

C A N A D A
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
NO: R-4076-2018 (phase 2)

R É G I E D E L' É N E R G I E

ÉNERGIR, s.e.c.

Requérante

- et -

**UNION DES MUNICIPALITÉS DU
QUÉBEC**

Intervenante

**ARGUMENTAIRE DE
L'UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC**

I. INTRODUCTION

1. À l'issue de l'analyse complète de la preuve déposée par le Distributeur portant sur la phase 2, l'Union des municipalités du Québec (« UMQ ») désire faire connaître sa position relativement aux quatre éléments suivants :

- l'autorisation, pour les années 2019-2020 à 2021-2022, des investissements inférieurs au seuil de 1,5 M\$, la planification pluriannuelle des investissements et le programme d'entretien préventif;
- la reconduction, pour les années tarifaires 2020-2021 et 2021-2022, du taux de rendement sur l'avoir ordinaire présumé de 8,9%, en parallèle avec la mise en place d'un nouveau mode de partage;
- le plan de balisage pour le secteur « exploitation »
- les indices de qualité de service et les conditions d'accès aux trop-perçus en distribution;

II. INVESTISSEMENTS INFÉRIEURS AU SEUIL DE 1,5 M\$, PLANIFICATION PLURIANNUELLE ET PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF

2. L'UMQ accorde une grande importance aux mesures prises par Énergir pour investir dans son réseau et ses infrastructures et pour l'entretien préventif de celle-ci, car ce réseau et les équipements qui se soutiennent vieillissent chaque année un peu plus;

3. Ainsi, l'UMQ accueille favorablement la volonté du Distributeur de faire croître de 14% globalement pour la période 2019-2020 et 2020-2021 le montant des immobilisations inférieures au seuil de 1,5 M\$ (pièce B-0095, ligne 43);
4. L'UMQ estime notamment que le Distributeur fait preuve de responsabilité en concentrant ses efforts sur la modernisation et le remplacement de ses infrastructures;
5. Quant au programme d'entretien préventif, l'UMQ salue le fait qu'il fait l'objet d'une croissance positive, sa plus forte des sept dernières années, mais soumet toutefois que le nombre de tâches liées à l'entretien préventif devrait augmenter chaque année, et non varier d'une année à l'autre comme ce fut le cas dans les dernières années;
6. **L'UMQ recommande donc à la Régie d'accueillir la planification pluriannuelle des investissements, les liste des investissements inférieurs à 1,5 M\$ et le programme d'entretien préventif soumis en preuve par Énergir;**

III. TAUX DE RENDEMENT SUR L'AVOIR ORDINAIRE

7. Bien que l'UMQ n'ait jamais été en faveur des propositions du Distributeur visant à instaurer un mode réglementaire allégé sans examen annuel des coûts de service, elle prend acte de l'opinion favorable de la Régie à cet égard et ajuste sa position en conséquence;
8. En conséquence, pour tenir compte des propositions du Distributeur liées à l'allègement réglementaire qui tendent à hausser légèrement le risque d'affaires (découplage des revenus; fixation des dépenses d'exploitation par une formule d'indexation; approbation des investissements sur une base pluriannuelle; rehaussement à 4 M \$ du seuil d'approbation des investissements de façon individuelle), l'UMQ reconnaît qu'il y a lieu de modifier l'actuel mode de partage des revenus établi par la Régie pour rétablir un certain équilibre en matière de risque d'affaires;
9. Dans cette perspective, l'UMQ considère raisonnable la présente proposition du Distributeur qui lui accorde une part plus importante des trop-perçus, mais lui impute aussi la totalité des manques à gagner;
10. Cette proposition incitera notamment le Distributeur à faire face à ses responsabilités de manière créative et à améliorer ses performances;
11. **Ainsi, en contrepartie de l'augmentation des risques auxquels fera face le Distributeur, l'UMQ accepte sa proposition à l'égard du mode de partage des écarts de rendement et recommande à la Régie de l'accueillir;**

IV. PLAN DE BALISAGE DU SECTEUR « EXPLOITATION »

12. Tout d'abord, l'UMQ souhaite émettre l'opinion que le suivi exigé par la Régie au regard de l'indice de performance interne pour le volet « exploitation » doit être renforcé et que cela équilibrerait la confiance témoignée par l'UMQ envers le Distributeur dans les paragraphes précédents;
13. En outre, bien que l'UMQ reçoive favorablement les exemples fournis par le Distributeur, elle estime que la preuve soumise ne rejoint pas les attentes de la Régie exprimées dans sa décision D-2018-158, puisqu'elle est muette sur les résultats escomptés de l'implantation des mesures et sur les autres mesures en voie d'implantation;
14. **L'UMQ recommande donc d'imposer au Distributeur de fournir, lors du prochain dossier tarifaire, la liste des mesures d'amélioration de la performance en voie d'être implantées et les objectifs mesurables qui sont visés pour chacune d'elles;**
15. De plus, l'UMQ considère qu'il serait opportun pour le Distributeur d'implanter un volet de rémunération de ses gestionnaires basé sur l'atteinte des cibles de performance opérationnelle dans son secteur « exploitation » afin d'assurer leur intéressement à faire progresser la performance;
16. **Elle recommande donc à la Régie d'imposer un délai au Distributeur pour implanter un tel régime de rémunération;**

V. INDICES DE QUALITÉ DE SERVICE

17. Depuis le retour du Distributeur en mode « analyse des coûts de service », l'établissement d'indices de qualité de service appropriés et la révision des seuils d'atteinte de ses objectifs par le Distributeur est une préoccupation de première importance pour l'UMQ et elle a demandé à maintes reprises qu'un processus soit mis en place à cet effet;
18. L'UMQ est heureuse de pouvoir aborder enfin ce sujet au cours de la présente cause, mais juge que ce serait une erreur de le clore trop rapidement.
19. Celle-ci désire donc faire des recommandations à l'égard de deux aspects de la grille soumise par le Distributeur (pièce B-0183, p. 5) :
 - a. la liste des indicateurs à retenir et leur pondération respective;
 - b. le calcul spécifique des pourcentages de réalisation par indice;
20. **Premièrement**, en ce qui concerne la nouvelle liste d'indicateurs et leur pondération, la position de l'UMQ se résume comme suit :

- a. Elle approuve le retrait des indicateurs « Rapidité de réponse aux appels téléphoniques » et « Réduction des gaz à effet de serre »;
 - b. Elle approuve l'augmentation de la pondération accordée aux indicateurs « Entretien préventif » et « Rapidité de réponse aux appels d'urgence »;
 - c. Elle approuve le l'indicateur relatif au système de gestion environnementale sous la forme de l'obtention de la certification ISO 14001 :2015, mais souligne que son obtention n'est pas un gage d'amélioration continue des processus chez le Distributeur;
 - d. Elle approuve le maintien de l'indicateur « Procédure de recouvrement et d'interruption de service », mais propose que sa pondération soit réduite de 10% à 5%;
 - e. Elle prend acte de la volonté du Distributeur d'augmenter la pondération de l'indicateur « Sondage de la clientèle » de 20% à 30%, mais estime que cette mesure devrait être temporaire et sujette à révision dans un court délai;
 - f. Elle s'oppose au maintien de l'indicateur « Fréquence de lecture des compteurs » et demande son retrait;
21. L'UMQ s'oppose plus particulièrement au maintien de ce dernier indicateur puisqu'il n'apporte aucun bénéfice direct à la clientèle et qu'il deviendra caduc sitôt que la technologie actuelle sera remplacée par une technologie qui permettra de prendre les renseignements à distance sur la consommation des clients;
22. Ainsi, si cet indicateur est retiré, l'UMQ propose que les 10% qu'il représentait dans la grille de pondération soient redistribué de la manière suivante :
- a. En ajoutant 5% à l'indicateur d'entretien préventif pour y greffer un nouvel élément, soit « activité de contrôle de la végétation »;
 - b. En créant un nouvel indicateur « amélioration continue des processus » auquel serait accordé une pondération de 5%;
23. Le premier ajout est proposé dans une perspective d'amélioration de la sécurité publique afin de faciliter de potentielles interventions d'urgence du Distributeur ou d'un service municipal;
24. Quant au second, il permettrait de compléter l'obtention d'une certification ISO et de favoriser l'amélioration des processus des processus d'affaires du Distributeur;
25. L'UMQ propose que ce nouvel indicateur d'amélioration continue des processus fonctionne de la manière suivante :

- a. Le Distributeur devrait identifier, pour une année donnée, certaines initiatives d'amélioration continues mesurées et documentées;
 - b. Pour chacune d'elles, il y aurait lieu de déterminer une ou des modalités d'amélioration, comme par exemple la rapidité, la précision ou le coût net;
 - c. Une limite par unité d'affaires devrait être déterminée pour favoriser leur diffusion;
 - d. La première année représenterait une base 100, et l'objectif des années suivantes serait d'atteindre un objectif de 100% afin d'en visualiser la variation;
26. L'UMQ considère que cette nouvelle grille de pondération, où 50% des indices seraient liés aux opérations et 50% seraient liés à la satisfaction de la clientèle, est plus en phase avec la raison d'être du Distributeur;
27. **Deuxièmement**, l'UMQ estime qu'il est devenu trop facile pour le Distributeur d'atteindre ses objectifs et qu'ils n'ont plus le caractère incitatif qu'ils ont déjà eu;
28. Ainsi, si un audit annuel engendre des demandes d'actions correctives (DAC), chacune de ces DAC résulterait en une baisse de 5% des trop-perçus versés au Distributeur;
29. L'UMQ propose en outre de créer un mécanisme de « malus » applicable à tous les indicateurs de performance;
30. Ainsi, si la baisse dans le degré d'atteinte des indicateurs de performance du Distributeur est trop importante comparativement à l'année précédente, ce dernier se verra privé de l'accès aux trop-perçus;
31. Cette façon de procéder permettrait d'instaurer un modèle qui serait réellement de nature à inciter le Distributeur à augmenter sa performance de façon continue;

VI. CRÉATION D'UN COMITÉ DE TRAVAIL

32. Par ailleurs, l'UMQ propose à la Régie d'imposer au Distributeur de créer un groupe de travail réunissant toutes les parties prenantes afin d'approfondir les propositions de l'ensemble de ceux-ci, à l'intérieur d'un délai que la Régie fixera;
33. En effet, l'UMQ a été impressionnée par la qualité des propositions faites par les divers intervenants et par le caractère technique de plusieurs de ces propositions, bien qu'elle considère regrettable que les représentants d'une partie de la clientèle n'aient pas participé à cette audience;

34. Ce groupe de travail permettrait aux parties concernées d'échanger sur les sujets relatés dans le cadre de la présente audience, afin d'étudier le mérite respectif des propositions relatées cette semaine;
35. Consciente des aspects techniques souvent complexes des différentes idées et suggestions qui ont été mises de l'avant par les intervenants, et par ailleurs désireuse de permettre sans retard que la modernisation des indicateurs de qualité de service puisse s'enclencher, l'UMQ a modifié sa preuve en cours d'audience pour suggérer à la Régie d'accueillir dans un premier temps la proposition du Distributeur, et d'enclencher dans un second temps une réflexion pour approfondir l'analyse des autres propositions mises de l'avant par les intervenants. La modification des indicateurs de qualité de service, longtemps attendue, pourrait donc s'enclencher dès maintenant et se poursuivre lors d'un prochain dossier tarifaire, préférablement avant le retour du Distributeur en mécanisme incitatif;

VII. CONCLUSION

36. Au total, l'UMQ prône dans ce dossier une approche collaborative envers le Distributeur, comme le démontre son ouverture à recevoir les éléments qui forment la proposition d'allègement réglementaire ainsi que ceux visant à moderniser le panier d'indicateurs de qualité et les modalités d'accession au partage des trop-perçus. Cependant, l'UMQ estime nécessaire qu'une contrepartie soit exigée de la part du Distributeur, sous forme de meilleurs suivis aux attentes exprimées par la Régie en matière d'exploitation, ainsi que par la mise en place d'une seconde phase de révision des indicateurs de qualité de service qui doit passer par un groupe de travail qui aura le mandat de bien évaluer les diverses propositions faites par les parties prenantes, avant un retour à la Régie à une date que celle-ci déterminera.

Montréal, le 30 août 2019

Jean-Philippe Fortin
Bélanger Sauvé, s.e.n.c.r.l.
Avocats de la partie intéressée
Union des Municipalités du Québec