

INDICES DE QUALITÉ DE SERVICE

1. Référence : C-UMQ-0019, p. 21 et 22.

Préambule :

« Dans le présent dossier, l'UMQ comprend que le Distributeur propose de hausser les cibles à partir desquelles on considérerait une atteinte à 100 % de la réalisation. L'UMQ prend donc acte de la preuve déposée par le Distributeur à cet effet, mais souhaite que la Régie tienne compte des deux commentaires ci-après : »

[...]

« Pour éviter des variations non-souhaitables dans le degré d'atteinte des cibles, un mécanisme de « malus » pourrait s'appliquer si l'atteinte baisse de 5% ou plus d'une année à l'autre. Par exemple, si un indice est toujours très près ou au-dessus de 100 %, mais subit une chute continue qui semble devenir significative sur cette même période (par exemple : 108 % à l'année 1; 103 % à l'année 2; 100,2 % à l'année 3 et 98,1 % à l'année 4), le Distributeur devrait être amené à réagir pour ne pas perdre l'accès aux trop-perçus, car actuellement, on peut aligner des pertes d'année en année sans être pénalisé ». [nous soulignons]

Demandes :

1.1 Veuillez fournir une explication plus détaillée du mécanisme proposé. Plus précisément, est-ce que ce système s'appliquerait à la somme pondérée de l'ensemble des indices ou un individuellement pour chacun des indicateurs de qualité.

RÉPONSE : En proposant d'appliquer un système de « malus » pour des variations négatives prononcées (5 % ou plus), l'UMQ souhaite imposer au Distributeur un souci de constance dans ses performances à l'égard des divers indicateurs de qualité de service. L'UMQ part du principe que, à défaut de progression constante, la recherche de stabilité dans les performances apporte davantage de bénéfices à la clientèle de même qu'au Distributeur dans l'allocation de ses efforts et ressources, que des

variations prononcées. De plus, le fait de risquer l'application d'un « malus » une année donnée permet de corriger dès leur apparition des tendances qui autrement risquent de se confirmer, comme dans l'exemple fourni par l'UMQ dans sa preuve.

La proposition de l'UMQ vise chacun des indicateurs de qualité, pris individuellement.

1.2 Veuillez présenter un exemple numérique de votre proposition.

RÉPONSE : Par exemple, si le Distributeur atteint 110 % de son objectif à l'année 1 et baisse à 102 % à l'année 2, le « malus » entre en fonction et prive le Distributeur de l'atteinte de son objectif pour cet indicateur. Dans l'exemple fourni par l'UMQ dans sa preuve et s'étendant sur quatre ans, le « malus » aurait été déclenché uniquement pour l'année 2, après que l'atteinte de l'objectif eut baissé de 108 % à 103 %.

1.3 Veuillez donner un ou quelques exemples réels de pertes alignées d'année en année

RÉPONSE : L'exemple fourni par l'UMQ dans sa preuve est réel. Il apparaît au tableau figurant à la page 1 de l'annexe 1 des documents B-0052 et B-0183 (Énergir-E, document 3, original et révisé) pour la rubrique de l'entretien préventif, pour les années 2011-2012 à 2014-2015.

L'UMQ a choisi cet exemple parce qu'elle insiste souvent auprès de la Régie et du Distributeur pour que l'ensemble des opérations de terrain liées à l'opération d'un réseau de gaz naturel sous pression soit une priorité pour le Distributeur. Suite à l'examen plus approfondi de cette proposition, la Régie pourrait déterminer que le système de « malus » proposé par l'UMQ n'est pas compatible avec les variations subies dans l'atteinte d'autres types d'indicateurs, comme la satisfaction de la clientèle, par exemple.