

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

**(suivi de la décision D-2013-106)**

**TABLE DES MATIÈRES**

**INTRODUCTION..... 3**

**1. INDICES DE QUALITÉ DE SERVICE ET CONDITIONS  
D'ACCÈS AU TROP-PERÇU ..... 3**

**2. MODE DE CALCUL DES POURCENTAGES DE RÉALISATION  
DES INDICES ..... 7**

**3. PÉNALITÉS POUR NON-ATTEINTE DES INDICES DE  
QUALITÉ DE SERVICE ..... 9**

## INTRODUCTION

1 Dans la décision D-2013-106, la Régie de l'énergie (la « Régie ») ordonnait :

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

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

11 Dans sa décision D-2016-191, la Régie notait :

12 « [218] La Régie est d'avis que des modifications aux présents indices de qualité de service  
13 pourraient être examinées lors de l'établissement du nouveau mécanisme incitatif. »

14 Société en commandite Gaz Métro (« Gaz Métro ») prévoit proposer un nouveau mécanisme  
15 pour application à l'année 2019-2020. Ainsi, dans l'intérim, le présent document répond aux  
16 orientations données par la Régie.

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

17 Les indices de qualité de service applicables pour l'année tarifaire 2018 seront ceux qui  
18 s'appliquaient au *Mécanisme incitatif convenu par le groupe de travail à la phase 2 du PEN –*  
19 *R-3599-2006*, aux pages 21 à 28.

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

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

- 25 • Un seuil minimal de pourcentage global de réalisation de 85 % sera requis pour donner  
26 droit à 85 % du trop-perçu réel (part de Gaz Métro);

- 1       • Entre 85 % et 100 % de pourcentage global de réalisation, le pourcentage de la  
 2       bonification et du trop-perçu réel conservé par Gaz Métro correspondra au pourcentage  
 3       global de réalisation; et
- 4       • En bas du seuil minimal de 85 % de pourcentage global de réalisation, Gaz Métro n'aura  
 5       droit à aucune part du trop-perçu.

6 Les indices retenus, les paramètres utilisés afin de les mesurer et leur pondération dans le calcul  
 7 de la moyenne servant à établir le pourcentage global de réalisation des indices sont les 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 <b>Objectifs visés :</b> 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 <b>Objectifs visés :</b> 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 <sub>1</sub> et D <sub>3</sub>	Pourcentage de satisfaction de la clientèle des tarifs D <sub>1</sub> , et D <sub>3</sub> 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 <sub>4</sub> et D <sub>5</sub>	Pourcentage de satisfaction de la clientèle des tarifs D <sub>4</sub> et D <sub>5</sub> , selon la proportion des répondants qui ont répondu au moins 8 sur 10 à la question sur leur niveau global de satisfaction envers Gaz Métro	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 (GES) 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 Comme 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 activités  
6 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 fuites 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 par  
13 le service de l'Ingénierie (généralement les extrémités du réseau où il y a peu de débit de  
14 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, et
  - 21 • le nombre de clients desservis.

### **Émissions de gaz à effet de serre**

22 L'indice des GES vise la réduction annuelle de 350 tonnes éq. CO<sub>2</sub> des GES découlant des  
23 activités de Gaz Métro. La réduction est obtenue par la mise en place de projets à caractère  
24 récurrent. Gaz Métro pourra aussi inclure des réductions découlant de l'adoption de programmes  
25 visant la réduction des émissions de GES provenant des employés, notamment au niveau des  
26 émissions associées au transport pour se rendre au travail.

1 Le résultat final tient compte des crédits d'émission qui peuvent être obtenus par Gaz Métro et  
2 des réductions faites par Gaz Métro qui dépasseraient l'indice de 350 tonnes éq. CO<sub>2</sub>  
3 (les surplus). Ces surplus pourraient être cumulés et utilisés les années subséquentes pour  
4 l'atteinte de l'indice. Les crédits ou surplus obtenus seront ajoutés au bilan du présent  
5 engagement de réductions de GES avant que le pourcentage de réalisation de l'indice ne soit  
6 calculé. Les réductions considérées seront celles résultant d'un ou de projets implantés au plus  
7 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**

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

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

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

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

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

24 Avant de procéder à une interruption de service, Gaz Métro doit contacter, par téléphone ou en  
25 personne lors d'une visite de perception, le client qui utilise le gaz naturel à des fins d'usage  
26 domestique pour le chauffage de l'espace afin de lui proposer une entente de paiement. De plus,  
27 avant de procéder à une interruption de service, Gaz Métro tente de contacter, par téléphone ou

1 en personne lors d'une visite de perception, le client qui utilise le gaz naturel à des fins d'usage  
2 domestique autres que le chauffage de l'espace afin de lui proposer une entente de paiement.

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

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

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

## **2. MODE DE CALCUL DES POURCENTAGES DE RÉALISATION DES INDICES**

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

- 16 • Si le résultat individuel est de 50 % ou moins, alors Gaz Métro obtient un pourcentage de  
17 réalisation de 0 % pour cet indice; et
- 18 • Si le résultat individuel est de plus de 50 %, le pourcentage de réalisation suivra une droite  
19 qui donnera 85 % pour un résultat individuel cible selon la formule suivante :

1 
$$B = (R - 50 \%) * \frac{85 \%}{(C - 50 \%)}$$

2 où :

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

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

5 **C** = Résultat cible de l'indice en pourcentage, soit 85 % pour tous les indices sauf  
6 pour l'indice sur la satisfaction de la clientèle des tarifs D<sub>4</sub> et D<sub>5</sub> où il est  
7 de 75 %.

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

11 Pour l'indice de recouvrement et d'interruption de service, chaque manquement à la procédure  
12 viendra réduire de 20 % l'indice de réalisation. Par exemple, pour aucun cas de manquement,  
13 l'indice sera donc réalisé à 100 %. Pour un cas de manquement, l'indice sera réalisé à 80 %, et  
14 ainsi de suite.

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

22 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 <sub>2</sub>	100 %
0 tonne éq. CO <sub>2</sub>	0 %



1 Les résultats intermédiaires seront interpolés.

2 Les pourcentages de réalisation des indices de qualité de service seront calculés pour la période  
3 visée par les trop-perçus à partager. Ces indices seront calculés une fois par année et présentés  
4 à la Régie lors du rapport annuel, en fin d'année. L'évaluation de la satisfaction de la clientèle  
5 des tarifs D<sub>1</sub> et D<sub>3</sub> sera faite par sondage, par une firme externe à Gaz Métro et sera basée sur  
6 les mêmes questions (ou des questions équivalentes si les mêmes questions devenaient  
7 inapplicables) qui ont été déposées à la Régie dans la Cause tarifaire 2000 pour assurer la  
8 cohérence des résultats d'une année à l'autre.

9 Pour ce qui est de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle des tarifs D<sub>4</sub> et D<sub>5</sub>, elle reposera  
10 sur un sondage annuel permettant de calculer le pourcentage de clients de ces tarifs qui donnent  
11 une note d'au moins 8/10 à une question portant sur leur niveau global de satisfaction envers  
12 Gaz Métro.

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

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

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

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

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

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