

Réponse de l'UMQ à la demande de renseignements adressée par la Régie

Dossier R-3897-2014

10 février 2016

Question 1.1 Veuillez préciser quelles catégories d'indicateurs présentent, pour l'intervenant, la plus grande importance dans le cadre d'un suivi de la performance du Distributeur. Veuillez justifier et élaborer.

Réponse : Dans sa preuve (en page 30), l'UMQ a bien spécifié que la grande majorité des indicateurs de performance et de qualité de service actuellement en usage devraient être maintenus, mais que certains devraient être améliorés en accentuant leur caractère « granulaire », pour mieux refléter la performance à l'égard de certains processus d'affaires plus difficiles à maîtriser ou plus volatiles. Il s'agit là d'un sujet qui devra être approfondi ultérieurement.

Quant à la question de la Régie, à savoir quels sujets présentent pour l'UMQ la plus grande importance dans le cadre du suivi de la performance du Distributeur, l'UMQ répond que les éléments suivants, parmi les indicateurs existants, lui semblent prioritaires : les délais de raccordement et de prolongement de service; le taux de respect des interruptions planifiées; l'indice de continuité de service. De plus, parmi de nouveaux indicateurs à insérer (voir le tableau 2 à la page 34 de la preuve déposée par l'UMQ), l'UMQ juge que les plus prioritaires seraient les suivants : indice de l'amélioration du service de base (offre de référence); indice d'amélioration de l'aspect visuel des implantations en milieux urbanisés et indice de satisfaction de la clientèle municipale à l'égard des travaux sur le réseau initié à la demande de municipalités.

Ces différents indices sont prioritaires pour l'UMQ car ils permettraient d'assurer que le Distributeur agit en bon citoyen corporatif dans les milieux de vie dans lesquels s'insèrent ses équipements et que sa présence est mieux coordonnée avec les intervenants municipaux.

* * *

Question 1.2 En regard de l'amélioration de la performance du Distributeur relativement aux coûts et à la qualité du service, veuillez élaborer sur l'ampleur et la manière d'en mesurer l'atteinte.

Réponse : L'UMQ réitère sa satisfaction, maintes fois exprimée auparavant, à l'égard du Distributeur quant à l'amélioration globale de sa performance, laquelle amélioration a reposé notamment sur un changement important en termes de processus de travail à l'interne (lecture des compteurs). Cependant, l'UMQ fait remarquer que cette amélioration ne doit pas occulter les difficultés rapportées (sinon mesurées par les indicateurs actuels de qualité de service) par les municipalités et par d'autres intervenants.

Les propositions de l'UMQ à l'effet d'introduire des indicateurs plus « granulaires » permettraient d'en arriver à une meilleure mesure de la qualité du service offert, et à un suivi plus précis de l'amélioration du service. De l'avis de l'UMQ, le Distributeur a encore un important gisement d'économie de coûts à réaliser grâce à des changements technologiques ou autres, et une partie de cette économie devrait impérativement être réinjectée dans un meilleur service à la clientèle et dans une meilleure interaction avec les parties prenantes de la société.

* * *

Question 2.1 Parmi les caractéristiques proposées par les participants, veuillez préciser les cinq caractéristiques qui, selon vous, doivent être retenues dans la définition du MRI de première génération...

2.1.1 Pour le Distributeur :

L'UMQ estime que les cinq caractéristiques qui doivent être retenues dans la définition du MRI du Distributeur sont les suivantes :

- Un MRI déterminant des ajustements de tarifs, basé sur une formule de type « I-X », avec éléments exogènes (Y, Z).
- Un MRI qui favorise la prise en compte des attentes de l'ensemble des parties prenantes de la société (et non plus seulement les seules attentes de la clientèle et de l'actionnaire).
- Un MRI qui s'étend d'abord sur une courte période (2 à 3 ans plutôt que 5 ans) avant d'être analysé au vu des résultats obtenus.
- Un MRI qui remplace la quantité d'information reçue auparavant lors des analyses réalisées sous un régime de coût de service, par des indicateurs pertinents et stratégiques, permettant de mesurer l'amélioration de la performance du Distributeur globalement et sur des éléments traditionnellement plus difficiles à gérer, au besoin (et si possible) par des balisages sur des processus précis.
- Un MRI incluant des *bonus/malus*, c'est-à-dire qui permet au Distributeur des bonifications financières lors du dépassement significatif de certains objectifs autres que financiers, ou qui impose, au contraire, des pénalités financières lors de mauvaises performances sur des objectifs autres que financiers.

2.1.2 Pour le Transporteur :

L'UMQ estime que les principales caractéristiques qui doivent être retenues dans la définition du MRI du Transporteur sont les suivantes :

- Un MRI déterminant des ajustements de revenu, basé sur une formule de type « I-X », avec éléments exogènes (Y, Z).
- Un MRI adapté à la situation du Transporteur (investissements importants devant être réalisés dans les cinq prochaines années pour rajeunir son parc d'équipements).
- Un MRI de court terme (2 à 3 ans), susceptible ensuite d'être réévalué, et qui peut être introduit avant le MRI du Distributeur pour mieux évaluer la portée du nouveau régime.
- Un MRI qui repose sur des indicateurs de performance axés sur la fiabilité du service, les mesures de mitigation lors des mises à niveau d'équipement et de réseau, et les efforts du Transporteur envers les parties prenantes de la société pour accentuer l'acceptabilité sociale de ses interventions.

* * *

Question 3.1 Veillez indiquer l'ordre dans lequel la Régie devrait procéder, si elle devait retenir cette proposition (alternance de l'année de départ des MRI du Transporteur et du Distributeur). Veillez motiver votre réponse.

Réponse : De façon globale, la principale justification au fait d'instaurer un MRI est d'alléger le processus réglementaire tout en laissant davantage d'initiative à l'équipe de gestion des entités réglementées pour augmenter la performance. Comme l'indiquent les entités réglementées dans leur preuve (page 29, lignes 3-4) :

« L'un des principaux gains en termes d'allégement consiste en l'élimination de la revue annuelle « ligne par ligne » des revenus requis de l'année témoin. »

L'UMQ n'a pas elle-même dans sa preuve évoqué une alternance des années de départ du MRI et elle estime qu'il s'agit d'un point de détail parmi les nombreux enjeux soulevés par l'instauration d'un régime incitatif à la performance.

Cependant, l'UMQ comprend que l'intention des entités réglementées à cet égard est de minimiser les coûts relatifs à leur propre activité réglementaire, en ayant recours de façon alternée à des ressources internes et externes plutôt que de façon simultanée. La même logique pourrait théoriquement être appliquée pour les coûts internes à la Régie dans ce processus. Par ailleurs, cette proposition semble neutre eu égard aux coûts engendrés par l'ensemble des intervenants représentant la clientèle. L'UMQ ne s'oppose donc pas à cette avenue.

Quant à savoir par laquelle des deux entités réglementées débiter le cycle de MRI, l'UMQ propose de débiter avec le Transporteur (en amont), afin d'intégrer les éventuelles contraintes et les expériences acquises, dans le cadre de l'analyse de l'entité en aval (le Distributeur), laquelle conserverait une analyse en régime de coût de service pour une année supplémentaire.