

Par SDÉ et par courrier

Laval, ce 1<sup>er</sup> septembre 2015

**Me Véronique Dubois**  
**RÉGIE DE L'ÉNERGIE**  
Tour de la bourse  
800, Place Victoria 2e étage  
Bureau 2.55  
Montréal (Québec) H4Z 1A2

---

**Objet** : **Réplique de l'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec sur les commentaires du Distributeur sur les demandes d'intervention R-3933-2015**

**N/dossier** : **4709-3**

---

Chère consoeur,

La présente fait suite aux commentaires du Distributeur émis dans sa lettre du 27 août 2015.

Le Distributeur évoque en guise d'argument au rejet de la demande d'intervention de l'APCHQ le fait que des rencontres de consultation ont été tenues avec les intervenants et mentionne :

*« 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. » (page 5)*

L'APCHQ soumet respectueusement que le processus de consultation auquel le Distributeur fait référence n'a représenté, pour l'APCHQ, qu'une seule rencontre tenue le 11 juin dernier.

**Montréal**

800, Place Victoria, bureau 4500, C.P. Montréal (Québec) H4Z 1J2  
Téléphone : 514-331-5010  
info@dufresnehebert.ca

Télécopieur: 514-331-0514  
www.dufresnehebert.ca

**Laval**

1200, boulevard Chomedey, 4<sup>e</sup> étage, bureau 400, Laval (Québec) H7V 3Z3  
Téléphone : 514-331-5010

Télécopieur : 450-682-5014

De plus, cette rencontre traitait de tous les indicateurs de qualité de service du Distributeur en présence de plusieurs intervenants. Suite à cette consultation, aucun suivi n'a non plus été fait par le Distributeur auprès de l'APCHQ relativement aux commentaires qu'elle avait formulés.

L'APCHQ rappelle les décisions de la Régie dans de précédents dossiers tarifaires :

*« La Régie rejette la proposition du Distributeur de retirer l'indicateur Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus ». En outre, la Régie demande au Distributeur, en vue du prochain dossier tarifaire, « (...) de revoir la définition et de raffiner le calcul de l'indicateur Taux de réalisation des demandes d'alimentation dans les délais convenus. » (page 45).*

De plus, dans sa décision D-2014-037, la Régie demandait au Distributeur de procéder à une révision des indicateurs de service afin, d'une part, de procéder au retrait ou à la modification de ceux qui ne sont plus pertinents en raison de la mise en place d'actions structurantes et, d'autre part, d'ajouter des indicateurs permettant un suivi plus précis de sa performance en matière de qualité du service, (D-2014-037, page 18).

Les indicateurs utilisés par le Distributeur pour rendre compte de la qualité de son service ont été les mêmes depuis de nombreuses années. La décision de la Régie d'ordonner au Distributeur d'en faire une révision crée, pour les intervenants, une rare opportunité de proposer des mesures qui refléteront davantage la réalité de leur perception face aux services rendus par le Distributeur. Il nous apparaît donc normal que les intervenants puissent faire connaître à la Régie leur point de vue sur les propositions du Distributeur.

En ce sens, l'APCHQ soumet respectueusement que des discussions doivent avoir lieu en audience publique sur un sujet aussi important que la qualité du service du Distributeur et que la participation des intervenants est essentielle.

Par ailleurs, l'APCHQ est bien heureuse de participer au Comité de liaison mis en place par le Distributeur. Il faut cependant savoir que ces comités n'ont pas de mandat précis, ni d'échéancier défini et encore moins d'obligation de résultat. Il serait donc malheureux que le fait de participer à ce comité prive l'APCHQ de son droit d'intervenir lors des audiences publiques.

Enfin, l'APCHQ est d'accord avec le Distributeur sur la nécessité de bien circonscrire les sujets d'intervention dans le présent dossier tarifaire et en cohérence avec cette nécessité, elle met en relief que les indicateurs de qualité de service constituent son seul sujet d'intervention dans le présent dossier tarifaire et que son budget de participation est somme toute relativement modeste.

En vertu de ce qui précède, l'APCHQ soumet que sa demande d'intervention devrait être acceptée par la Régie.

Espérant le tout conforme, nous vous prions d'agréer, chère consœur, l'expression de nos salutations les plus distinguées.

*(s) Steve Cadrin*

**Steve Cadrin, avocat**

SC/sb

#520761