

MÉCANISME INCITATIF

Regis de l'énergie
DOSSIER: R 3837-2013
PHASE 3
DEPOSÉE EN AUDIENCE
Date: 20 MARS 2014
Pièces n°: C-GRAME-
0033

Convenu dans le
Processus d'entente négociée (PEN)
R-3599-2006

ENTRE :

Association des consommateurs industriels de gaz (ACIG)

Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ)

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI)

Groupe de recherche appliquée en macroécologie (GRAME)

Option consommateurs (OC)

Regroupement des organismes environnementaux en énergie (ROEÉ)

Regroupement national des conseils régionaux de l'environnement du Québec (RNCREQ)

Société en commandite Gaz Métro (Gaz Métro)

Stratégies énergétiques et Association québécoise de lutte contre la pollution
atmosphérique (S.É./AQLPA)

Union des consommateurs (UC)

Union des municipalités du Québec (UMQ)

1 pourcentages de réalisation de chaque indice qui sont eux-mêmes calculés selon les particularités
2 de leurs composantes.

3
4 Les conditions d'accès à la bonification ou au *trop-perçu* sont les suivantes :

- 5
6
- 7 • Un seuil minimal de pourcentage global de réalisation de 85 % sera requis pour donner
 - 8 droit à 85 % de la bonification et du *trop-perçu* réel (part de *Gaz Métro*);
 - 9 • Entre 85 % et 100 %, de pourcentage global de réalisation, le pourcentage de la
 - 10 bonification et du *trop-perçu* réel conservé par *Gaz Métro* correspondra au pourcentage
 - 11 global de réalisation;
 - 12 • En bas du seuil minimal de 85 % de pourcentage global de réalisation, *Gaz Métro* n'aura
 - 13 droit à aucune bonification.

14 **Indices retenus et paramètres utilisés**

15 Les indices de sécurité et de qualité de service sont révisés comme suit :

- 16
- 17 • Entretien préventif : l'indice est maintenu mais sa pondération a été réduite de 20 à
 - 18 10 %.¹
 - 19
 - 20 • Satisfaction de la clientèle des tarifs D₁, D₃ et D_M : l'indice a été précisé pour en limiter
 - 21 l'application aux clients des tarifs D₁, D₃ et D_M.
 - 22
 - 23 • Satisfaction de la clientèle des tarifs D₄ et D₅ : un indice est ajouté avec une pondération
 - 24 de 5 %.
 - 25
 - 26 • Procédure de recouvrement et d'interruption de service : l'indice est le même
 - 27 qu'actuellement et sa pondération a été augmentée de 5 % à 10 %, sauf que la procédure
 - 28 qui doit être respectée n'est plus celle à laquelle il est fait référence dans le dernier
 - 29 mécanisme incitatif mais plutôt la suivante :
 - 30

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

35
36 **Rappel** : Lorsqu'une facture demeure impayée après la date limite de paiement,
37 *Gaz Métro* envoie par écrit un rappel à l'adresse de facturation.

38
39 **Avis final** : En cas de non-paiement de la facture suite au rappel, *Gaz Métro*
40 envoie un avis final écrit à l'adresse de facturation en utilisant un moyen d'envoi

¹ Le groupe de travail a identifié que l'obtention et le maintien d'une accréditation à la norme OHSAS 18001 pourrait constituer un indice intéressant en remplacement de cet indice. *Gaz Métro* procédera prochainement à des analyses. Dans le cas où le résultat de ces analyses était concluant et que la Régie retiendrait le projet d'accréditation, *Gaz Métro* entamerait la démarche et l'actuel indice de qualité de service pourrait être remplacé, lors d'un prochain renouvellement du mécanisme incitatif, par l'obtention et le maintien de l'accréditation OHSAS 18001.

1 dont elle pourra faire la preuve. Cet avis indique au client qu'à défaut de
2 paiement, le service de gaz naturel peut être interrompu.

3
4 Visite de perception : Lorsque la facture n'est pas entièrement payée suite à l'avis
5 final et qu'il n'y a aucune entente de paiement ou encore que cette entente n'est
6 pas respectée, *Gaz Métro* peut faire une visite de perception à l'adresse de service
7 afin de percevoir les sommes exigibles à la date de cette visite.

8
9 Avant de procéder à une interruption de service, *Gaz Métro* doit contacter, par
10 téléphone ou en personne lors d'une visite de perception, le client qui utilise le
11 gaz naturel à des fins d'usage domestique pour le chauffage de l'espace afin de lui
12 proposer une entente de paiement. De plus, avant de procéder à une interruption
13 de service, *Gaz Métro* tente de contacter, par téléphone ou en personne lors d'une
14 visite de perception, le client qui utilise le gaz naturel à des fins d'usage
15 domestique autres que le chauffage de l'espace afin de lui proposer une entente de
16 paiement.

17
18 De plus, avant de procéder à une interruption de service d'un client qui utilise le
19 gaz naturel à des fins d'usage domestique pour le chauffage de l'espace,
20 l'employé de *Gaz Métro* doit procéder avec son supérieur à une vérification du
21 dossier et de la situation chez le client avant que le supérieur n'autorise
22 l'interruption du service pour non-paiement. Le supérieur doit compléter un
23 rapport à cet effet.

24
25 *Gaz Métro* peut interrompre le service de gaz naturel du client qui en fait un usage
26 domestique pour le chauffage de l'espace, dans les cas suivants :

- 27 • le client et *Gaz Métro* n'ont pas conclu d'entente de paiement ou le client
28 ne la respecte pas ; et
- 29 • la température minimale extérieure prévue par Environnement Canada
30 pour la région et pour les 24 prochaines heures n'est pas inférieure à moins
31 10 degrés Celsius.

- 32
33 • Émissions de gaz à effet de serre : l'indice est redéfini comme suit :

34
35 L'indice des émissions de gaz à effet de serre (GES) vise la réduction annuelle de 350
36 tonnes éq. CO₂ des GES découlant des activités de *Gaz Métro*. La réduction est obtenue
37 par la mise en place de projets à caractère récurrent. *Gaz Métro* pourra aussi inclure des
38 réductions découlant de l'adoption de programmes visant la réduction des émissions de
39 GES provenant des employés, notamment au niveau des émissions associées au transport
40 pour se rendre au travail.

41
42 Le résultat final tient compte des crédits d'émission qui peuvent être obtenus par *Gaz*
43 *Métro* et des réductions faites par *Gaz Métro* qui dépasseraient le nouvel indice de 350
44 tonnes éq. CO₂ (ci-après les surplus). Ces surplus pourraient être cumulés et utilisés les
45 années subséquentes pour l'atteinte de l'indice. Les crédits ou surplus obtenus seront
46 ajoutés au bilan du présent engagement de réductions de GES avant que le pourcentage

1 de réalisation de l'indice ne soit calculé. Si *Gaz Métro* procède à l'obtention de crédits
2 d'émission ou si elle utilise ses surplus pour combler le déficit de l'indice d'une année
3 donnée, elle doit multiplier par 5 le déficit à combler puisque les réductions sont
4 considérées être récurrentes pour cinq ans. Les réductions considérées seront celles
5 résultant d'un ou de projets implantés au plus tôt 12 mois avant le début de l'année
6 tarifaire et au plus tard à la fin de l'année tarifaire.

7
8 Les indices retenus, les paramètres utilisés afin de les mesurer et leurs pondérations dans le
9 calcul de la moyenne servant à établir le pourcentage global de réalisation des indices sont donc
10 les suivants :

Indice	Paramètre utilisé	Pondération
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 , D ₃ et D _M	Pourcentage de satisfaction de la clientèle des tarifs D ₁ , D ₃ et D _M , 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 décrite à la présente entente	10 %

1
2
3
4
5
6

Le programme d'entretien préventif sera le même que celui appliqué présentement dans les indices de qualité de service, ajusté pour refléter les variations dans le niveau d'activité :

- Le nombre d'activités de protection cathodique sera fonction du nombre de bornes de lectures présentes sur le réseau (lesquelles doivent être lues une fois par année) ;

- 1 . Le nombre de kilomètres de conduites inspectées à des fins de détection de fuite sera
- 2 fonction du nombre de kilomètres du réseau, lequel doit être couvert une fois tous les
- 3 deux ans ;
- 4 . Le nombre de tests d'odorant est fonction du nombre de points stratégiques identifiés par
- 5 le Service de l'ingénierie (généralement les extrémités du réseau où il y a peu de débit de
- 6 gaz), lesquels doivent être vérifiés une fois par mois ;
- 7 . Le nombre d'activités de « régulation prédétente et détente » sera fonction de la
- 8 fréquence d'inspection requise selon l'importance du poste, laquelle est elle-même
- 9 fonction de :
- 10 . son importance dans l'alimentation du réseau ;
- 11 . la pression d'opération ;
- 12 . le type d'équipement présent ;
- 13 . le nombre de clients desservis.

15 **Mode de calcul des pourcentages de réalisation des indices**

16 Les pourcentages de réalisation de chacun des indices, sauf pour ISO 14001, la procédure de

17 recouvrement et d'interruption de service et les émissions de GES seront établis comme suit :

18

19 Si le résultat individuel est de 50 % ou moins, alors *Gaz Métro* obtient un pourcentage de

20 réalisation de 0 % pour cet indice ;

21

22 Si le résultat individuel est de plus de 50 %, le pourcentage de réalisation suivra une droite

23 qui donnera 85 % pour un résultat individuel cible selon la formule suivante :

$$25 \quad B = (R - 50\%) * \frac{85\%}{(C - 50\%)}$$

26 où :

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

28 *R* = Pourcentage d'atteinte de l'indice en pourcentage

29 *C* = Résultat cible de l'indice en pourcentage, soit 85 % pour tous les indices sauf

30 pour l'indice sur la satisfaction de la clientèle des tarifs *D₄* et *D₅* où il est de

31 75 %

32

33 Pour ISO 14001, le pourcentage de réalisation sera de 0 % si *Gaz Métro* ne détient pas

34 l'enregistrement ISO 14001 au 30 septembre de l'année en cours et de 100 % de réalisation si

35 l'enregistrement est en vigueur à cette date.

36

37 Pour l'indice de recouvrement et d'interruption de service, chaque contravention à la procédure

38 viendra réduire de 20 % l'indice de réalisation. Pour aucun cas de contravention, l'indice sera

39 donc réalisé à 100 %. Pour un cas de contravention, l'indice sera réalisé à 80 % et ainsi de suite.

40

41 Pour les émissions de GES, les réductions des émissions seront quantifiées et validées par les

42 ressources internes de *Gaz Métro* et *Gaz Métro* déposera annuellement aux intervenants et à la

43 *Régie* le bilan d'un ou de projets dont les réductions contribuent à l'atteinte de l'indice. Lorsque

1 applicable, la méthodologie déjà déposée sera utilisée (méthodes de calcul tirées du *Handbook*
 2 *for Estimating Methane Emissions from Canadian Natural Gas Systems* publié par Technologie
 3 Gazière Canada en 1998 ou une version subséquente, s'il y a lieu). Dans les autres cas, des
 4 méthodologies reconnues seront utilisées, notamment la norme ISO 14064.

5
 6 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 %

8
 9 Les résultats intermédiaires seront interpolés.

10
 11 Les pourcentages de réalisation des indices de qualité de service seront calculés pour la période
 12 visée par les *gains de productivité* ou *trop-perçus* à partager. Ces indices seront calculés une fois
 13 par année et présentés à la Régie lors du rapport annuel, en fin d'année. L'évaluation de la
 14 satisfaction de la clientèle des clients des tarifs D₁, D₃ et D_M sera faite, par sondage, par une
 15 firme externe à Gaz Métro et sera basée sur les mêmes questions (ou des questions équivalentes
 16 si les mêmes questions devenaient inapplicables) qui ont été déposées à la Régie dans le dossier
 17 tarifaire 2000 pour assurer la cohérence des résultats d'une année à l'autre.

18
 19 Pour ce qui de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle des tarifs D₄ et D₅, elle reposera sur
 20 un sondage annuel permettant de calculer le pourcentage de clients de ces tarifs qui donnent une
 21 note d'au moins 8/10 à une question portant sur leur niveau global de satisfaction envers Gaz
 22 Métro.

23
 24 La moyenne pondérée des pourcentages de réalisation des différents indices de qualité donnera
 25 le pourcentage global de réalisation qui sera appliqué au versement de la bonification de Gaz
 26 Métro. La part des *gains de productivité* allouée à Gaz Métro en début d'année sera ainsi
 27 conditionnelle au maintien des indices de qualité de service sur l'année visée.

28
 29 Advenant que le pourcentage global de réalisation ne soit pas maintenu au seuil minimal fixé
 30 (85 %), Gaz Métro devra alors ajouter au *trop-perçu* de fin d'année les gains intégrés aux tarifs
 31 en début d'année comme bonification de rendement. De plus, la totalité du *trop-perçu* sera alors
 32 remise aux clients à travers les tarifs de l'année suivante.

33
 34 **Pénalités pour non-atteinte des indices de qualité de service**

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

- 37
- 38 • un montant de 200 000 \$ devra être remboursé aux clients par Gaz Métro pour chacun
 39 des deux indices de qualité de service relatifs à la sécurité (rapidité de réponse aux