



Le 2 décembre 2024

PAR COURRIEL

Karine Charest
Directrice – Affaires corporatives et
gouvernance
Édifice Jean-Lesage
20^e étage
75, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1A4
Responsable.Acces@hydroquebec.com

Objet : Demande d'accès à l'information DAI-2024-0485

Bonjour,

La présente est en réponse à votre demande reçue le 20 septembre 2024 et visant à obtenir :

« [...] les documents indiquant combien de clients, en date du 24 septembre 2024, ont fait une demande de branchement chez Hydro-Québec qui date de plus de deux ans (24 mois), et dont la résidence ou le commerce n'est toujours pas branché au réseau ou alimenté en électricité par Hydro-Québec. »

(Transcription intégrale)

En réponse à votre demande, voici les renseignements visés :

Client affaire	94
Client commercial	51
Client résidentiel	79

À titre de référence, Hydro-Québec a effectué près de 25 000 raccordements depuis le début de l'année 2024. Une demande de branchement se réalise dans un délai de moins de 24 mois. Toutefois, dans les cas où les clients ne sont pas prêts pour le raccordement ou que des permis sont requis, il arrive que certaines demandes dépassent ce délai. Il est important de noter que ces dépassements ne sont alors pas attribuables à Hydro-Québec.

Par ailleurs, conformément au *Plan d'action 2035 – Vers un Québec décarboné et prospère*, Hydro-Québec poursuit les efforts afin de réduire de 40 % le délai moyen de réalisation des travaux les plus courants liés à l'alimentation de sa clientèle d'ici 2028. Des mesures concrètes ont déjà été mises en place afin de réduire ces délais : gestion centralisée des demandes, réduction du nombre d'intervenants avec qui nos clients doivent interagir, uniformisation des méthodes de travail, amélioration des informations disponibles sur nos plateformes numériques concernant la progression des travaux et embauche d'employés et techniciens additionnels. Ainsi, soulignons que les délais de raccordement d'Hydro-Québec ont diminué de manière significative au cours des derniers mois.

Tel que nous le mentionnons dans notre réponse en novembre 2023, la totalité des demandes de branchement de plus de 24 mois comprennent des délais importants qui ne sont pas imputables à Hydro-Québec. Par exemple, 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.

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, de même que de l'article de cette loi mentionné à la présente.

Veillez accepter nos meilleures salutations.

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

Karine Charest

p. j.