

**Réponse de l'UMQ à la demande de renseignements adressée par HQT**

**Dossier R-3897-2014**

**10 février 2016**

**Question 1** : Veuillez expliquer ce que l'intervenant entend par le terme « un plan complet de balisage ».

**Réponse** : À la page 9 de sa preuve, l'UMQ souligne qu'un des désavantages du passage en régime incitatif sera une perte d'informations relatives aux processus d'affaires des entités réglementées. En conséquence, l'UMQ suggère qu'un plan complet de balisage soit imposé à ces entités.

Par l'expression « plan complet de balisage », l'UMQ entend que les processus d'affaires et les activités qui composent la quasi-totalité des dépenses des deux entités soient inclus dans des balisages relatifs aux activités de services à la clientèle et de gestion de leur réseau respectif (centres d'appels, gestion des technologies de l'information, gestion des communications internes, services professionnels et de gestion, opérations sur les réseaux, activités de prévention sur les réseaux, etc.).

De plus, ces balisages ne doivent pas se contenter d'être à haut niveau, mais doivent plutôt viser à permettre que des comparaisons soient effectuées avec des processus semblables dans d'autres organisations, afin de soutenir une analyse pertinente et d'en dériver des décisions qui auront une influence sur la performance des deux entités.

Enfin, la périodicité des analyses devra faire partie des caractéristiques d'un tel plan de balisage, pour ne pas gonfler indûment les coûts d'une telle obligation. Ce sera donc au terme du processus d'élaboration d'un nouveau régime incitatif que la Régie pourra définir avec plus de précision ce qui constituerait un tel « plan complet de balisage ».

\* \* \*

**Question 2 :** Veuillez préciser ce qui est entendu par « sécuriser son revenu » et en quoi ce fait favorise une meilleure planification des activités du Transporteur.

**Réponse :** En page 25 de sa preuve, l'UMQ tente de prendre en considération la situation particulière du Transporteur, afin qu'il puisse relever le défi des investissements importants à faire sur un réseau et des équipements qui vieillissent. Cette considération est importante pour l'UMQ, qui veut éviter que le Transporteur ne soit coincé dans une formule qui le priverait des ressources requises pour mettre à niveau et rajeunir son parc d'équipements. Or, sur un horizon relativement bref (l'UMQ évoque dans sa recommandation # 1 une première période de deux à trois ans qui permettrait de « tester » le nouveau mécanisme incitatif et de l'évaluer par la suite), le fait pour le Transporteur de se voir attribuer, par l'application d'une formule paramétrique, un niveau de revenu apparaît créer un environnement plus stable que de se voir dépendre d'une progression de ses tarifs.

\* \* \*

**Question 3 :** En raison de ses préoccupations...l'intervenant ne voit-il pas une contradiction à recommander un plafond des revenus de type I-X pour le Transporteur compte tenu de son contexte particulier, tel qu'exposé dans la preuve de ce dernier ?

**Réponse :** En cours d'analyse, l'UMQ a tenu à « ouvrir » une fenêtre relative à la conjoncture de croissance très modérée des prix à la consommation, tendance qui s'est confirmée de mois en mois depuis plus d'une année. L'UMQ n'a cependant pas statué sur ce sujet dans sa preuve, se contentant de l'évoquer pour une prise en compte par la Régie, et d'en signaler l'effet potentiel sur une formule de type « I-X ». L'UMQ maintient que toute formule qui générerait un résultat cumulatif trop restreint pourrait mettre en danger la réalisation des objectifs opérationnels des entités réglementées, dont les coûts reposent pour une bonne part sur des éléments à croissance positive, notamment certains coûts contractés (en ressources humaines, etc.).

\* \* \*

**Question 4 :** Veuillez identifier les seuils existants que, selon l'intervenant, se sont fixés le Transporteur et le Distributeur en ce qui a trait à leurs indicateurs respectifs en matière de qualité de service ou de performance selon le cas. Veuillez fournir la source de vos données.

**Réponse :** Dans sa preuve, l'UMQ ne voulait pas laisser entendre que des seuils précis et documentés existaient, mais plutôt que l'atteinte répétée des mêmes niveaux de performance mesurés par les mêmes<sup>1</sup> indices de qualité de service et de performance revenait à constituer une balise pour les années subséquentes. Toute autre interprétation trahirait l'intention de l'UMQ à cet égard.

---

<sup>1</sup> Malgré certaines modifications apportées à certains d'entre eux au fil des dernières années.