



Montréal, le 27 août 2015

**Par courriel**

**Objet :           Votre demande d'accès datée du 21 juillet 2015**

---

Monsieur,

Pour faire suite à notre lettre du 28 juillet 2015 et à notre courriel du 12 août 2015, nous répondons, par la présente, à votre demande d'accès datée du 21 juillet 2015, adressée à la Régie de l'énergie (la Régie) et portant sur les informations relatives à la sous-traitance, aux ressources informationnelles, aux centres d'appels et aux effectifs de la Régie de l'énergie.

**Demande 1 - Sous traitance et ressources informationnelles**

- **Document attestant d'une procédure de traitement des pénalités en rapport avec les appels d'offres sur les contrats conclus par la Régie**  
La Régie ne détient aucun tel document.
- **Document produit par la Régie et faisant état des pénalités appliquées en rapport avec ces contrats pour les dix dernières années**  
La Régie ne détient aucun tel document.
- **Directives reçues du Conseil du trésor concernant les pénalités liées aux contrats conclus par la Régie**  
La Régie ne détient aucun tel document.
- **Le nombre en équivalent ETC de sous-traitant en RI par année pour les 5 dernière années**  
La Régie ne détient pas de document faisant état des renseignements demandés. Qui plus est, la confection de semblable document requerrait que la Régie

effectue un travail de recherche et d'analyse élaboré, des calculs ou encore des comparaisons ou compilations de renseignements.

- **Le nombre d'heures facturées par des sous-traitants en RI par année pour les 5 dernières années**  
La Régie ne détient pas de document faisant état des renseignements demandés. Qui plus est, la confection de semblable document requerrait que la Régie effectue un travail de recherche et d'analyse élaboré, des calculs ou encore des comparaisons ou compilations de renseignements.
- **Les montants totaux facturés par des sous-traitants liés au secteur des RI par année pour les 5 dernières années**  
Vous trouverez, en Annexe A à la présente, les montants totaux facturés par des sous-traitants liés au secteur des RI par année pour les cinq dernières années.
- **Fiche d'initiative ou fiche de projet, avis interne sur le risque, avis interne sur les répercussions à la population, bénéfices attendus ainsi que le plan d'affaires initial (PAI) pour chaque projet lié aux RI pour les derniers six mois**  
La Régie ne détient aucun tel document.
- **La programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) 2015 et 2014 de la Régie**  
Vous trouverez, en Annexe B à la présente, le récapitulatif PARI de la Régie pour 2014-2015.

**Demande 2 – documents concernant les centres d'appels (centres de relation clientèle (CRC), centres de contact clientèle (CCC), centres de services à la clientèle (CSC))**

- **Effectifs pour chacun des CRC, CCC ou CSC dans la Régie, avec les variations depuis les cinq dernières années**  
La Régie ne compte pas de centre d'appel, CRC, CCC ou CSC. Elle compte un (1) préposé aux renseignements et à l'accueil qui répond à tous les appels reçus. Les effectifs à cet égard n'ont pas varié depuis les cinq dernières années.
- **Documents concernant l'achalandage (volume d'appels), si possible selon les jours de l'année et/ou les heures de la journée, dans les CRC, CCC ou CSC**  
Les données relatives au volume d'appels reçus par année, soit entre 2600 et 3000 appels par année, sont colligées aux rapports annuels de la Régie, lesquels sont tous disponibles sur son site internet à l'adresse suivante : <http://www.regie->

[energie.qc.ca/regie/rapports\\_annuels.html](http://energie.qc.ca/regie/rapports_annuels.html). La Régie ne collige aucune donnée sur une base quotidienne ou horaire à l'égard des appels qu'elle reçoit.

- **Documents concernant les temps d'attente téléphonique pour la clientèle dans les CRC, CCC ou CSC**  
La Régie ne détient aucun document ou information sur le temps d'attente téléphonique, compte tenu du faible volume des appels qu'elle reçoit.
- **Documents sur le taux de roulement du personnel dans les CRC, CCC ou CSC**  
Tel que susdit, la Régie n'a qu'un (1) seul préposé aux renseignements et à l'accueil et ce poste est détenu par la même personne depuis le mois de mars 2000.
- **Toute étude d'étalonnage (benchmarking) concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC, CSC**  
La Régie n'a procédé à aucune étude de balisage à cet égard et ne détient donc aucun tel document.
- **Toute étude, recherche ou rapport réalisés à l'interne concernant l'organisation du travail dans les CRC, CCC, CSC**  
La Régie n'a procédé à aucune étude, recherche ou rapport interne à cet égard et ne détient donc aucun tel document
- **Tout document concernant les orientations en matière de gestion des ressources humaines dans les CRC, CCC ou CSC**  
La Régie ne détient aucun tel document.

### **Demande 3 - Effectifs**

- **Documents permettant d'identifier le nombre de personnes (non pas des ETC) dans l'effectif de la Régie (incluant dans des fonds, le cas échéant) pour chaque région administrative, par statut d'emploi, par catégorie d'emploi et par sexe, en mars et juillet de chaque année entre 2009-2010 et 2014-2015**  
La Régie n'avait aucune obligation de comptabiliser les informations relatives au nombre de personnes à son emploi de la façon demandée avant l'année 2014. Ainsi, vous trouverez, en Annexe C de la présente, un document identifiant le nombre total de personnes dans l'effectif de la Régie pour la période de 2009-2010 à 2014 ainsi que son personnel par catégorie d'emploi et pour chacun de ses deux bureaux pour les mois de mars et juillet 2014 et mars 2015.

Dans les trente (30) jours qui suivent la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (R.L.R.Q., c. A-2.1) (la « Loi ») au responsable pour répondre à une demande, une personne dont la demande a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

Elle peut également demander à la Commission de réviser toute décision du responsable sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur l'application de l'article 9 de la Loi ou sur les frais exigibles.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.



Véronique Dubois, avocate  
Secrétaire de la Régie de l'énergie et  
Responsable de l'accès à l'information

VD/ml

p.j.