Association des professionnels
de la construction et de
l'habitation du Québec

R-3980-2016
Date 15 DÉC. 2016
NON COTÉE

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

DOSSIER R-3980-2016

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

Plan d'argumentation de

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

Me Natacha Boivin

Le 15 décembre 2016

Le 15 septembre, la Régie rend 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.

Résumé du mémoire à la lumière du contre-interrogatoire de M. Denis-Pierre Simard

1) À la lumière de l'analyse proposée par l'APCHQ, le Distributeur n'arrive pas à cerner adéquatement les besoins des intervenants en matière de mesure de sa performance

Dans son témoignage, M. Simard confirme que les indicateurs actuels vont évoluer et que le président d'HQ (M. Martel) a demandé d'introduire de nouveaux indicateurs mesurant le respect des engagements (Pièce A-0040, p. 50). Il confirme qu'il serait aussi souhaitable d'avoir des indicateurs qui vont convenir de part et d'autres (Pièce A-0040, p. 58).

2) Depuis son intervention à la Régie en 2014, les membres de l'APCHQ n'ont pas constaté de réelles améliorations sur le terrain et les préoccupations qu'ils émettaient alors demeurent toujours vraies.

Dans son témoignage, M. Simard a confirmé que pour les promoteurs immobiliers, les améliorations sont à venir ; que les mêmes évolutions (qui ne sont positives que pour les autres demandes au CGSTAC) vont se répercuter au niveau des gens de l'APCHQ (Pièce A-0040, p. 52). Il a aussi indiqué qu'il a la certitude que la même amélioration va s'appliquer en 2017 (Pièce A-0040, p. 53 et 61) et que les performances ont été maintenues malgré les transformations organisationnelles (Pièce A-0040, p. 64).

Ce témoignage confirme notre prétention que les améliorations attendues ne sont pas encore visibles sur le terrain malgré ce que les indicateurs actuels semblent indiquer.

3) Autant pour l'évolution des indicateurs que pour l'amélioration des performances, selon l'APCHQ, le processus règlementaire n'est pas le meilleur forum pour convenir des améliorations à apporter.

---

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

Engagements entendus durant l'audience

M. David Murray: Engagement de discussions sur 5 sujets (dont les indicateurs de performance) afin de mieux faire les choses (Pièce A-0037, pp. 234-236).

M. Denis-Pierre Simard: Engagement de discussions sur les indicateurs de performance (Pièce A-0037, pp. 57-58).

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. (...).* »[2]

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[3] :

> *« 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.

---

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

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.

RECOMMANDATIONS

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.

Le tout, respectueusement soumis.

Anjou, ce 15 décembre 2016

BOIVIN & ASSOCIÉS, s.e.n.c. avocats