

Nombre de raccordements par régions et pourcentage des raccordements effectués dans les délais prévus

Raccordements simples¹

Régions ²	2015	(au 31 déc.)
	Total	Pourcentage des raccordements effectués dans les délais

Régions	2016	(au 18 sept.)
	Total	Pourcentage des raccordements effectués dans les délais

Montréal	2015	
Est	168	77 %
Nord	238	75 %
Ouest	176	77 %
Sud	50	78 %
TOTAL	632	76 %

Montréal	2016	
Est	97	90 %
Nord	113	82 %
Ouest	127	76 %
Sud	38	66 %
TOTAL	375	80 %

Laurentides	2015	
Basses-Laurentides	2717	82 %
Hautes-Laurentides	1276	88 %
Outaouais	723	85 %
Le Nord-est	393	89 %
TOTAL	5109	84 %

Laurentides	2016	
Basses-Laurentides	1903	90 %
Hautes-Laurentides	858	87 %
Outaouais	443	95 %
Le Nord-est	211	93 %
TOTAL	3415	90 %

Montmorency	2015	
Québec	964	87 %
Beauport	493	86 %
Chaudière-Appalaches	1373	82 %
Saguenay/Lac St-Jean	789	90 %
TOTAL	3619	85 %

Montmorency	2016	
Québec	670	87 %
Beauport	371	85 %
Chaudière-Appalaches	964	93 %
Saguenay/Lac St-Jean	427	89 %
TOTAL	2432	89 %

Richelieu	2015	
Ouest	2126	81 %
Centre	1985	80 %
Est	1162	85 %
TOTAL	5273	82 %

Richelieu	2016	
Ouest	1613	86 %
Centre	1339	89 %
Est	772	91 %
TOTAL	3724	88 %

Matapédia	2015	
Rivière du Loup - Rimouski - Matane	503	85 %
Gaspé	86	95 %
Bonaventure	100	90 %
Baie Comeau	41	71 %
Sept Îles	96	89 %
TOTAL	826	87 %

Matapédia	2016	
Rivière du Loup - Rimouski - Matane	301	87 %
Gaspé	38	92 %
Bonaventure	68	94 %
Baie Comeau	37	57 %
Sept Îles	31	77 %
TOTAL	475	85 %

¹ Raccordement simple : raccordement d'un lieu situé à moins de 30 mètres du réseau et ne nécessitant pas de travaux d'ingénierie.

² Le découpage des régions d'Hydro-Québec peut différer du découpage des régions administratives du Québec.

Nombre de raccordements par régions et pourcentage des raccordements effectués dans les délais prévus

Raccordements à intervenants multiples^{3 et 4}

Régions ⁵	2015	(au 31 déc.)
	Total	Pourcentage des raccordements effectués dans les délais

	2016	(au 18 sept.)
	Total	Pourcentage des raccordements effectués dans les délais

Montréal	2015	
Est	164	60 %
Nord	159	76 %
Ouest	169	64 %
Sud	126	71 %
TOTAL	618	68 %

Montréal	2016	
Est	87	84 %
Nord	76	88 %
Ouest	131	87 %
Sud	53	89 %
TOTAL	347	87 %

Laurentides	2015	
Basses-Laurentides	729	49 %
Hautes-Laurentides	317	57 %
Outaouais	290	58 %
Le Nord-est	152	44 %
TOTAL	1488	52 %

Laurentides	2016	
Basses-Laurentides	468	93 %
Hautes-Laurentides	188	97 %
Outaouais	159	92 %
Le Nord-est	90	89 %
TOTAL	905	93 %

Montmorency	2015	
Québec	204	44 %
Beauport	314	52 %
Chaudière-Appalaches	435	57 %
Saguenay/Lac St-Jean	230	56 %
TOTAL	1183	53 %

Montmorency	2016	
Québec	113	83 %
Beauport	160	86 %
Chaudière-Appalaches	247	92 %
Saguenay/Lac St-Jean	127	91 %
TOTAL	647	89 %

Richelieu	2015	
Ouest	596	56 %
Centre	662	56 %
Est	439	57 %
TOTAL	1697	56 %

Richelieu	2016	
Ouest	364	95 %
Centre	366	90 %
Est	297	94 %
TOTAL	1027	93 %

Matapédia	2015	
Rivière du Loup - Rimouski - Matane	225	54 %
Gaspé	29	41 %
Bonaventure	35	34 %
Baie Comeau	15	27 %
Sept Îles	30	47 %
TOTAL	334	49 %

Matapédia	2016	
Rivière du Loup - Rimouski - Matane	112	90 %
Gaspé	16	69 %
Bonaventure	25	80 %
Baie Comeau	10	50 %
Sept Îles	18	67 %
TOTAL	181	82 %

³ Raccordements à intervenants multiples : raccordements nécessitant la réalisation de travaux d'ingénierie. Les délais de réalisation varient selon la complexité des travaux. Ces raccordements impliquent souvent une coordination avec des tiers (entreprises de télécommunication, de câblodistribution, municipalités, promoteurs, etc.) et exigent l'obtention d'informations devant être fournies à Hydro-Québec par le client (plans d'aménagement, servitudes enregistrées et autres documents légaux, entente de contribution, certification d'autorisation, etc.)

⁴ Il existe plusieurs catégories de raccordement à intervenants multiples. Les données ci-dessus comprennent les raccordements à intervenants multiples les plus fréquemment demandés et équivalent à environ 75 % de l'ensemble de ces raccordements effectués en une année.

⁵ Le découpage des régions d'Hydro-Québec peut différer du découpage des régions administratives du Québec.

Plan d'amélioration

Chaque année, Hydro-Québec répond à plusieurs milliers de demandes d'alimentation en électricité, dont la plupart nécessitent la réalisation de travaux d'ingénierie.

En 2016, Hydro-Québec a mis sur pied un centre de gestion des services techniques offerts aux clients. Ce centre permet de fournir aux clients des délais de raccordement précis qui tiennent compte des particularités de leur demande.

Dans un premier temps, l'entreprise a concentré ses efforts sur les catégories de raccordements les plus fréquemment demandés.

Dès novembre 2016, Hydro-Québec se penchera sur les autres catégories de raccordements. Ainsi, les objectifs des prochaines années visent une amélioration continue du respect des délais pour l'ensemble des raccordements :

2017 : 80 %

2018 : 82 %

2019 : 85 %

2020 : 88 %

2021 : 90 %

Hydro-Québec s'engage à mieux prévoir les délais de raccordement pour améliorer les services à la clientèle de la manière suivante :

- Offrir aux clients, de même qu'à leur maîtres électriciens, la possibilité de suivre l'état d'avancement de leurs demandes de raccordement sur son site Web ;
- Rappeler aux clients les actions qu'ils doivent réaliser avant qu'Hydro-Québec puisse effectuer le raccordement ;
- Tenir les clients au courant de la date prévue du raccordement et de tout changement au calendrier des travaux selon l'évolution du leur dossier ;
- Continuer d'uniformiser ses méthodes de travail afin de réduire les délais de raccordement.

Hydro-Québec poursuivra donc les efforts entrepris au cours des dernières années pour respecter cet engagement.

2016/10/18