RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DOSSIER R-3980-2016 -Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2017-2018

Mémoire présenté par :

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

Le 3 novembre 2016

TABLE DES MATIÈRES

L'ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION DU QUÉBEC 3

DOSSIER R-3980-2016 4

PRÉAMBULE 5

PARTIE I – COMMENTAIRES DE L'APCHQ SUR LES INDICATEURS DE PERFORMANCE 6

1.1 Taux de respect de la date de livraison pour les demandes à intervenants multiples 6

1.2 Délai moyen pour prolongements de réseaux 10

1.3 Conclusions sur les indicateurs de performance 12

PARTIE II – COMMENTAIRES DE L'APCHQ SUR LES PERFORMANCES AFFICHÉES PAR LES INDICATEURS 14

2.1 Évaluation des promoteurs immobiliers 14

2.2 Analyse des délais moyens de prolongement de réseaux 15

2.3 Analyse du respect de la date de livraison pour les demandes à Intervenants multiples 20

2.4 Conclusions sur les performances affichées par les indicateurs 21

CONCLUSION 24

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS 25

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 de construction et d'habitation, l'APCHQ offre des produits et services à près de 17 000 entreprises, lesquelles sont réunies au sein de 14 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 adaptés aux besoins des entrepreneurs dans les domaines de la construction et de l'habitation. Elle offre notamment des services techniques et juridiques, informatiques, de mutuelles de prévention, en relations de travail ainsi qu'en santé et en 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 dans le cadre des dossiers :

- R-3677-2008 - Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2009-2010 ;
- R-3609-2015 - Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité pour l'année tarifaire 2016-2017, et ;
- R-3964-2016 – Demande relative à la modification des Conditions de service d'électricité et des frais afférents.

DOSSIER R-3980-2016

Le 29 juillet 2016, 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 2017-2018.

Le 18 août 2016, l'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (APCHQ) soumet sa demande d'intervention à la Régie de l'énergie. Les motifs de l'intervention de l'APCHQ sont :

- De faire connaître à la Régie, par le biais d'une mise à jour de son sondage d'opinion, les constats faits par les constructeurs d'habitations quant aux délais de raccordement et de prolongements de réseaux ainsi que de soulever certaines préoccupations quant à la qualité de service du Distributeur ;

- De faire connaître au Distributeur les attentes et les besoins des promoteurs immobiliers à cet égard et démontrer à la Régie l'importance de déposer rapidement une telle mesure de satisfaction ;

- De comprendre la proposition du Distributeur et, le cas échéant soumettre à la Régie les préoccupations de ses membres quant à de nouvelles mesures de performance ;

- De faire connaître à la Régie les impacts, tant pour les promoteurs immobiliers que pour les clients ultimes, les impacts de la longue durée de service de ces installations temporaires ;

- De faire connaître à la Régie les résultats obtenus durant une expérimentation convenue avec le Distributeur et signaler les modifications de pratiques d'affaires qui seraient souhaitables pour améliorer sa performance et partant, la satisfaction des promoteurs immobiliers.

Le 15 septembre, la Régie rendait une décision procédurale[1] dans laquelle elle :

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

- Mais invite l'APCHQ à cibler son intervention sur la question des indicateurs de performance.

[1] R-3980-2016, Pièce A-0010, Décision D-2016-135, p. 13.

PRÉAMBULE

L'APCHQ prend acte de la décision de la Régie de l'énergie de cibler son intervention sur les indicateurs de performance et son mémoire ne portera que sur ce seul sujet.

Cependant, relativement à la satisfaction des promoteurs immobiliers, le Distributeur mentionne en preuve :

> *« Concernant la possibilité d'introduire un ISC lié spécifiquement aux demandes d'alimentation, le Distributeur a mentionné aux représentants de l'UMQ, l'UPA et l'APCHQ qu'il a l'intention de poursuivre ses travaux en ce sens, mais que d'autres discussions s'avèrent nécessaires afin de bien cerner les attentes et les besoins des intervenants quant à un tel indice. »*[2]

De plus, en réponse à une demande de renseignements de l'APCHQ qui portait sur l'indicateur de prolongements de réseaux souterrains, le Distributeur complète cette volonté en mentionnant :

> *« Ces travaux visent à réaliser un sondage en 2017, notamment auprès de promoteurs afin d'introduire un indice de satisfaction de la clientèle en matière de raccordement, ce qui pourra permettre d'identifier les éléments qui pourraient être améliorés. »*[3]

L'APCHQ note avec satisfaction ces intentions du Distributeur. Néanmoins, les premières demandes à cet effet par notre association remontent à 2014 et depuis, aucune avancée ni discussion n'ont eue lieu en cette matière. Sur ce sujet, l'APCHQ formulera une recommandation à la section 1.3.

---

[2] R-3980-2016, Pièce B-0013, HQD 2 – Document 1, pp. 14 et 15.
[3] R-3980-2016, Pièce B-0077, HQD 16 – Document 4, p. 6.

PARTIE I – COMMENTAIRES DE L'APCHQ SUR LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

1.1 Taux de respect de la date de livraison pour les demandes à intervenants multiples

Suite à la proposition du Distributeur d'introduire l'indicateur *Délai moyen de raccordement simple en aérien,* la Régie demandait au Distributeur de compléter sa mesure de performance par l'introduction d'un nouvel indicateur permettant de mesurer le délai moyen des raccordements complexes. En réponse, le Distributeur propose dans le présent dossier tarifaire le suivi règlementaire d'un indicateur déjà utilisé à l'interne : *Le Taux de respect de la date de livraison pour les demandes à intervenants multiples*[4].

L'indicateur *Délai moyen de raccordement simple en aérien* mesurant environ 50% des demandes de raccordement, le nouvel indicateur en mesurera un complément d'environ 20 %[5].

Cette demande de la Régie faisait suite aux commentaires de l'UMQ qui notait une perte d'information concernant les demandes plus complexes. Dans son argumentation, l'UMQ faisait référence aux demandes municipales, notamment le raccordement de réseaux temporaires[6].

Dans le même esprit, lors du dossier tarifaire R-3905-2014, l'APCHQ recommandait que la Régie ordonne au Distributeur d'intégrer à son suivi règlementaire l'indicateur *Taux de réalisation des prolongements de réseaux dans les délais convenus à la demande des promoteurs résidentiels* [7]. Ces prolongements de réseaux constituent en effet des demandes complexes.

Le nouvel indicateur proposé par le Distributeur intègre onze (11) types de raccordement et travaux qui sont mentionnés en preuve[8]. En demande de renseignements, l'APCHQ a cherché à bien comprendre la nature des travaux complexes dont l'indicateur fera le suivi.

Le tableau suivant, déposé par le Distributeur en réponse aux questions de l'APCHQ en précise la nature[9] :

---

[4] R-3980-2016, Pièce B-0013, HQD 2 – Document 1, p. 12.
[5] Ibid.
[6] R-3933-2015, Pièce C-UMQ-0008, p. 10.
[7] R-3905-2014, Pièce C-APCHQ-0013, p. 14.
[8] R-3980-2016, Pièce B-0013, HQD 2 – Document 1, pp. 12 et 13.
[9] R-3980-2016, Pièce B-0077, HQD 16 – Document 4, p. 11 (http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/382/DocPrj/R-3980-2016-B-0077-DDR-RepDDR-2016_10_14.pdf)

TABLEAU R-2.2.1 :

DESCRIPTION DES ONZE TYPES DE RACCORDEMENTS ET TRAVAUX MESURÉS DANS L'INDICATEUR DU TAUX DE RESPECT DE LA DATE DE LIVRAISON POUR LES DEMANDES À INTERVENANTS MULTIPLES

Nature	Description	Principales activités
216	**Raccordement modification 201 à 800A aérien monophasé**	
	Raccorder sur la ligne aérienne, à une tension monophasée, une nouvelle entrée électrique mesurée de capacité nominale de 201 à 800 ampères lequel, peut nécessiter une modification de ligne (sans remplacement de poteau de ligne) ou un ajout de poteaux de branchement	Qualification, Ingénierie, Raccordement
240	**Raccordement modification <= 600A aérien polyphasé**	
	Raccorder sur la ligne aérienne, à une tension polyphasée, une nouvelle entrée électrique mesurée de capacité nominale <= 600 ampères lequel, peut nécessiter une modification de ligne ou un ajout de poteaux de branchement	Qualification, Ingénierie, Raccordement, Travaux Aériens
280	**Raccordement modification <= 200 A aérien monophasé <= 5 compteurs**	
	Raccorder sur la ligne aérienne, à une tension monophasée, une nouvelle entrée électrique mesurée de capacité nominale <= 200 ampères <= 5 compteurs lequel, requiert une modification de ligne BT ou MT, sans poteau, mais peut nécessiter un ajout de poteaux de branchement	Qualification, Ingénierie, Raccordement, Travaux Aériens, Plantage
290	**Raccordement modification prolongement <=200A aérien monophasé <=5 compteurs**	
	Raccorder sur la ligne aérienne, à une tension monophasée, une nouvelle entrée électrique mesurée de capacité nominale <= 200 ampères <= 5 compteurs lequel, requiert un prolongement de ligne MT et/ou peut nécessiter une modification de ligne MT et/ou un remplacement de poteau de ligne MT	Qualification, Ingénierie, Raccordement, Travaux Aériens, Plantage
292	**Raccordement prolongement 201 à 800A aérien monophasé**	
	Raccorder sur la ligne aérienne, à une tension monophasée, une nouvelle entrée électrique mesurée de capacité nominale 201 à 800 ampères lequel, requiert un prolongement de ligne et/ou peut nécessiter une modification de ligne et/ou un remplacement de poteau de ligne	Qualification, Ingénierie, Raccordement, Travaux Aériens, Plantage
294	**Raccordement prolongement <=600A aérien polyphasé**	
	Raccorder sur la ligne aérienne, à une tension polyphasée, une nouvelle entrée électrique mesurée de capacité nominale <= 600 ampères lequel, requiert un prolongement de ligne et/ou peut nécessiter une modification de ligne et/ou un remplacement de poteau de ligne	Qualification, Ingénierie, Raccordement, Travaux Souterrain, Construction Civil
316	**Changement d'entrée 201 à 800 A aéro monophasé**	
	Raccorder sur la ligne aérienne, à une tension monophasée, une entrée électrique existante mesurée de capacité nominale de 201 à 800 ampères, lequel peut nécessiter une modification de ligne (sans remplacement de poteau de ligne) ou un ajout de poteaux de branchement	Qualification, Ingénierie, Raccordement
340	**Changement d'entrée <= 600 A aérien polyphasé**	
	Raccorder sur la ligne aérienne, à une tension polyphasée, une entrée électrique existante mesurée de capacité nominale <= 600 ampères, lequel peut nécessiter une modification de ligne ou un ajout de poteaux de branchement	Qualification, Ingénierie, Raccordement, Travaux Aériens, Plantage
440	**Déplacement ou enlèvement de réseau aérien à la demande d'un client**	
	Déplacer ou enlever la ligne aérienne à la demande d'un client (excluant les branchements)	Qualification, Ingénierie, Travaux Aériens, Plantage
460	**Travaux près des lignes électriques mineures**	
	Déplacer, enlever, rehausser, isoler des conducteurs de la ligne aérienne afin de sécuriser les travaux près des lignes électriques mineures	Qualification, Ingénierie, Travaux Aériens,
461	**Travaux près des lignes électriques majeures**	
	Déplacer, enlever, rehausser, isoler des conducteurs de la ligne souterraine et/ou aérienne afin de sécuriser les travaux près des lignes électriques majeures	Qualification, Ingénierie, Trav. Aériens, Plantage

Le premier constat est que les travaux associés aux réseaux temporaires demandés par les municipalités et dont les promoteurs immobiliers sont aussi demandeurs, ainsi que les prolongements de réseaux y sont absents. D'autres natures de travaux pertinentes aux promoteurs ainsi qu'aux municipalités sont aussi absentes tels que les projets d'enfouissement de réseaux et la mise en place d'éclairage de voies publiques.

Relativement aux prolongements de réseaux demandés par les promoteurs, le Distributeur confirme leur absence en demande de renseignements mais indique cependant son intention de les y intégrer[10] :

> *« Certains raccordements découlant d'un prolongement de réseau sont intégrés. Cependant, les demandes des promoteurs ne sont pas incluses à l'heure actuelle. Le Distributeur vise leur intégration au CGSTAC d'ici la fin de 2016, ce qui permettra d'en tenir compte dans l'indicateur. »*

Le second constat que l'APCHQ fait de l'analyse de l'indicateur est que huit (8) des onze (11) natures concernent le raccordement d'une unique entrée électrique. L'APCHQ ne doute pas que ces raccordements d'entrées électriques comportent un certain niveau de complexité mais considère qu'on ne parle pas de la même amplitude de travaux que pour les prolongements ou encore les enfouissements de réseaux.

Suite aux réponses fournies à ses demandes de renseignements ainsi qu'à celles de la Régie, l'APCHQ comprend que cet indicateur évoluera au fur et à mesure de la transformation de l'organisation du Distributeur par l'intégration de plus en plus grande de divers travaux au Centre de gestion des services techniques aux clients (CGSTAC)[11] :

> *« L'indicateur, tel qu'il est proposé par le Distributeur, vise à permettre la mesure de la performance à l'égard d'un grand nombre de natures de travaux à travers un seul indicateur. Cet indicateur a l'avantage d'être évolutif, en ce sens qu'il permettra d'ajouter des types de raccordements et travaux, lorsque le volume, les ressources à déployer et leur impact potentiel sur la satisfaction de clientèle le justifient, et ce, au fur et à mesure que le Distributeur en intégrera le traitement dans son CGSTAC. »*

Par conséquent, au fil de la transformation organisationnelle, cet indicateur évoluera et viendra mesurer en tout ou en partie, le 30 % des demandes de raccordement restantes.

L'APCHQ comprend les vertus d'utiliser un nombre restreint d'indicateurs pour mesurer les performances du Distributeur. Cependant, la conséquence possible d'intégrer dans la mesure de nombreux éléments différents est que le sens de ce que l'on souhaite

---

[10] R-3980-2016, Pièce B-0077, HQD 16 – Document 4, p. 12.
[11] R-3980-2016, Pièce B-0072, HQD 16 – Document 1.2, p. 7.

mesurer soit perdu. Par exemple, alors que les demandes de départ des intervenants concernaient les nouveaux raccordements, des éléments de sécurité y ont été intégrés par le Distributeur. Ainsi, des natures telles que les *Travaux près des lignes électriques mineures et majeures* ont peu à voir avec le besoin initial.

De plus, les travaux mesurés par cet indicateur ne sont pas pondérés par l'ampleur de ceux-ci[12]. Conséquemment, le raccordement d'une seule entrée électrique de 400A est considéré au même poids relatif que le prolongement d'un réseau de 280 unités de logement. Pourtant, le non-respect de la date convenue sera loin d'avoir le même impact dans le second cas où 280 futurs clients résidentiels du Distributeur seront touchés.

L'APCHQ apprécie la diligence avec laquelle le Distributeur a répondu à la demande de la Régie. Cependant, notre Association s'interroge si l'objectif visé par cette proposition est réellement atteint. À qui est destiné cet indicateur ; autrement dit, qui est le client de cette mesure ?

L'APCHQ considère que la Régie ne devrait pas accepter la proposition du Distributeur et formulera des recommandations formelles sur l'ensemble des indicateurs de performance à la section 1.3.

[12] R-3980-2016, Pièce B-0088, HQD 16 – Document 12, p. 14.

1.2 Délai moyen pour prolongements de réseaux

Dans le dossier tarifaire R-3933-2015, la Régie acceptait la proposition du Distributeur d'introduire un nouvel indicateur associé aux demandes d'alimentation. Cet indicateur est ventilé en deux rubriques :

- Délai moyen de prolongement de réseau aérien / Délai attente-client ;
- Délai moyen de prolongement de réseau souterrain / Délai attente-client.

Comme cet indicateur a été introduit sans consultation préalable et que l'APCHQ n'a pas été reconnue comme intervenante dans le dossier R-3933-2015, notre Association n'a jamais eu l'occasion de formuler de commentaires sur ces nouvelles mesures de performance.

Bien que l'APCHQ ait pris acte de la décision de la Régie et que de prime abord, les deux indicateurs constituent une proposition intéressante de la part du Distributeur, les réponses reçues en demande de renseignements sur les performances affichés par ceux-ci soulèvent néanmoins des interrogations sur sa structure.

Afin de bien comprendre l'évolution des performances du Distributeur affichées entre 2012 et juin 2016, l'APCHQ a tenu à faire confirmer sa compréhension par le Distributeur[13] :

> *« La compréhension de l'APCHQ est que le différentiel entre ces deux nombres de jours* [Délai moyen de prolongement de réseau aérien <u>moins</u> Délai attente-client – Notre ajout] *représente le délai total de prolongement de réseau sous la responsabilité du Distributeur. »*
>
> *Le Distributeur peut-il confirmer la compréhension de l'APCHQ ? »*

En réponse, le Distributeur mentionne[14] :

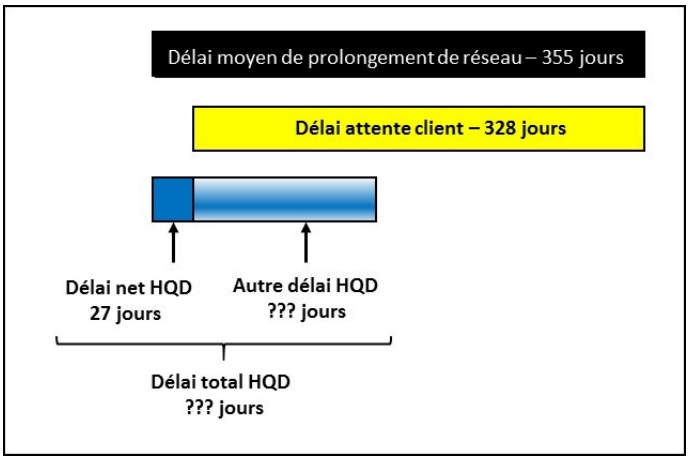
> « *Le Distributeur ne peut le confirmer.*
>
> *En effet, de telles conclusions ne peuvent être tirées d'un calcul différentiel tel que le soumet l'APCHQ. Il n'y a pas de relation directe entre ces deux délais, des travaux pouvant se poursuivre pendant que le Distributeur est en attente* du *client. Par ailleurs, les délais nets du Distributeur représentent les jours où il n'y avait aucune attente-client concurrente.* »

---

[13] R-3980-2016, Pièce B-0077, HQD 16 – Document 4, p. 4.
[14] Ibid.

La figure n° 1 schématise la structure de l'indicateur selon la réponse du Distributeur en prenant pour exemple les données de 2015 en prolongement aérien.

Figure n° 1



La logique de compréhension de cet indicateur aurait été que le délai attribuable au Distributeur soit de 27 jours. D'ailleurs, dans sa demande de renseignements, la FCEI a démontré la même compréhension de la structure de l'indicateur que celle qu'avait l'APCHQ[15].

Le Distributeur nous explique cependant que le *Délai net* (différentiel entre les deux données affichées par l'indicateur) ne représente que le nombre de jours où ce dernier a effectué des travaux et que parallèlement il n'était pas en attente du client.

Il mentionne aussi que durant les périodes où le Distributeur est en attente du client, celui-ci fait des travaux concurremment. Bien que ce soit très logique, aucune donnée n'est disponible sur la durée de ces travaux.

En résumé, le délai total du projet est connu et le délai imputable au client l'est aussi mais la performance du Distributeur n'est pas une donnée disponible.

Un indicateur ayant pour objectif de mesurer le rendement du Distributeur devrait permettre de voir la performance réelle de celui-ci. Dans sa structure actuelle, cet indicateur ne le permet pas.

[15] R-3980-2016, Pièce B-0081, HQD 16 – Document 6.1, pp. 3 et 4.

1.3 Conclusions sur les indicateurs de performance

En conclusion à l'analyse qui précède, l'APCHQ souhaite prendre un recul sur l'ensemble des discussions règlementaires récentes en matière d'indicateurs et formuler ses recommandations.

Les indicateurs utilisés par le Distributeur préalablement au dossier tarifaire R-3933-2015 sont demeurés sans changement, pendant environ 8 ans (Le *Taux de réalisation des demandes de raccordement dans les délais convenus* avait été introduit en 2006 et le Délai moyen de raccordement l'avait été en 2008).

En 2014, Le Distributeur proposait de retirer le *Taux de réalisation des demandes de raccordement dans les délais convenus* sans formuler de propositions de remplacement.

Suite à la réaction de l'APCHQ et de quelques autres intervenants, la proposition du Distributeur a été rejetée par la Régie[16]. Au surplus, sensibilisée par les intervenants au fait que les indicateurs utilisés depuis plusieurs années ne semblaient pas capter la réalité vécue sur le terrain, la Régie demandait au Distributeur de revoir la définition de son indicateur[17].

Depuis ce temps, en deux ans, le distributeur a retiré ses deux indicateurs historiques et proposé quatre (4) nouveaux indicateurs[18] :

- Délai moyen de raccordement simple en aérien ;
- Taux de respect de la date de livraison pour les demandes à intervenants multiples ;
- Délai moyen de prolongement réseau aérien / Délai attente client ;
- Délai moyen de prolongement réseau souterrain. / Délai attente client

L'APCHQ tient à relever que toutes ces propositions du Distributeur ont été élaborées en vase clos et sans aucune forme de consultation. À l'évidence, à la lumière de l'analyse proposée aux sections 1.1 et 1.2, le Distributeur n'arrive pas à cerner adéquatement les besoins des intervenants en matière de mesure de sa performance.

Par ailleurs, l'APCHQ considère que le processus règlementaire n'est pas le forum le plus adéquat pour débattre et conclure sur des indicateurs de performance et des mesures de satisfaction précises, adéquates et répondant à la fois aux besoins des intervenants et aux besoins des divers segments de la clientèle du Distributeur.

---

[16] R-3905-2014, Pièce A-0075, Décision D-2015-018, p. 45.
[17] Ibid.
[18] R-3980-2016, Pièce B-0013, HQD 2 – Document 1, pp. 16.

L'exemple du Groupe de travail multipartite sur l'offre de référence en matière de réseau de distribution devrait inspirer les prochaines étapes dans le dossier des indicateurs de performance et de satisfaction de la clientèle.

Par conséquent, l'APCHQ soumet respectueusement à la Régie :

- **De rejeter la proposition du Distributeur d'introduire l'indicateur *Taux de respect de la date de livraison pour les demandes à intervenants multiples et ;***

- **De demander au Distributeur de mettre sur pied un groupe de travail multipartite sur le développement d'indicateurs de performance et de mesure de la satisfaction dans les processus associés aux prolongements de réseaux et aux raccordements ainsi que sur la conduite du sondage prévu en 2017 par le Distributeur et de déposer les conclusions des travaux lors du prochain dossier tarifaire.**

- De façon subsidiaire à la seconde recommandation, l'APCHQ soumet respectueusement à la Régie qu'elle demande au Distributeur **de modifier ses indicateurs *Délai moyen de prolongement réseau aérien / Délai attente client* et *Délai moyen de prolongement réseau souterrain / Délai attente client* de sorte à ce qu'ils présentent l'ensemble des délais qui sont imputables au Distributeur**.

En complément, l'APCHQ fera, à la section 2.4 du présent mémoire, la recommandation d'un élargissement du mandat de ce groupe de travail multipartite.

PARTIE II – COMMENTAIRES DE L'APCHQ SUR LES PERFORMANCES AFFICHÉES PAR LES INDICATEURS

2.1 Évaluation des promoteurs immobiliers

Dans le cadre du dossier tarifaire R-3905-2014, l'APCHQ mettait en preuve un sondage d'opinion réalisé par *Ad Hoc Recherche* auprès de ses membres[19].

Ce sondage présentait l'opinion des promoteurs immobiliers concernant, notamment, les performances du Distributeur. À l'époque, l'APCHQ avait pris l'initiative de procéder à ce sondage car les plaintes et les doléances de ses membres envers le Distributeur étaient nombreuses. Notre association n'a pas investi à nouveau dans ce coûteux exercice mais, deux ans plus tard, les commentaires qu'elle reçoit des promoteurs immobiliers et des entrepreneurs demeurent les mêmes et sont aussi fréquents.

Le Distributeur confirme que, depuis un certain temps, diverses modifications ont été apportées à son organisation :

> *« En 2016, la mise en place d'un Centre de gestion des services techniques aux clients (CGSTAC) vise plus spécifiquement à procéder à un ordonnancement et à une prise en charge dynamiques des diverses demandes des clients pour leur offrir un engagement personnalisé, plus précis et plus fiable. »*[20]

Et

> *« Depuis 2012, le Distributeur a modifié le processus afin d'obtenir les servitudes en amont du traitement de la demande, et ce, pour s'assurer de ne pas déployer des efforts sur des demandes qui seraient abandonnées par la suite. Cela pourrait expliquer une certaine variabilité dans les délais. »*[21]

Bien que les changements organisationnels soient légitimes pour toute organisation à la recherche d'efficience, les impacts de ces modifications devraient être positifs pour les clients.

Or, pour l'instant, les résultats ne sont pas visibles. D'une façon générale, les performances ne se sont pas améliorées depuis 2014 et l'analyse des indicateurs du Distributeur tend à le démontrer.

---

[19] R-3905-2014, Pièce C-APCHQ-0014, Annexe 1 - Les tarifs de prolongement des réseaux aériens en arrière-lot et la satisfaction envers Hydro-Québec.
[20] R-3980-2016, Pièce B-0013, HQD 2 – Document 1, p. 6.
[21] R-3980-2016, Pièce B-0077, HQD 16 – Document 4, p. 6.

2.2 Analyse des délais moyens de prolongement de réseaux

Les figures nos 2 et 3 ont été produites par l'APCHQ sur la base des données fournies par le Distributeur[22] et illustrent les courbes d'évolution des *Délais de prolongement de réseaux* et des *Délais d'attente-client* :

Figure n° 2

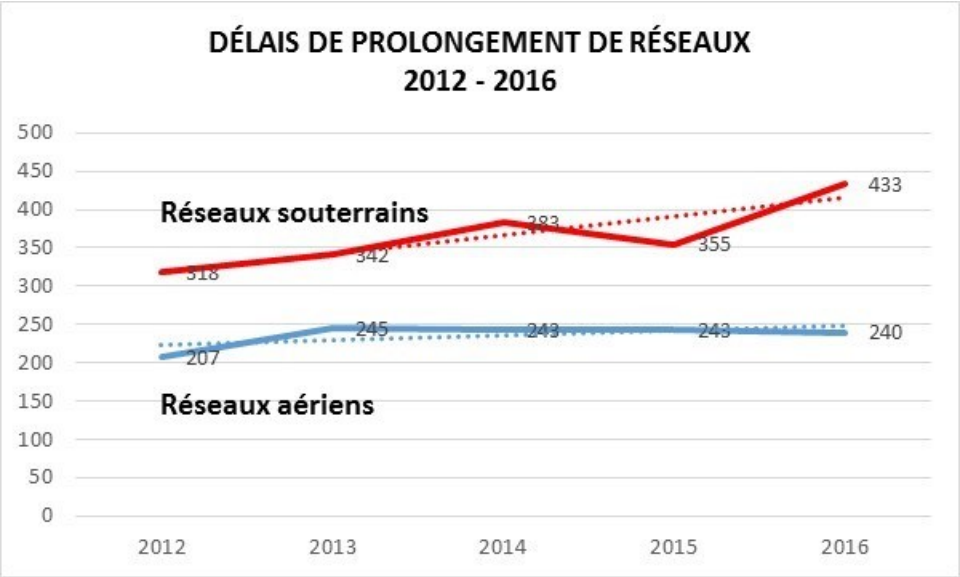
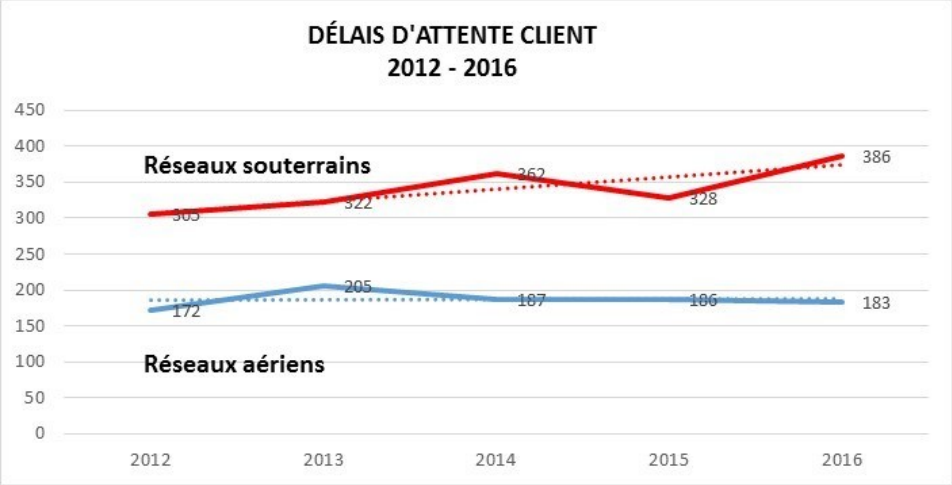


Figure n° 3



[22] R-3980-2016, Pièce B-0013, HQD 2 – Document 1, p. 16.

L'analyse de ces deux graphiques permet de tirer quelques constats.

Constat n° 1 :

Le délai moyen de prolongement de réseau aérien (Figure n° 2) a connu une augmentation de 18 % en 2013 et n'a pas été amélioré depuis.

Au sujet des réseaux aériens, dans sa décision D-2016-033, la Régie soulignait[23] :

> *« La Régie constate qu'à court terme, le Distributeur doit remédier à l'augmentation des délais de prolongement de réseaux, notamment en aérien. »*
> (Notre souligné)

Malgré cet énoncé de la Régie, en juin 2016, le délai moyen de prolongement de réseaux aériens n'a diminué que de 3 jours et cette diminution est uniquement attribuable à la réduction du délai d'attente-client comme l'illustre les données fournies par le Distributeur et reproduites à la figure n° 4 par l'APCHQ[24] :

Figure n° 4

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 moyen de prolongement de réseau souterrain / Délai attente client	318	305	342	322	383	362	355	328	433	386

Constat n° 2 :

Le délai moyen de prolongement de réseau souterrain a connu une forte et constante augmentation (36 %) depuis 2012 (Figure n° 2). Une des causes en est la hausse des délais d'attente-client qui se sont accru de 26 % (Figure n° 3). Reste donc un différentiel d'augmentation de 10 % qui ne peut être qu'attribué au Distributeur.

Relativement aux délais d'attente-client, le Distributeur s'est exprimé sur la situation en 2016 mais, à la connaissance de l'APCHQ aucune action n'a été mise de l'avant par ce dernier[25] :

> *« Cependant, comme une portion importante des délais est occasionnée par les activités sous la responsabilité du client, des efforts sont déployés* [par le Distributeur] *afin de réduire ces délais, en allégeant les étapes sous la*

[23] R-3933-2015, Pièce A-0064, Décision D-2016-033, p. 34.
[24] R-3980-2016, Pièce B-0013, HQD 2 – Document 1, pp. 16.
[25] R-3933-2015, Pièce B-0013, HQD 2 – Document 1, p. 17.

responsabilité du client et en exerçant un suivi serré des dossiers, ce qui devrait améliorer le délai global de réalisation des travaux. »

[Notre ajout]

Malgré ce qui précède, les membres de l'APCHQ s'expriment fréquemment sur le fait que la centralisation des opérations du Distributeur a introduit une complexité bureaucratique qui a eu un impact direct sur les délais d'attente-client.

Constat n° 3 :

Malgré l'absence de données sur les délais moyens du Distributeur (voir section 1.2), une analyse attentive permet d'en constater leur impact sur la hausse des délais moyens de prolongement de réseaux et ce, tant en aérien qu'en souterrain.

La figure n° 5 a été produite par l'APCHQ sur la base des données fournies par le Distributeur[26] afin de dégager le *Délai net HQD* :

Figure n° 5

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 net 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 net HQD - Réseaux souterrains	13		20		55		27		47	

Les figures n°s 6 et 7 ont aussi été produites par l'APCHQ et illustrent les courbes d'évolution des Délais nets du Distributeur depuis 2012 :

[26] R-3980-2016, Pièce B-0013, HQD 2 – Document 1, p. 16.

Figure n° 6

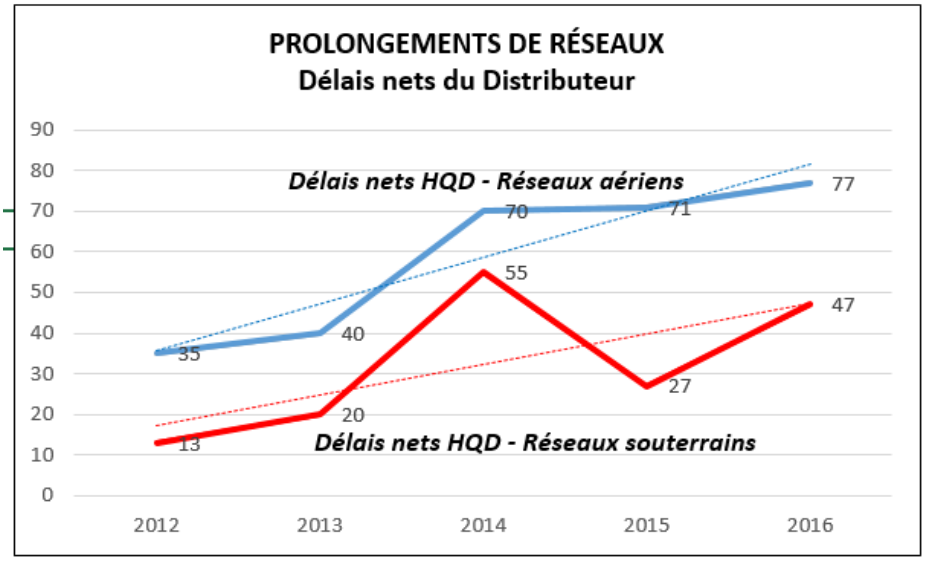
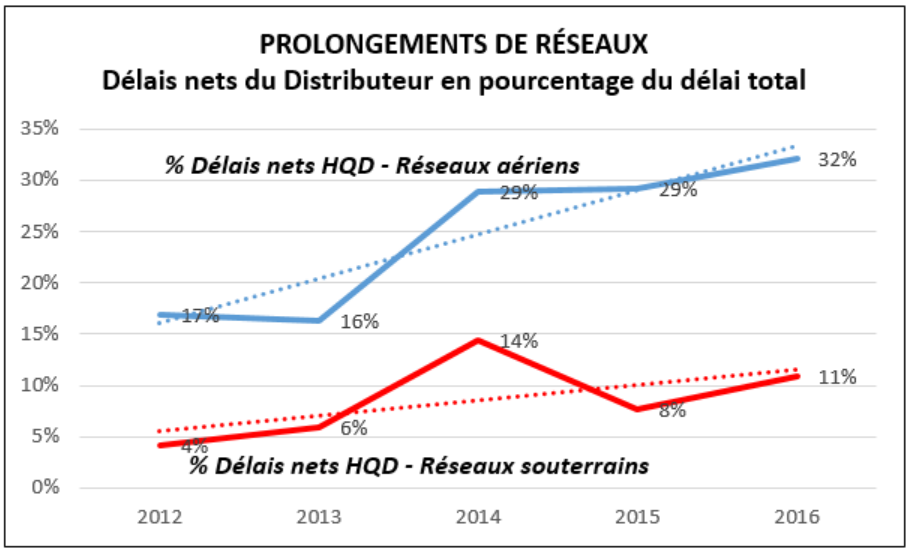


Figure n° 7



La figure n° 6 illustre une nette augmentation en valeurs absolues des délais nets du Distributeur.

De plus, malgré une augmentation constante des délais totaux et tel qu'illustré à la figure n° 7, la part (poids relatif) du délai net du Distributeur en proportion du délai total, tant en aérien qu'en souterrain, est en augmentation.

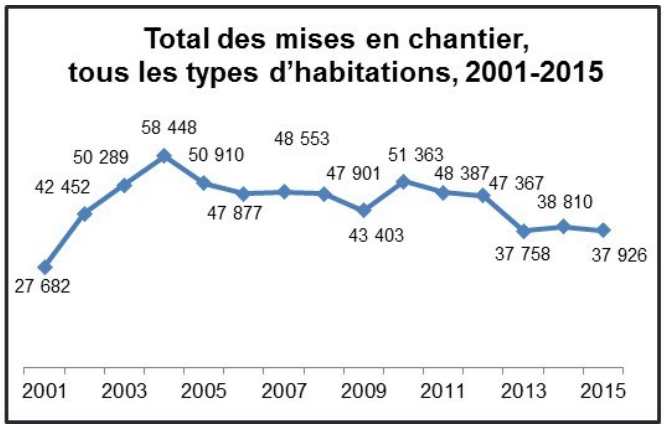
Rappelons que les délais nets ne représentent que le nombre de jours où le Distributeur a effectué des travaux et que, parallèlement, il n'était pas en attente du client. Normalement, comme les délais d'attente-client ont augmenté depuis 2012, cela devrait laisser plus de temps au personnel du Distributeur pour réaliser concurremment ces travaux auquel il fait référence.

Or, paradoxalement les délais nets du Distributeur augmentent malgré tout. L'APCHQ s'est interrogée sur les raisons possibles d'une telle situation et trois causes peuvent être avancées :

1. Une augmentation de la charge de travail du Distributeur ;
2. Une augmentation des délais totaux de réalisation des travaux du Distributeur ou ;
3. Une détérioration de la synchronisation des activités du Distributeur concurremment aux périodes d'attente-client.

D'abord, relativement à une possible augmentation de la charge de travail (cause n° 1), il est important de préciser que les mises en chantier de maisons neuves constituent le principal moteur des demandes de prolongements de réseaux. Or, l'évolution de celles-ci, tel qu'illustré par la figure n° 8[27], démontre davantage un allègement de la charge de travail du Distributeur depuis 2012. Conséquemment, la charge de travail peut difficilement être avancée comme explication à l'augmentation des délais nets du Distributeur.

Figure n° 8



Ensuite, aucune donnée ne permet de porter jugement sur la cause n° 2. Par contre, si une augmentation des délais totaux du Distributeur était la principale raison de la croissance de ses délais nets, cela ne ferait qu'illustrer le propos de l'APCHQ à l'effet que les performances du Distributeur ne se sont pas améliorées.

---

[27] Société Canadienne d'hypothèque et de logement, Portail de l'information sur le marché de l'habitation https://www03.cmhc-schl.gc.ca/pimh/fr/#TableMapChart/24/2/Qu%C3%A9bec, Septembre 2016

Enfin, la troisième cause pourrait être une raison plausible de l'augmentation des délais nets du Distributeur. En effet, selon les perceptions exprimées par les membres de l'APCHQ, le guichet unique que représente désormais le CGSTAC a introduit une détérioration de la planification qui entraine des délais accrus notamment dans les activités d'ingénierie.

Comme la mise en place du CGSTAC est récente, il est possible que dans le futur les performances s'améliorent suite au rodage de ses processus.

Cependant et en conclusion à l'analyse des délais moyens de prolongement de réseaux, pour l'instant et depuis 2012, les performances ne se sont pas améliorées mais, au contraire, la qualité de service a diminué en termes de délais.

2.3 Analyse du respect de la date de livraison pour les demandes à Intervenants multiples

Comme le Distributeur a confirmé que les demandes des promoteurs immobiliers ne sont pour l'instant pas intégrées au nouvel indicateur, l'analyse qu'en fera l'APCHQ sera succincte.

La figure n° 9 présente les performances affichées par le nouvel indicateur (le résultat de 2015 a été corrigé suite à la demande de renseignements de l'APCHQ)[28] :

Figure n° 9

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

Cet indicateur mesure le respect de la première date convenue avec le client ou, le cas échéant, de la seconde date convenue. En demande de renseignements de l'APCHQ, le Distributeur a fourni les données de cet indicateur ventilées selon la 1re et la 2e date convenue[29] :

TABLEAU R-2.1.3 :
TAUX DE RESPECT DE LA DATE DE LIVRAISON À LA 1RE ET 2E DATES

	à la 1re date	à la 2e date	Total
au 30 juin 2016	68%	22%	90%
2015	44%	11%	55%
2014	43%	13%	56%
2013	51%	14%	65%

[28] R-3980-2016, Pièce B-0077, HQD 16 – Document 4, p. 9.
[29] R-3980-2016, Pièce B-0077, HQD 16 – Document 4, p. 10.

Le sondage réalisé par *Ad Hoc Recherche* en 2014 mentionnait que pour 74 % des membres de l'APCHQ sondés, les dates convenues avec le Distributeur n'étaient pas respectées[30]. Les données fournies par le Distributeur tendent à confirmer cette opinion des promoteurs immobiliers.

Tel que mesurées par le nouvel indicateur proposé par le Distributeur, des performances moyennes inférieures à 50 % pour le première date et inférieures à 60% pour la seconde ne sont pas, selon l'APCHQ, le reflet d'une excellente qualité de service.

Évidemment et en toute rigueur, le résultat très élevé de juin 2016 est digne de mention. Au sujet de cette performance assez atypique, le Distributeur mentionne[31] :

> *« Le taux de respect de la date de livraison pour les demandes à intervenants multiples s'est fortement amélioré depuis le début de l'année 2016. La mise en place du CGSTAC en 2016, qui permet la prise en charge des demandes du client et l'adéquation entre les activités à réaliser et les ressources du Distributeur, a contribué à cette amélioration. Les outils implantés par le Distributeur lui permettent donc de faire une évaluation, dès le premier contact, du temps de réalisation des travaux. L'amélioration du taux s'explique également par la diminution du délai d'ingénierie et par la prise en charge des différents intervenants internes et externes. »*

L'APCHQ prend note de ces explications mais elle ne peut émettre de commentaires car les demandes des promoteurs immobiliers ne sont pas intégrées à cet indicateur pour le moment.

2.4 Conclusions sur les performances affichées par les indicateurs

L'analyse qui précède tend à démontrer les insatisfactions encore rapportées régulièrement par les membres de l'APCHQ. Ceux-ci demeurent insatisfaits des délais de réalisation offerts par le Distributeur ainsi que du respect des dates de fins de travaux convenues avec ce dernier.

Dans son intervention lors du dossier R-3905-2014, face à des performances décevantes du Distributeur, l'APCHQ avait fait la recommandation suivante[32] :

> *« Ordonner au Distributeur de déposer, lors du prochain dossier tarifaire, une analyse approfondie du processus de réalisation des travaux (demandes*

---

[30] R-3905-2014, Pièce C-APCHQ-0014, p. 10.
[31] R-3980-2016, Pièce B-0013, HQD 2 – Document 1, p. 17.
[32] R-3905-2014, Pièce C-APCHQ-0013, p. 33.

d'alimentation et prolongement de réseaux ainsi que branchements standards) (…). »

Cette recommandation n'a pas été retenue et l'APCHQ a accepté de prendre part aux consultations parallèles au processus règlementaire.

Lors des demandes d'intervention de l'APCHQ dans les dossiers R-3933-2015 et R-3980-2016, le Distributeur s'est opposé à celles-ci et a commenté :

> *« Afin d'alléger le processus réglementaire, le Distributeur rappelle qu'il s'est engagé à discuter de différents sujets (tels les indicateurs de qualité de service) avec certains intervenants (dont l'APCHQ, l'AREQ et l'UPA) dans le cadre de Comités de liaison ou de rencontres individuelles. Les discussions se poursuivent, notamment avec l'UPA. Le Distributeur en rend d'ailleurs compte dans le présent dossier. Il soumet qu'il n'est pas souhaitable de reprendre dans ce dossier ou à l'occasion des audiences publiques, les discussions sur ces sujets. La valeur ajoutée tirée des rencontres préalables à la tenue des dossiers tarifaires serait alors considérablement diminuée. Par conséquent, le Distributeur s'étonne des demandes d'intervention de ces intéressés compte tenu de ses efforts de consultation. »*[33]
>
> (Notre souligné)

Et

> *« De plus, outre les démarches de consultation dans le cadre de la mise en place des nouvelles CSÉ, le Distributeur estime que les rencontres informelles représentent un forum plus approprié pour échanger sur ses pratiques d'affaires avec les membres de l'APCHQ. »* [34]
>
> (Notre souligné)

Tout comme elle l'a mentionné précédemment à la section 1.3 pour les indicateurs de performance, l'APCHQ est d'accord avec le Distributeur que, pour l'amélioration des performances, le processus règlementaire n'est pas le forum le plus approprié pour débattre et en arriver à des améliorations concrètes.

Cependant, malgré les assertions du Distributeur, depuis 2014, aucune consultation, rencontres individuelles, forum ou comité de liaison n'ont été tenus par ce dernier sur ces sujets.

---

[33] R-3933-2015, Pièce B-0059, Commentaires sur les demandes d'intervention et les budgets de participation, p. 5.
[34] R-3980-2016, Pièce B-0059, Commentaires sur les demandes d'intervention, p. 6.

Par conséquent, sous réserve de l'acceptation par la Régie de sa seconde recommandation du présent mémoire, l'APCHQ recommande respectueusement à cette dernière **de demander au Distributeur d'intégrer au mandat du groupe de travail multipartite une analyse des processus et des performances associés au prolongement de réseaux et aux demandes de raccordement et de déposer ses recommandations lors du prochain dossier tarifaire.**

CONCLUSION

Dans le cadre du dossier R-3905-2014, en réponse à une demande de l'APCHQ de réviser l'offre de référence en matière de réseau de distribution et, malgré l'opposition du Distributeur, la Régie a demandé au Distributeur de « (…) *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. (…). »* [35]

Les travaux ont débuté avec diligence et se sont poursuivis sur plusieurs mois avec des résultats très intéressants.

Dans sa réplique aux commentaires du Distributeur sur sa demande d'intervention dans le présent dossier, l'APCHQ écrivait[36] :

> *« D'entrée de jeu, l'APCHQ tient à mentionner que la collaboration avec le Distributeur dans le cadre du dossier sur les Conditions de service d'électricité (R- 3964-2016) est excellente. Comme en témoignera le mémoire que l'APCHQ déposera dans ce dossier, la qualité des relations avec les représentants du Distributeur et la nature des travaux sont dignes de mention.*
>
> *Toutefois, ces travaux et cette collaboration ont porté <u>exclusivement</u> sur la révision de l'offre de référence du Distributeur. »*

Dans le présent mémoire, l'APCHQ réitère sa grande satisfaction quant au fonctionnement et aux travaux du Groupe de travail multipartite.

Malheureusement, l'APCHQ se doit de noter que faute d'une ordonnance formelle de la Régie, le Distributeur résiste à mettre en place lui-même ce mode de fonctionnement qui, selon notre expérience, pourrait être garant de succès.

Enfin, le Distributeur conviendra que dans le dossier sur l'offre de référence, l'APCHQ a été une participante active et constructive qui a beaucoup investi dans le succès des travaux.

Sous réserve de l'approbation de ses recommandations par la Régie, notre Association assure le Distributeur que le même niveau de collaboration lui sera offert.

---

[35] R-3905-2014, Pièce A-0010, Décision D-2014-160, p. 13.
[36] R-3980-2016, Pièce C-APCHQ-0004, p. 27.

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

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

1 Rejeter la proposition du Distributeur d'introduire l'indicateur *Taux de respect de la date de livraison pour les demandes à intervenants multiples.*

2 Demander au Distributeur de mettre sur pied un groupe de travail multipartite sur le développement d'indicateurs de performance et de mesure de la satisfaction dans les processus associés aux prolongements de réseaux et aux raccordements ainsi que sur la conduite du sondage prévu en 2017 par le Distributeur et de déposer les conclusions des travaux lors du prochain dossier tarifaire.

3 Demander au Distributeur de modifier ses indicateurs *Délai moyen de prolongement réseau aérien / Délai attente client* et *Délai moyen de prolongement réseau souterrain / Délai attente client* de sorte à ce qu'ils présentent l'ensemble des délais qui sont imputables au Distributeur. (Recommandation subsidiaire)

4 Demander au Distributeur d'intégrer au mandat du groupe de travail multipartite une analyse des processus et des performances associés au prolongement de réseaux et de déposer ses recommandations lors du prochain dossier tarifaire.