR AVEC DÉPLACEMENT**

<b>UNE RELÈVE AVEC DÉPLACEMENT</b>	<b>Temps moyen de relève</b>	<b>0,21 h</b>
	<b>Taux horaire – mesurage</b>	<b>142,00 \$</b>
	<b>Nombre annuel de déplacement</b>	<b>1</b>
	<b>Sous-total</b>	<b>29,82 \$</b>
<b>Coût total par année</b>		<b>29,82 \$</b>
<b>Coût mensuel</b>		<b>2,49 \$</b>
<b>Frais mensuels de relève proposés (arrondis )</b>		<b>2,50 \$</b>

<sup>26</sup> *Ibid.*, paragraphe 73.

<sup>27</sup> *Ibid.* paragraphes 71 et 73.

<sup>28</sup> Décision D-2014-172 du 3 octobre 2014, dossier R-3854-2013, phase 2, *Demande de modification de l'option d'installation d'un compteur n'émettant pas de radiofréquences.*

<sup>29</sup> Pièce HQD-1, document 1 révisée, section 4.2.1.

<sup>30</sup> Pièce HQD-13, document 1 révisée (B-0054), page 22.

<sup>31</sup> Décision D-2012-128, paragraphes 191, 193 et 208.



## 2.5. Frais d'inspection

- 1 Les frais d'inspection actuellement de 1 160 \$ sont révisés à 1 140 \$ à la suite de la baisse  
 2 du taux horaire des employés mesurage.

**TABLEAU 10 :  
 COÛT MOYEN D'UNE INSPECTION POUR MANIPULATION**

<b>TEMPS MOYEN POUR LES ACTIVITÉS VISÉES</b>	<b>Travaux administratifs</b>	<b>3,50 h</b>
	<b>Travaux à pied d'œuvre</b>	<b>3,50 h</b>
	<b>Transport</b>	<b>1,00 h</b>
	<b>Sous-total – temps moyen</b>	<b>8,00 h</b>
	<b>Taux horaire – mesurage</b>	<b>142,00 \$</b>
<b>Total</b>		<b>1 136,00 \$</b>
<b>Frais d'inspection proposés (arrondis)</b>		<b>1 140 \$</b>

## 3. PRIX DES INTERVENTIONS SIMPLES

- 3 Parmi les interventions simples présentées au tableau I-B de la pièce HQD-4, document 4  
 4 révisée, seule l'intervention « interruptions planifiées et entretien préventif » ne fait pas l'objet  
 5 d'une modification. Une précision est toutefois apportée à l'effet que le montant est  
 6 applicable par tranche de cinq heures additionnelles.

7 Le détail du calcul des autres frais est présenté dans les sections suivantes :

- 8 • Modification d'un branchement (section 3.1) ;
- 9 • Déplacement d'un poteau (section 3.2) ;
- 10 • Services connexes à l'éclairage public (section 3.3) ;
- 11 • Travaux de sécurisation du réseau à la demande du client (section 3.4).

### 3.1. Modification d'un branchement

#### 3.1.1. Remplacement ou déplacement du branchement du distributeur en aérien

- 12 Une demande d'un client touchant une intervention sur le branchement du distributeur peut  
 13 impliquer le déplacement de celui-ci en conservant ou en remplaçant le conducteur actuel.  
 14 Le Distributeur peut être également appelé à modifier un conducteur sans faire de  
 15 déplacement, notamment à cause d'un bris occasionné par le client, ce qui est plutôt rare. Le  
 16 coût de ces travaux est facturable dans le cas où il n'y a pas d'augmentation de l'intensité

- 1 nominale du coffret de branchement, car aucun revenu additionnel ne vient compenser ce  
2 coût additionnel.
- 3 L'hypothèse retenue afin d'établir un prix moyen s'appliquant à toutes les tâches est que  
4 50 % des interventions impliquent un changement de conducteur alors que dans 50 % des  
5 autres interventions, le conducteur actuel n'est pas remplacé.
- 6 Partant de cette hypothèse, le tableau 11 présente les prix applicables au remplacement ou  
7 déplacement de branchement du distributeur en aérien en basse tension.

**TABLEAU 11 :  
COÛT DU REMPLACEMENT OU DÉPLACEMENT DE BRANCHEMENT**

	<b>400 A et -</b>	<b>600 A et +</b>
<b>Main-d'œuvre – métier-route</b>	<b>883 \$</b>	<b>2 206 \$</b>
<b>Matériel</b>	<b>95 \$</b>	<b>76 \$</b>
<b>Frais applicables au matériel <sup>(1)</sup></b>	<b>33 \$</b>	<b>27 \$</b>
<b>Total</b>	<b>1 011 \$</b>	<b>2 309 \$</b>
<b>Prix proposés (arrondis)</b>	<b>1 010 \$</b>	<b>2 310 \$</b>
<sup>(1)</sup> Frais d'acquisition (2,0 %), Frais de gestion des matériaux (22 %), Frais de matériel mineur (11 %)		

### **3.1.2. Déplacement du branchement en raison de contraintes liées à une piscine**

- 8 Actuellement, le Distributeur facture une demande de déplacement de branchement  
9 occasionnée par l'installation d'une piscine 361 \$ dans le cas d'un coffret de 200 A et 895 \$  
10 dans le cas d'un coffret de 400 A. Dans l'optique de trouver un équilibre entre la nécessité de  
11 faire payer au client les coûts qui résultent de son choix et la sécurité du public, et afin  
12 d'inciter les clients à adopter un comportement sécuritaire, le Distributeur propose que seuls  
13 des frais de 360 \$ soient facturés au client dans tous les cas.

### **3.2. Déplacement d'un poteau**

- 14 Compte tenu des demandes fréquentes relatives à des déplacements d'un seul poteau, le  
15 Distributeur propose d'introduire des prix spécifiques, en fonction du niveau de tension, afin  
16 de faciliter la facturation de cette intervention.

- 17 Ces prix représentent le regroupement d'un certain nombre de tâches du tableau II-C « Prix  
18 des travaux de modification de ligne aérienne » de la pièce HQD-4, document 4 révisée qui  
19 incluent les éléments de structure aérienne, les poteaux et systèmes d'attaches, tant pour  
20 leur installation que pour leur enlèvement.

- 1 Les prix proposés sont applicables pour le déplacement d'un poteau en considérant qu'un  
 2 certain nombre de poteaux supportent des équipements, tels que des transformateurs ou  
 3 des coupes circuits. Le détail du calcul est présenté au tableau 12.

**TABLEAU 12 :  
 COÛT DU DÉPLACEMENT D'UN POTEAU**

	<b>Basse tension</b>	<b>Moyenne tension monophasée</b>	<b>Moyenne tension triphasée</b>
<b>Poteau</b>	<b>1 563 \$</b>	<b>2 906 \$</b>	<b>4 520 \$</b>
<b>Ancrage et hauban <sup>(1)</sup></b>	-	<b>306 \$</b>	<b>306 \$</b>
<b>Transformateurs <sup>(2)</sup></b>	-	<b>492 \$</b>	<b>1 129 \$</b>
<b>Total</b>	<b>1 563 \$</b>	<b>3 704 \$</b>	<b>5 954 \$</b>
<b>Prix proposés (arrondis)</b>	<b>1 560 \$</b>	<b>3 700 \$</b>	<b>5 950 \$</b>
<sup>(1)</sup> Hypothèse retenue : un ancrage pour 3 poteaux (colonnes moyenne tension)			
<sup>(2)</sup> Hypothèse retenue : un transformateur pour 5 poteaux (colonnes moyenne tension)			

- 4 Les prix proposés ne s'appliquent pas pour le déplacement de plus d'un poteau. Dans ce  
 5 cas, le montant à payer doit être calculé à l'aide des tableaux II-C et II-D de la pièce HQD-4,  
 6 document 4 révisée.

### **3.3. Services connexes à l'éclairage public**

- 7 L'article 9.6 des Tarifs prévoit que le Distributeur exige le remboursement intégral par le  
 8 client, généralement une municipalité, des coûts relatifs à l'installation, au remplacement ou  
 9 à l'enlèvement d'un luminaire sur un poteau de son réseau de distribution.

10 En raison du volume des demandes et de l'optimisation de leur traitement, le temps de  
 11 transport utilisé correspond à celui d'une intervention sur le réseau, soit 15 minutes. Le  
 12 temps requis pour installer et mettre sous tension un luminaire est en moyenne de  
 13 55 minutes, alors que le temps requis pour débrancher et enlever un luminaire est d'environ  
 14 35 minutes. L'intervention pour le remplacement ou le déplacement d'un luminaire et la mise  
 15 sous tension nécessite d'effectuer les deux actions précédentes. Par conséquent, le temps  
 16 requis de cette intervention est de 90 minutes. Dans le cas de chacune de ces interventions  
 17 s'ajoute un coût moyen de 44 \$ par luminaire pour la collecte du luminaire par le Distributeur.

18 Le tableau 13 présente le détail du calcul du coût associé aux interventions sur le réseau du  
 19 Distributeur relatives à l'éclairage public.

**TABLEAU 13 :  
COÛTS DES SERVICES CONNEXES À L'ÉCLAIRAGE PUBLIC**

<b>INSTALLATION ET MISE SOUS TENSION D'UN LUMINAIRE</b>	Temps moyen d'intervention	1,15 h
	Taux horaire – métier-route	172,00 \$
	Nombre d'employés requis	2
	<b>Sous-total</b>	<b>395,60 \$</b>
	Collecte du luminaire	44,00 \$
<b>Total</b>	<b>439,60 \$</b>	
<b>REPLACEMENT OU DÉPLACEMENT ET MISE SOUS TENSION D'UN LUMINAIRE</b>	Temps moyen d'intervention	1,75 h
	Taux horaire – métier-route	172,00 \$
	Nombre d'employés requis	2
	<b>Sous-total</b>	<b>602,00 \$</b>
	Collecte du luminaire	44,00 \$
<b>Total</b>	<b>646,00 \$</b>	
<b>DÉBRANCHEMENT OU ENLÈVEMENT D'UN LUMINAIRE</b>	Temps moyen d'intervention	0,85 h
	Taux horaire – métier-route	172,00 \$
	Nombre d'employés requis	2
	<b>Sous-total</b>	<b>292,40 \$</b>
	Collecte du luminaire	44,00 \$
<b>Total</b>	<b>336,40 \$</b>	

- 1 Le Distributeur propose d'appliquer les prix présentés au tableau 14 selon le type
- 2 d'intervention réalisée. Ces prix ont été fixés en tenant compte du coût de l'ensemble des
- 3 actions réalisées lors de chacune des interventions.

**TABLEAU 14 :  
PRIX DES SERVICES CONNEXES À L'ÉCLAIRAGE PUBLIC**

Type d'intervention	Prix par intervention
Installation et mise sous tension d'un luminaire	440 \$
Remplacement ou déplacement d'un luminaire et mise sous tension	650 \$
Débranchement et enlèvement d'un luminaire	340 \$

### 3.4. Sécurisation du réseau à la demande du client

1 Le Distributeur propose d'introduire des prix fixes applicables lorsqu'il doit sécuriser  
2 temporairement le réseau de distribution à la demande d'un client qui, par exemple, veut  
3 effectuer des travaux près des lignes.

4 Aucuns frais ne seraient toutefois facturés lorsque les travaux sont demandés par un client  
5 résidentiel pour un immeuble de 4 logements et moins. Pour les autres cas, soit pour les  
6 demandes visant un immeuble de plus de 4 logements ou un immeuble à vocation  
7 commerciale, dans la mesure où les travaux de sécurisation se réalisent durant les heures  
8 normales de travail, les prix proposés figurent au tableau 15.

**TABLEAU 15 :  
PRIX POUR LES TRAVAUX DE SÉCURISATION DU RÉSEAU À LA DEMANDE DU CLIENT**

Type d'intervention	Prix par intervention
Multiplex de 4 logements et moins	Sans frais
Mesure d'isolation	500 \$
Mesure de mise hors tension	750 \$

9 Les mesures d'isolation consistent à protéger un conducteur en y installant des protecteurs  
10 et les mesures de mise hors tension se font notamment au moyen de sectionneurs  
11 permanents. Si plus d'une mesure de sécurisation doit être appliquée de manière  
12 concurrente pour un même chantier de construction, le prix total proposé est de 750 \$.

#### 4. FRAIS SPÉCIAUX DE MESURAGE

- 1 Les frais spéciaux de mesurage permettent de facturer le mesurage dans certaines  
 2 situations qui ne sont pas incluses dans le service de base, par exemple, lorsqu'un client  
 3 exige une installation de mesurage qui n'est pas standard ou désire un mesurage en  
 4 moyenne tension bien que son installation soit alimentée en basse tension.
- 5 Le détail des prix pour un mesurage en moyenne tension relatif à une option est présenté au  
 6 tableau 16.

**TABLEAU 16 :**  
**COÛT POUR UN MESURAGE EN MOYENNE TENSION RELATIF À UNE OPTION,**  
**AVEC TRANSFORMATION**

	Monophasé, sur poteau	Triphasé, sur poteau ou dans un poste blindé
<b>Main-d'œuvre – métier-route</b>	1 751 \$	1 751 \$
<b>Matériel</b>	5 607 \$	13 215 \$
<b>Frais applicables au matériel <sup>(1)</sup></b>	1 962 \$	4 625 \$
<b>Provisions <sup>(2)</sup></b>	4 008 \$	8 424 \$
<b>Total</b>	13 328 \$	28 016 \$
<b>Prix proposés (arrondis à la centaine)</b>	13 300 \$	28 000 \$
<sup>(1)</sup> Frais d'acquisition (2,0 %), frais de gestion des matériaux (22 %) et frais de matériel mineur (11 %) <sup>(2)</sup> Provision pour l'exploitation et l'entretien futurs (19 %) et frais d'ingénierie et de gestion des demandes (24 %)		

- 7 Le prix du mesurage en moyenne tension pour une installation électrique de petite puissance  
 8 est de 11 300 \$. Il représente la différence entre le coût du mesurage en moyenne tension  
 9 monophasée, présenté au tableau 16, soit 13 328 \$, et le coût du mesurage en basse  
 10 tension de 2 054 \$, présenté au tableau 17.

**TABLEAU 17 :**  
**COÛT POUR UN MESURAGE EN MOYENNE TENSION POUR UNE INSTALLATION**  
**EN BASSE TENSION MONOPHASÉE, AVEC TRANSFORMATION**

<b>Main-d'œuvre – métier-route</b>	<b>892 \$</b>
<b>Matériel</b>	<b>403 \$</b>
<b>Frais applicables au matériel <sup>(1)</sup></b>	<b>141 \$</b>
<b>Provisions <sup>(2)</sup></b>	<b>618 \$</b>
<b>Total</b>	<b>2 054 \$</b>
<sup>(1)</sup> Frais d'acquisition (2,0 %), frais de gestion des matériaux (22 %) et frais de matériel mineur (11 %)	
<sup>(2)</sup> Provision pour l'exploitation et l'entretien futurs (19 %) et frais d'ingénierie et de gestion des demandes (24 %)	