

Le 8 novembre 2023

PAR COURRIEL

François Ramsay

Vice-président - Affaires corporatives,
juridiques et réglementaires et chef de
la gouvernance (par intérim)
Édifice Jean-Lesage
20^e étage
75, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1A4

Objet : Demande d'accès à l'information DAI-2023-0360

Bonjour.

La présente a pour objet le suivi de votre demande d'accès du 20 septembre 2023 visant à obtenir :

« les documents indiquant combien de clients, en date du 20 septembre 2023, ont fait une demande de branchement chez Hydro-Québec qui date de plus de deux ans (24 mois), et dont la résidence n'est toujours pas branché au réseau ou alimenté en électricité par Hydro-Québec. »

(Transcription intégrale)

Tout d'abord, nous vous informons que dans un contexte d'augmentation importante des demandes de tous les types de travaux confondus depuis deux ans, nous constatons présentement une réduction des délais dans plusieurs régions et ce grâce au déploiement d'efforts constants et de plusieurs actions d'améliorations tels que :

- Vigie proactive pour détecter les demandes à longs délais pour nos clients les plus vulnérables et prise en charge adaptée pour limiter les impacts.
- Collaboration active avec la corporation des maîtres électriciens pour obtenir les informations plus rapidement et donc réduire les délais.
- Concentration de nos efforts sur nos demandes de raccordement résidentiel qui représente une part très importante de notre volume de demandes.

Nous poursuivrons et augmenterons ces efforts afin d'accélérer le traitement des dossiers. En effet, 45 à 50 G\$ seront investis d'ici 2035 pour accroître la robustesse du réseau afin d'offrir à notre clientèle un service fiable, simple et abordable. Rappelons que nous avons reçu et complété 16 322 demandes de raccordement simple en 2022. Malgré cela, nous observons présentement un délai de traitement de 10 jours pour ce type de demandes.

Hydro-Québec souhaite offrir un service de qualité à ses clients et travaille très sérieusement sur l'amélioration de la situation. Des solutions concrètes ont été mises en place afin de réduire ces délais, comme l'embauche de techniciens supplémentaires et le recours plus fréquent à des firmes externes d'ingénierie. De plus, des employés métiers sont ajoutés présentement pour faire face à nos présentes obligations, mais aussi pour nos prochaines qui seront assurément en augmentation.

Nous comptons présentement 492 demandes de branchement ou d'alimentation de clients résidentiels créées depuis plus de 24 mois. Celles-ci touchent à la fois des résidences principales et secondaires.

- Pour 397 de ces demandes, nous avons été en attente d'un retour d'information ou de travaux imputables aux clients pour une période de plus d'un an.
- Pour 74 de ces demandes, elles ont été touchées par des délais d'attente de moins d'un an imputable aux clients.
- Ces délais hors du contrôle d'Hydro-Québec peuvent être liés notamment à des modifications apportées au projet par le client, un délai d'obtention de servitude ou des demandes formulées en avance considérant la complexité des travaux nécessaires.

Pour répondre à votre question, nous recensons 21 dossiers résidentiels pour lesquels les clients sont en attente de raccordement depuis plus de 24 mois après la date de création de leur demande. Ceci inclut des résidences principales et secondaires et ces cas sont en cours de réalisation.

La révision de cette décision peut être demandée auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note explicative à ce sujet.

Veuillez accepter nos meilleures salutations.

Le responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels,

François Ramsay

p. j.