

**INDICES DE QUALITÉ DE SERVICE ET
CONDITIONS D'ACCÈS AUX TROP-PERÇUS
EN DISTRIBUTION**

(suivi de la décision D-2013-106)

INTRODUCTION

1 Dans la décision D-2013-106, la Régie ordonnait :

2 « [389] Pour l'année 2013, la Régie juge qu'il n'est pas approprié que la remise de la
3 portion du trop-perçu à Gaz Métro soit soumise à l'atteinte d'indices de maintien de la
4 qualité de service. L'année en cours est particulièrement avancée pour que cette
5 demande soit pertinente. Gaz Métro devra toutefois présenter de tels indices dans le
6 cadre du dossier d'examen du rapport annuel 2013 de la même façon qu'en 2012.

7 [390] Pour les années suivantes, la Régie demande à Gaz Métro de présenter, dans
8 les dossiers tarifaires, les indices utilisés dans le cadre du mécanisme incitatif
9 précédent. La remise des trop-perçus sera assujettie aux mêmes modalités que
10 celles établies dans le mécanisme incitatif terminé en 2012. »

11 Le présent document vise à répondre à la demande de la Régie.

1. INDICES DE QUALITÉ DE SERVICE ET CONDITIONS D'ACCÈS AU TROP-PERÇU

12 Les indices de qualité de service applicables pour l'année tarifaire 2014 seront ceux qui
13 s'appliquaient au *Mécanisme incitatif convenu par le groupe de travail à la phase 2 du PEN –*
14 *R-3599-2006*, aux pages 21 à 28.

15 Le partage des trop-perçus au rapport annuel sera conditionnel à l'atteinte d'un pourcentage
16 global de réalisation d'indices de qualité de service. Ce pourcentage global de réalisation sera
17 égal à la moyenne pondérée des pourcentages de réalisation de chaque indice qui sont eux-
18 mêmes calculés selon les particularités de leurs composantes.

19 Les conditions d'accès aux trop-perçus sont les suivantes :

- 20 • Un seuil minimal de pourcentage global de réalisation de 85 % sera requis pour donner
21 droit à 85 % du trop-perçu réel (part de Gaz Métro¹);
- 22 • Entre 85 % et 100 % de pourcentage global de réalisation, le pourcentage de la
23 bonification et du trop-perçu réel conservé par Gaz Métro correspondra au pourcentage
24 global de réalisation;

¹ Selon la décision D-2013-106, Gaz Métro pourra conserver 50 % des 50 premiers points de base dégagés à titre de trop-perçu. Tout point de base additionnel sera au bénéfice unique des clients.

- 1 • En bas du seuil minimal de 85 % de pourcentage global de réalisation, Gaz Métro n'aura
2 droit à aucune part du trop-perçu.

3 Les indices retenus, les paramètres utilisés afin de les mesurer et leur pondération dans le
4 calcul de la moyenne servant à établir le pourcentage global de réalisation des indices, sont les
5 suivants :

<i>Indice</i>	<i>Paramètre utilisé</i>	<i>Pondération</i>
Entretien préventif	Pourcentage de réalisation du programme déposé annuellement	10 %
Rapidité de réponse aux urgences	Pourcentage d'appels couverts en 35 minutes ou moins	20 %
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	Pourcentage de la moyenne pondérée, selon le nombre d'appels reçus par classe de clients, des pourcentages de réalisation des objectifs visés. Objectifs visés : Clients « Privilège » : % de réponses en 60 secondes ou moins Clients « Affaires » : % de réponses en 120 secondes ou moins Clients « Résidentiel » : % de réponses en 180 secondes ou moins	10 %
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage de la moyenne pondérée, selon le nombre de compteurs par classe de clients, des pourcentages de réalisation des objectifs visés. Objectifs visés : Clients « Privilège » : % atteignant 12 lectures par an Clients « Affaires » : % atteignant 6 lectures par an Clients « Résid. Chauffage » : % atteignant 6 lectures par an Clients « Résid. Sans chauff. » : % atteignant 1 lecture par an	10 %
ISO 14001	Obtention et maintien sur la période visée de l'enregistrement ISO 14001 ou son équivalent	10 %
Émissions de gaz à effet de serre	Pourcentage de réalisation de l'objectif annuel de réduction d'émissions de GES	10 %
Satisfaction de la clientèle des tarifs D ₁ et D ₃	Pourcentage de satisfaction de la clientèle des tarifs D ₁ , et D ₃ selon la proportion des répondants au questionnaire qui ont répondu au moins 8 sur 10 à la question sur la satisfaction de la clientèle envers le service reçu	15 %
Satisfaction de la clientèle des tarifs D ₄ et D ₅	Pourcentage de satisfaction de la clientèle des tarifs D ₄ et D ₅ , selon la proportion des répondants qui ont répondu au moins 8 sur 10 à la question sur leur niveau global de satisfaction envers <i>Gaz Métro</i>	5 %
Procédure de recouvrement et d'interruption de service	Nombre de cas d'interruption de service pour défaut de paiement contrevenant à la procédure d'interruption de service	10 %

1 En ce qui a trait aux indices relatifs à l'entretien préventif, aux émissions de gaz à effet de serre
2 et à la procédure de recouvrement et d'interruption de service, les paramètres permettant
3 l'atteinte de ces indices sont définis ci-dessous :

Entretien préventif

4 Tel que requis par la Régie, Gaz Métro reprend intégralement les termes de l'indice « Entretien
5 préventif » prévu au mécanisme incitatif qui s'est terminé le 30 septembre 2012. Ainsi, les
6 activités et modalités du programme d'entretien préventif sont les suivantes :

- 7 • Le nombre d'activités de protection cathodique sera fonction du nombre de bornes de
8 lectures présentes sur le réseau (lesquelles doivent être lues une fois par année);
- 9 • Le nombre de kilomètres de conduites inspectées à des fins de détection de fuite sera
10 fonction du nombre de kilomètres du réseau, lequel doit être couvert une fois tous les
11 deux ans;
- 12 • Le nombre de tests d'odorant est fonction du nombre de points stratégiques identifiés
13 par le Service de l'ingénierie (généralement les extrémités du réseau où il y a peu de
14 débit de gaz), lesquels doivent être vérifiés une fois par mois;
- 15 • Le nombre d'activités de « régulation prédétente et détente » sera fonction de la
16 fréquence d'inspection requise selon l'importance du poste, laquelle est elle-même
17 fonction de :
 - 18 • son importance dans l'alimentation du réseau;
 - 19 • la pression d'opération;
 - 20 • le type d'équipement présent;
 - 21 • le nombre de clients desservis.

Émissions de gaz à effet de serre

22 L'indice des émissions de gaz à effet de serre (GES) vise la réduction annuelle de 350 tonnes
23 éq. CO₂ des GES découlant des activités de Gaz Métro. La réduction est obtenue par la mise
24 en place de projets à caractère récurrent. Gaz Métro pourra aussi inclure des réductions
25 découlant de l'adoption de programmes visant la réduction des émissions de GES provenant

1 des employés, notamment au niveau des émissions associées au transport pour se rendre au
2 travail.

3 Le résultat final tient compte des crédits d'émission qui peuvent être obtenus par Gaz Métro et
4 des réductions faites par Gaz Métro qui dépasseraient l'indice de 350 tonnes éq. CO₂ (ci-après
5 les surplus). Ces surplus pourraient être cumulés et utilisés les années subséquentes pour
6 l'atteinte de l'indice. Les crédits ou surplus obtenus seront ajoutés au bilan du présent
7 engagement de réductions de GES avant que le pourcentage de réalisation de l'indice ne soit
8 calculé. Les réductions considérées seront celles résultant d'un ou de projets implantés au plus
9 tôt 12 mois avant le début de l'année tarifaire et au plus tard à la fin de l'année tarifaire.

Procédure de recouvrement et d'interruption de service

10 La procédure de recouvrement et d'interruption de service décrite ci-dessous reflète
11 intégralement le mécanisme incitatif en vigueur jusqu'au 30 septembre 2012.

12 La politique de recouvrement de Gaz Métro prévoit deux étapes de recouvrement avant la visite
13 de perception, en cas de non-paiement de la facture. Entre le 15 novembre et le 15 mars de
14 l'année suivante, Gaz Métro s'engage à respecter les étapes suivantes pour le recouvrement
15 des clients à usage domestique :

16 Rappel : Lorsqu'une facture demeure impayée après la date limite de paiement,
17 Gaz Métro envoie par écrit un rappel à l'adresse de facturation.

18 Avis final : En cas de non-paiement de la facture à la suite du rappel, Gaz Métro envoie
19 un avis final écrit à l'adresse de facturation en utilisant un moyen d'envoi dont elle
20 pourra faire la preuve. Cet avis indique au client qu'à défaut de paiement, le service de
21 gaz naturel peut être interrompu.

22 Visite de perception : Lorsque la facture n'est pas entièrement payée à la suite de l'avis
23 final et qu'il n'y a aucune entente de paiement ou encore que cette entente n'est pas
24 respectée, Gaz Métro peut faire une visite de perception à l'adresse de service afin de
25 percevoir les sommes exigibles à la date de cette visite.

26 Avant de procéder à une interruption de service, Gaz Métro doit contacter, par téléphone ou en
27 personne lors d'une visite de perception, le client qui utilise le gaz naturel à des fins d'usage

1 domestique pour le chauffage de l'espace afin de lui proposer une entente de paiement. De
2 plus, avant de procéder à une interruption de service, Gaz Métro tente de contacter, par
3 téléphone ou en personne lors d'une visite de perception, le client qui utilise le gaz naturel à des
4 fins d'usage domestique autres que le chauffage de l'espace afin de lui proposer une entente
5 de paiement.

6 De plus, avant de procéder à une interruption de service d'un client qui utilise le gaz naturel à
7 des fins d'usage domestique pour le chauffage de l'espace, l'employé de Gaz Métro doit
8 procéder avec son supérieur à une vérification du dossier et de la situation chez le client avant
9 que le supérieur n'autorise l'interruption du service pour non-paiement. Le supérieur doit
10 compléter un rapport à cet effet.

11 Gaz Métro peut interrompre le service de gaz naturel du client qui en fait un usage domestique
12 pour le chauffage de l'espace, dans les cas suivants :

- 13 • le client et Gaz Métro n'ont pas conclu d'entente de paiement ou le client ne la respecte
14 pas; et
- 15 • la température minimale extérieure prévue par Environnement Canada pour la région et
16 pour les 24 prochaines heures n'est pas inférieure à moins 10 degrés Celsius.

17 En outre de ce qui précède et qui reflète intégralement le mécanisme incitatif échu le
18 30 septembre 2012, Gaz Métro souhaite faire l'ajout suivant aux divers critères à considérer
19 dans l'établissement de cet indice. Dans le cas où d'une part, un manquement à la procédure
20 décrite ci-dessus n'aurait pas causé de préjudice au client et, d'autre part, que Gaz Métro
21 détecte l'erreur et rétablisse l'alimentation en gaz naturel à l'intérieur des 48 heures suivant
22 l'interruption, le cas échéant, cette situation ne serait pas comptabilisée comme un
23 manquement de la part de Gaz Métro. L'interruption serait présumée « sans préjudice » si le
24 client n'a pas déposé de plainte ou de commentaire au Bureau du coordonnateur aux plaintes
25 de Gaz Métro et s'il n'a pas déposé de réclamation auprès du service des Réclamations de
26 Gaz Métro découlant de cet événement.

27 Cette dernière modalité n'était pas définie dans les critères établis dans le dernier mécanisme
28 incitatif en vigueur. Gaz Métro propose de l'ajouter afin de tenir compte d'une situation dont il a
29 été question dans le cadre du dossier du Rapport annuel au 30 septembre 2011 (R-3782-2011).

1 Gaz Métro avait alors informé la Régie qu'une interruption de service avait été autorisée par
2 erreur. Cet incident avait été analysé en fonction des faits survenus, de la clause du mécanisme
3 incitatif en vigueur et de l'esprit de l'entente dans lequel la procédure de recouvrement et
4 d'interruption de service avait été négociée et libellée au mécanisme incitatif. Gaz Métro avait
5 conclu que cette interruption ne constituait pas un manquement à la procédure et n'avait pas
6 réduit le pourcentage de réalisation de l'indice². La Régie, dans sa décision D-2012-071, n'a
7 pas remis en question le calcul de cet indice. C'est pourquoi Gaz Métro demande de formaliser
8 cette modalité.

2. MODE DE CALCUL DES POURCENTAGES DE RÉALISATION DES INDICES

9 Les pourcentages de réalisation de chacun des indices, sauf pour ISO 14001, la procédure de
10 recouvrement et d'interruption de service et les émissions de GES seront établis comme suit :

11 Si le résultat individuel est de 50 % ou moins, alors Gaz Métro obtient un pourcentage de
12 réalisation de 0 % pour cet indice.

13 Si le résultat individuel est de plus de 50 %, le pourcentage de réalisation suivra une droite
14 qui donnera 85 % pour un résultat individuel cible selon la formule suivante :

$$15 \quad B = (R - 50 \%) * \frac{85 \%}{(C - 50 \%)}$$

16 où :

17 B = Pourcentage de réalisation de l'indice (maximum 100 %)

18 R = Pourcentage d'atteinte de l'indice en pourcentage

19 C = Résultat cible de l'indice en pourcentage, soit 85 % pour tous les indices sauf
20 pour l'indice sur la satisfaction de la clientèle des tarifs D₄ et D₅ où il est de
21 75 %

22 Pour ISO 14001, le pourcentage de réalisation sera de 0 % si Gaz Métro ne détient pas
23 l'enregistrement ISO 14001 au 30 septembre de l'année en cours et de 100 % de réalisation si
24 l'enregistrement est en vigueur à cette date.

² R-3782-2011, Gaz Métro-5, Document 1, page 34

1 Pour l'indice de recouvrement et d'interruption de service, chaque manquement à la procédure
2 viendra réduire de 20 % l'indice de réalisation. Ainsi, par exemple, pour aucun cas de
3 manquement, l'indice sera donc réalisé à 100 %. Pour un cas de manquement, l'indice sera
4 réalisé à 80 % et ainsi de suite.

5 Pour les émissions de GES, les réductions des émissions réalisées par des programmes
6 internes ou par l'achat de crédits d'émission seront quantifiées et validées par les ressources
7 internes de Gaz Métro. Lorsque applicable, les méthodes de calcul tirées du *Methodology*
8 *Manual – Estimation of Air Emissions from the Canadian Natural Gas Transmission, Storage*
9 *and Distribution System* publié par le Canadian Energy Partnership for Environmental Innovation
10 (CEPEI) en 2012 seront utilisées. Dans les autres cas, des méthodologies reconnues seront
11 utilisées, notamment la norme ISO 14064.

12 Le pourcentage de réalisation de l'indice relatif aux émissions de GES est établi comme suit :

Tonnes de réduction de GES	Pourcentage de réalisation de l'indice
≥ 350 tonnes éq. CO ₂	100 %
0 tonne éq. CO ₂	0 %

13 Les résultats intermédiaires seront interpolés.

14 Les pourcentages de réalisation des indices de qualité de service seront calculés pour la
15 période visée par les trop-perçus à partager. Ces indices seront calculés une fois par année et
16 présentés à la Régie lors du rapport annuel, en fin d'année. L'évaluation de la satisfaction de la
17 clientèle des clients des tarifs D₁ et D₃ sera faite, par sondage, par une firme externe à
18 Gaz Métro et sera basée sur les mêmes questions (ou des questions équivalentes si les mêmes
19 questions devenaient inapplicables) qui ont été déposées à la Régie dans le dossier tarifaire
20 2000 pour assurer la cohérence des résultats d'une année à l'autre.

21 Pour ce qui est de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle des tarifs D₄ et D₅, elle reposera
22 sur un sondage annuel permettant de calculer le pourcentage de clients de ces tarifs qui

1 donnent une note d'au moins 8/10 à une question portant sur leur niveau global de satisfaction
2 envers Gaz Métro.

3 La moyenne pondérée des pourcentages de réalisation des différents indices de qualité
4 donnera le pourcentage global de réalisation qui sera appliqué au partage du trop-perçu.

3. PÉNALITÉS POUR NON-ATTEINTE DES INDICES DE QUALITÉ DE SERVICE

5 Dans le cas où Gaz Métro se trouvait en situation de manque à gagner, il convient de s'assurer
6 qu'elle ne néglige pas la qualité du service offert à ses clients. Pour ce faire :

- 7 • un montant de 200 000 \$ devra être remboursé aux clients par Gaz Métro pour chacun
8 des deux indices de qualité de service relatifs à la sécurité (rapidité de réponse aux
9 urgences et entretien préventif) qui ne seraient pas atteints à un pourcentage de
10 réalisation d'au moins 85 %;
- 11 • un montant de 100 000 \$ devra être remboursé aux clients par Gaz Métro par indice de
12 qualité de service pour chacun des sept autres indices qui ne serait pas atteint à un
13 pourcentage de réalisation d'au moins 85 %.

14 Ces montants devront être remboursés en totalité à même la part de Gaz Métro des trop-perçus
15 ultérieurs.

16 **Gaz Métro demande à la Régie d'approuver les indices de qualité de service proposés.**