DEMANDE RELATIVE À L'ÉTABLISSEMENT DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ POUR L'ANNÉE TARIFAIRE 2017-2018
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS DE L'APCHQ

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

Pièces :

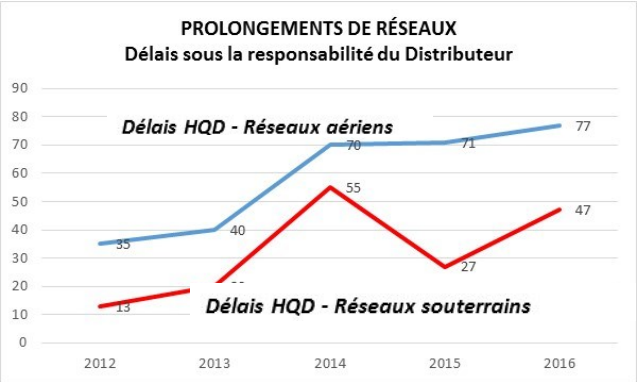
- B-0013, Efficience et performance (HQD 2, Document 1)
- R-3933-2015, B-0013, Efficience et performance (HQD 2, Document 1)
- D-2016-033, Décision de la Régie

Préambule :

En 2015, dans le cadre du dossier tarifaire R-3905-2014, Le Distributeur proposait un ensemble de nouveaux indicateurs visant à mesurer sa performance en matière de prolongement de réseau. À l'analyse des résultats présentés à la pièce B-0013 du présent dossier tarifaire, l'APCHQ a bâti le tableau suivant :

RUBRIQUES	DEMANDES D'ALIMENTATION									
	2012		2013		2014		2015		Juin 2016	
Délai moyen de prolongement de réseau aérien / Délai attente client	207	172	245	205	243	187	243	186	240	183
Délai HQD - Réseaux aériens	35		40		70		71		77	
Délai moyen de prolongement de réseau souterrain / Délai attente client	318	305	342	322	383	362	355	328	433	386
Délai HQD - Réseaux souterrains	13		20		55		27		47	

Le graphique suivant présente l'évolution des délais de prolongements de réseaux sous la responsabilité du Distributeur :



Demandes :

1. Concernant les délais moyens de prolongement de réseaux :

   1.1. La définition des indicateurs présentée aux pages 30-31 de la pièce B-0013 (HQD 2, Document 1) explique que la première partie « *représente le nombre de jours moyens entre la date de réception d'une demande de la part d'un promoteur d'un prolongement de réseau et la mise sous tension. Cette partie de l'indicateur inclut les jours qui ne sont pas sous la responsabilité du Distributeur* » et que la 2e partie présente le « *nombre de jours moyen d'attente relevant du client entre la date de réception et la mise sous tension* ».

   La compréhension de l'APCHQ est que le différentiel entre ces deux nombres de jours représente le délai total de prolongement de réseau <u>sous la responsabilité du Distributeur</u>.

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

   1.2. Dans le tableau présenté en préambule à ces demandes de renseignements, l'APCHQ a calculé les délais sous la responsabilité du Distributeur. Le graphique illustre une croissance constante de ces délais depuis 2012.

   1.2.1. Le Distributeur peut-il expliquer pourquoi le délai de prolongement de réseaux aériens est toujours plus long que le délai de prolongement de réseaux souterrains ?

   1.2.2. Le Distributeur peut-il expliquer la croissance de 120% du délai de prolongement de réseaux aériens sous sa responsabilité depuis 2012 ?

   1.2.3. Le Distributeur peut-il expliquer la croissance de 262% du délai de prolongement de réseaux souterrains sous sa responsabilité depuis 2012

   1.3. Dans sa décision D-2016-033 la Régie mentionnait « *La Régie constate qu'à court terme, le Distributeur doit remédier à l'augmentation des délais de prolongement de réseaux, notamment en aérien ».*

   1.3.1. Le Distributeur peut-il décrire les mesures qu'il a mises en place afin de donner suite à ce constat de la Régie ?

   1.4. L'indicateur de prolongements de réseaux souterrains présente une croissance constante des délais d'attente sous la responsabilité du client ?

   1.4.1. Suite aux relations quotidiennes qu'il entretient avec les promoteurs immobiliers, le Distributeur peut-il partager les raisons qui lui sont fournies pour justifier la croissance de ces délais ?

   1.4.2. Depuis 2012, le Distributeur a-t-il introduit de nouvelles exigences envers les promoteurs qui pourraient expliquer la croissance de ces délais ?

1.4.3. Au cours des dernières années, le Distributeur a procédé à de nombreuses modifications à son organisation. Le Distributeur peut-il expliquer quels impacts ces changements ont eu sur les délais sous la responsabilité des promoteurs.

1.5. Dans le cadre de la cause tarifaire 2016-2017 (R-3933-2015), à la page 17 de la pièce B-0013 (HQD 2, Document 1), le Distributeur mentionnait « *Cependant, comme une portion importante des délais est occasionnée par les activités sous la responsabilité du client, des efforts sont déployés afin de réduire ces délais, en allégeant les étapes sous la responsabilité du client et en exerçant un suivi serré des dossiers, ce qui devrait améliorer le délai global de réalisation des travaux ».*

Dans sa décision D-2016-033, la Régie notait cette affirmation du Distributeur (page 33, paragraphe 83).

Cependant, en juin 2016, ces délais sous la responsabilité des clients ont connu leur plus forte hausse depuis que ces données sont disponibles.

1.5.1. Le Distributeur peut-il expliquer quels sont les mesures qu'il a mises en place afin de réduire ces délais ?

1.5.2. Le Distributeur peut-il mettre en relation les mesures qu'il a mises en place et la forte hausse que ces délais ont connu durant le premier semestre 2016 ?

1.6. À la page 17 de la pièce B-0013 (HQD 2, Document 1), le Distributeur reprend très exactement les mêmes propos que l'année précédente et mentionne « *Cependant, comme une portion importante des délais est occasionnée par les activités sous la responsabilité du client, des efforts sont déployés afin de réduire ces délais, en allégeant les étapes sous la responsabilité du client et en exerçant un suivi serré des dossiers, ce qui devrait améliorer le délai global de réalisation des travaux ».*

1.6.1. Le Distributeur peut-il expliquer à quels allégements celui-ci fait-il référence ?

1.6.2. Le Distributeur peut-il détailler la nature des efforts qu'il compte déployer ?

Objet de renseignement : **Taux de respect de la date de livraison pour les demandes à Intervenants multiples**

Pièces :

- B-0013, Efficience et performance (HQD 2, Document 1)
- D-2016-033, Décision de la Régie

Préambule :

En réponse à une demande de la Régie dans sa décision D-2016-033, le Distributeur propose un nouvel indicateur permettant de mesurer sa performance en matière de raccordement et de travaux complexes.

	2011	2012	2013	2014	2015	Juin 2016
Taux de respect de la date de livraison pour les demandes à intervenants	70%	64%	65%	56%	66%	90%

Demandes :

2. Concernant le *Taux de respect de la date de livraison pour les demandes à intervenants multiples* :

   2.1. En matière de données compilées par cet indicateur :

      2.1.1. Le Distributeur peut-il fournir les performances mesurées au 30 juin des années 2011 à 2015 ?

      2.1.2. Le Distributeur peut-il expliquer la forte amélioration de performance de juin 2016 comparativement à l'historique ?

      2.1.3. Relativement aux pourcentages présentés pour les années 2011 à 2015, le Distributeur peut-il présenter séparément le taux de respect à la première date et à la seconde date ?

      2.1.4. Lors du dépôt annuel de cet indicateur, le Distributeur pourrait-il joindre le taux de respect ventilé par type de raccordement ?

   2.2. Relativement à la structure de l'indicateur :

      2.2.1. Le Distributeur peut-il fournir une description des onze types de raccordement qui sont mesurés par cet indicateur ?

2.2.2. Le distributeur peut-il fournir également une description de la nature des travaux d'ingénierie qui sont exigés par ces onze types de raccordement complexes ?

2.2.3. Le Distributeur peut-il préciser si les raccordements découlant d'un prolongement de réseau (aérien ou souterrain) sont inclus dans les onze types de raccordements ?

2.2.4. Dans la négative, le Distributeur peut-il en donner la raison ?

2.2.5. Concernant le type « *Raccordement modification ≤ 200 A aérien ≤ 5 compteurs* », le Distributeur peut-il préciser la raison de cette limitation à 5 compteurs et moins ?

2.2.6. Le Distributeur peut-il préciser si les raccordement/modification pour plus de 5 compteurs de 200 A sont mesurés par le nouvel indicateur ?

2.2.7. Les onze types de raccordement proposés constituent-ils la totalité des raccordements et des travaux pouvant être qualifiés de complexes ?

2.2.8. Dans la négative, le distributeur peut-il fournir la liste des autres types de raccordements et de travaux pouvant être considérés complexes qui n'ont pas été considérés dans le calcul du nouvel indicateur ?

2.2.9. Toujours dans la négative à la question 2.2.8, le Distributeur peut-il expliquer pourquoi ils n'ont pas été considérés dans le calcul du nouvel indicateur ?

2.3. Relativement aux onze types de raccordement proposés :

2.3.1. Le Distributeur mentionne « *Par ailleurs, le Distributeur poursuit l'industrialisation de certaines de ses activités. Il étend même cette approche à la conception de son réseau de distribution ainsi qu'à ses méthodes de travail, ce qui passe par la normalisation des composantes et la standardisation de tâches. Cette approche consiste à faire passer progressivement une partie des activités qui se réalisent actuellement avec de l'ingénierie vers des activités traitées sans ingénierie spécifique, et ce, afin de réduire, à terme, le coût des projets »* (HQD 2 – Document 1, page 6).

Le Distributeur peut-il préciser si, après l'industrialisation de certaines de ces activités, les onze types de raccordement proposés requerront toujours des activités complexes d'ingénierie ?

2.3.2. Dans la négative, au fil de la standardisation de certains types de raccordement complexes, le Distributeur compte-t-il faire évoluer l'indicateur pour les en retirer ?