

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

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 3

**1. INDICES DE QUALITÉ DE SERVICE ET CONDITIONS D'ACCÈS
AU TROP-PERÇU 4**

**2. MODE DE CALCUL DES POURCENTAGES DE RÉALISATION
DES INDICES 9**

ANNEXE 1 : COÛTS ET CONSÉQUENCES

INTRODUCTION

1 Dans sa décision D-2019-141, la Régie de l'énergie (Régie) approuvait les modifications aux
2 indices de qualité de service proposées par Énergir s.e.c. (Énergir), à l'exception du retrait de
3 l'indice des émissions de gaz à effet de serre (GES). Dans cette décision, la Régie maintenait
4 l'indice des émissions de GES et revoyait la pondération des indices en conséquence. La Régie
5 demandait à Énergir d'entamer une réflexion afin de déposer une proposition permettant de
6 mesurer l'atteinte des objectifs en matière de réduction des GES, au plus tard dans la
7 Cause tarifaire 2021-2022.

8 Énergir a proposé de nouveaux paramètres pour mesurer l'indice des émissions de GES dans la
9 Cause tarifaire 2021-2022¹. Dans sa décision D-2021-140, la Régie a déterminé que l'année
10 2021-2022 sera la dernière année d'application d'un indice des émissions de GES. La Régie a
11 retenu la proposition d'Énergir pour l'année 2021-2022 et lui a demandé de revoir la pondération
12 des autres indices de qualité de service dans le cadre de la Cause tarifaire 2022-2023.

13 La Régie a également demandé à Énergir de déposer, à compter de la Cause tarifaire 2022-2023,
14 de l'information relative au budget des activités, projets et achats de GNR en vue de réduire les
15 émissions de GES ainsi que les cibles de réductions prévues pour l'année de base, l'année
16 témoin et les deux années subséquentes. Ces informations sont présentées à la pièce Énergir-P,
17 Document 3.

¹ R-4151-2021, B-0082, Énergir-P, Document 3.

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

1 Les indices de qualité de service applicables pour l'année tarifaire 2022-2023 reflètent les
2 décisions D-2019-141 et D-2021-140.

3 Le partage des trop-perçus au rapport annuel sera conditionnel à l'atteinte d'un pourcentage
4 global de réalisation d'indices de qualité de service. Ce pourcentage global de réalisation sera
5 égal à la moyenne pondérée des pourcentages de réalisation de chaque indice, qui sont eux-
6 mêmes calculés selon les particularités de leurs composantes².

7 Les conditions d'accès à la bonification sont les suivantes :

- 8 • en bas du seuil minimal de 85 % de pourcentage global de réalisation, Énergir n'aura droit
9 à aucune bonification; et
- 10 • entre 85 % et 100 % de pourcentage global de réalisation, le pourcentage de la
11 bonification conservé par Énergir correspondra au pourcentage global de réalisation.

12 En ce qui a trait à la pondération des indices, Énergir propose la même pondération que celle
13 proposée à la Cause tarifaire 2019-2020³. Énergir avait proposé des modifications aux indices de
14 qualité de service alors en vigueur, incluant le retrait de l'indice des émissions de GES. La
15 pondération des indices avait été établie conformément aux directives de la Régie énoncées dans
16 la décision D-2012-076, soit :

17 « [177] **La Régie considère que la pondération accordée à chacun des indices de qualité de**
18 **service doit être en lien avec les coûts et les conséquences, autant pour le distributeur que**
19 **pour les clients, de ne pas atteindre le seuil minimal de cet indicateur. La Régie demande**
20 **donc à [Énergir] de revoir la pertinence de chacun des indices de qualité de service et d'en**
21 **justifier la pondération.**⁴ »

² R-4076-2018, B-0183, Énergir-E, Document 3, pp. 12 à 14.

³ R-4076-2018, B-0183, Énergir-E, Document 3.

⁴ Décision D-2012-076, paragr. 177.

1 Les explications sur la méthode utilisée pour établir la pondération des indices présentés
2 demeurent toujours valides. Énergir avait alors évalué les coûts et conséquences pour chacun
3 des indices de qualité de service⁵.

4 Le résultat de l'évaluation permet de positionner les indices de façon relative. La grille
5 d'évaluation est déposée en annexe au présent document. Énergir propose d'appliquer la
6 pondération résultant de cet exercice à partir de la Cause tarifaire 2022-2023.

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

Indice	Paramètre utilisé	Pondération
Entretien préventif	Pourcentage de réalisation du programme déposé annuellement	20 %
Rapidité de réponse aux urgences	Pourcentage d'appels couverts en 35 minutes ou moins	25 %
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 : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Très grandes consommations</i> : % atteignant 12 lectures par an • <i>Grandes consommations</i> : % atteignant 6 lectures par an • <i>Moyennes consommations</i> : % atteignant 6 lectures par an • <i>Petites consommations</i> : % atteignant 1 lecture par an 	10 %
Satisfaction de la clientèle PMD	Pourcentage de satisfaction de la clientèle PMD, 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 les services récents reçus	15 %
Satisfaction de la clientèle VGE	Pourcentage de satisfaction de la clientèle VGE, selon la proportion des répondants qui ont répondu au moins 8 sur 10 à la question sur leur niveau global de satisfaction envers Énergir	15 %
ISO 14001:2015	Maintien sur la période visée de l'enregistrement ISO 14001 (version 2015)	10 %
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 pour la clientèle à usage domestique qui utilise le gaz naturel à des fins de chauffage de l'espace pour la période du 15 novembre au 15 mars de l'année suivante	5 %

⁵ R-4076-2018, B-0183, Énergir-E, Document 3, annexe 1, pp. 6 à 8, et annexe 4.

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

Entretien préventif

4 Les activités et modalités du programme d'entretien préventif sont les suivantes :

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

Procédure de recouvrement et d'interruption de service

19 Les étapes de recouvrement prévues aux *Conditions de service et Tarif* d'Énergir prévoient deux
20 avis de recouvrement avant la visite de perception en cas de non-paiement de la facture à la date
21 d'échéance.

22 Toutefois, entre le 15 novembre et le 15 mars de l'année suivante, Énergir s'engage à respecter
23 la procédure de recouvrement suivante pour le recouvrement des clients à usage domestique :

- 24 • Rappel : Lorsqu'une facture demeure impayée après la date d'échéance, Énergir envoie
25 par écrit un rappel à l'adresse de facturation;

- 1 • Avis final : En cas de non-paiement de la facture à la suite du rappel, Énergir envoie un
2 avis final écrit, dans le cadre d'un envoi distinct, à l'adresse de facturation en utilisant un
3 moyen d'envoi dont elle pourra en faire la preuve. Cet avis indique au client qu'à défaut
4 de paiement, le service de gaz naturel peut être interrompu;
- 5 • Visite de perception : Lorsque la facture n'est pas entièrement payée à la suite de l'avis
6 final et qu'il n'y a aucune entente de paiement ou encore que cette entente n'est pas
7 respectée, Énergir peut faire une visite de perception à l'adresse de service afin de
8 percevoir les sommes exigibles à la date de cette visite;
- 9 • Client qui utilise le gaz naturel à des fins d'usage domestique pour le chauffage de
10 l'espace : Avant de procéder à une interruption de service, Énergir doit contacter, par
11 téléphone ou en personne lors d'une visite de perception, le client qui utilise le gaz naturel
12 à des fins d'usage domestique pour le chauffage de l'espace afin de lui proposer une
13 entente de paiement;

14 De plus, avant de procéder à une interruption de service d'un tel client, l'employé d'Énergir
15 doit procéder avec son supérieur à une vérification du dossier et de la situation chez le
16 client avant que le supérieur n'autorise l'interruption du service pour non-paiement. Le
17 supérieur doit remplir un rapport à cet effet. Énergir peut interrompre le service de gaz
18 naturel d'un tel client, dans les cas suivants :

- 19 ▪ Le client et Énergir n'ont pas conclu d'entente de paiement ou le client ne la
20 respecte pas; et
- 21 ▪ La température minimale extérieure prévue par Environnement Canada pour la
22 région et pour les 24 prochaines heures n'est pas inférieure à moins 10 degrés
23 Celsius.
- 24 • Client qui utilise le gaz naturel à des fins d'usage domestique autre que pour le chauffage
25 de l'espace : Avant de procéder à une interruption de service, Énergir tente de contacter,
26 par téléphone ou en personne lors d'une visite de perception, le client qui utilise le gaz
27 naturel à des fins d'usage domestique autres que le chauffage de l'espace afin de lui
28 proposer une entente de paiement.

29 Dans le cas où, d'une part, un manquement à la procédure décrite ci-dessus n'a pas causé de
30 préjudice au client et, d'autre part, qu'Énergir détecte l'erreur et rétablit l'alimentation en gaz
31 naturel à l'intérieur des 48 heures suivant l'interruption, le cas échéant, cette situation ne serait

1 pas comptabilisée comme un manquement de la part d'Énergir. L'interruption serait présumée
2 « sans préjudice » si le client n'a pas déposé de plainte ou de commentaire au Bureau du
3 coordonnateur aux plaintes d'Énergir et s'il n'a pas déposé de réclamation auprès du service
4 des réclamations d'Énergir découlant de cet événement.

2. MODE DE CALCUL DES POURCENTAGES DE RÉALISATION DES INDICES

1 Les pourcentages de réalisation de chacun des indices, sauf pour ISO 14001:2015 et la
2 procédure de recouvrement et d'interruption de service, seront déterminés à partir de la formule
3 suivante :

4 R = Résultat de performance de l'indice

5 S = Seuil = 50 %

6 C = Cible

7 X = Pourcentage de réalisation de l'indice

8 Si $R \leq S$, alors $X = 0$

9 Si $R \geq C$, alors $X = 100$

10 Si $S < R < C$, alors $X = (R - S) * (100 / (C - S))$

11 Pour l'indice d'entretien préventif et de fréquence de lecture des compteurs, les pourcentages de
12 réalisation des indices fonctionneraient comme suit :

- 13 • Si le résultat individuel est de 50 % ou moins, Énergir obtiendrait alors un pourcentage de
14 réalisation de 0 % pour cet indice; et
- 15 • Si le résultat individuel est de plus de 50 %, le pourcentage de réalisation suivrait une
16 droite qui donnerait 100 % pour un résultat individuel cible de 95 %.

17 Pour l'indice de rapidité de réponse aux urgences, les pourcentages de réalisation des indices
18 fonctionneraient comme suit :

- 19 • Si le résultat individuel est de 50 % ou moins, Énergir obtiendrait alors un pourcentage de
20 réalisation de 0 % pour cet indice; et
- 21 • Si le résultat individuel est de plus de 50 %, le pourcentage de réalisation suivrait une
22 droite qui donnerait 100 % pour un résultat individuel cible de 92 %.

1 Pour l'indice de satisfaction de la clientèle PMD, les pourcentages de réalisation de l'indice
2 fonctionneraient comme suit :

- 3 • Si le résultat individuel est de 50 % ou moins, Énergir obtiendrait alors un pourcentage de
4 réalisation de 0 % pour cet indice; et
- 5 • Si le résultat individuel est de plus de 50 %, le pourcentage de réalisation suivrait une
6 droite qui donnerait 100 % pour un résultat individuel cible de 85 %.

7 Pour l'indice de satisfaction de la clientèle VGE, les pourcentages de réalisation de l'indice
8 fonctionneraient comme suit :

- 9 • Si le résultat individuel est de 50 % ou moins, Énergir obtiendrait alors un pourcentage de
10 réalisation de 0 % pour cet indice; et
- 11 • Si le résultat individuel est de plus de 50 %, le pourcentage de réalisation suivrait une
12 droite qui donnerait 100 % pour un résultat individuel cible de 80 %.

13 Pour l'indice ISO 14001:2015, le pourcentage de réalisation serait de 0 % si Énergir ne détient
14 pas l'enregistrement au 30 septembre de l'année en cours et de 100 % de réalisation si
15 l'enregistrement est en vigueur à cette date.

16 Pour l'indice de recouvrement et d'interruption de service, chaque contravention à la procédure
17 viendrait réduire de 20 % l'indice de réalisation. S'il n'y a aucun cas de contravention, l'indice
18 serait donc réalisé à 100 %. Pour un cas de contravention, l'indice serait réalisé à 80 % et ainsi
19 de suite.

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

<p>Énergir demande à la Régie d'approuver la pondération proposée aux indices de qualité de service.</p>

ANNEXE 1 : COÛTS ET CONSÉQUENCES

	Sécurité Environnement (distributeur et/ou clients et population)	Coûts (distributeur et/ou clients)	Réputation (distributeur)	Commercial (distributeur)	Fiabilité d'approvisionnement (clients)	Impact total (points)
Entretien préventif	Détérioration de l'intégrité du réseau, donc augmentation du nombre de fuites et de bris. Impact environnemental mesurable. Impact Énergir et clients.	S'il y avait dégradation, les réparations seraient plus nombreuses et surtout plus importantes. Impact à la hausse sur les tarifs. Impact Énergir et clients.			Hausse des interruptions de service dues à l'augmentation du nombre d'incidents.	25
Rapidité de réponse aux urgences	Augmentation des incidents importants. Plus le temps de réponse aux urgences est long, plus grand est le risque que survienne un incident important pouvant ultimement mener à un décès, que ce soit parmi le public ou les employés du distributeur. Impact environnemental mesurable. Impact Énergir et clients.	Les incidents importants entraînent des dépenses importantes de réparation. Perte de revenu due à l'interruption de l'approvisionnement et hausse des primes d'assurance pour le distributeur. Perte de revenu et dommage aux équipements possible pour les clients utilisant le gaz dans leurs procédés. Impact Énergir et clients.	Les incidents importants sont rapportés dans les médias. Atteinte à la réputation du distributeur en matière de sécurité du public.	Une augmentation des incidents importants entraîne un sentiment de crainte face au gaz naturel. Potentiel de perdre des clients et difficulté d'acquérir de nouveaux clients.	Lors des incidents, le gaz doit être interrompu pour réparer. Plus le bris est complexe, plus l'interruption risque d'être longue.	35
Fréquence de lecture des compteurs		Les factures estimées mènent à une correction lors de la lecture de la consommation réelle. Le client pourrait avoir un montant dû auquel il ne s'attendait pas et se trouver en difficulté d'acquitter son paiement. Impact sur client seulement.	Potentiel que les clients rapportent leurs problèmes dans les médias.	Potentiel de perdre des clients ayant vécu des réajustements de facture difficiles à acquitter.		15
Satisfaction de la clientèle PMD		Une perte importante de clients pourrait entraîner une hausse des tarifs et une perte de revenu pour le distributeur. Impact Énergir et clients.	Une mauvaise performance sur cet indicateur signifie qu'une partie significative de la clientèle est insatisfaite des services reçus.	Les insatisfaits qui en ont la possibilité pourraient passer à une autre source d'énergie. Les nouveaux clients seraient plus difficiles à		20

	Sécurité Environnement (distributeur et/ou clients et population)	Coûts (distributeur et/ou clients)	Réputation (distributeur)	Commercial (distributeur)	Fiabilité d'approvisionnement (clients)	Impact total (points)
			Augmentation des plaintes.	acquérir en cas de mauvaise presse.		
Satisfaction de la clientèle VGE		La portion de ces clients peut utiliser une autre source d'énergie, à laquelle ils pourraient transférer dans un court délai. Impact financier immédiat. Impact sur le cash flow. Hausse des tarifs. Impact Énergir et clients.	Une mauvaise performance sur cet indicateur signifie qu'une partie significative de la clientèle est insatisfaite des services reçus. Augmentation des plaintes.	Les insatisfaits qui en ont le choix pourraient rapidement passer à une autre source d'énergie. Cependant, pour les grands consommateurs de gaz, le prix est le facteur premier pour le choix de la source d'énergie.		20
ISO 14001:2015	Le fait de ne pas bien gérer nos activités, incluant les émissions de GES, pourrait entraîner des impacts environnementaux indésirables et mesurables. Impact sur la population (incluant les clients).		Les résultats de l'audit de maintien du système de gestion environnementale étant disponibles au public, toute mauvaise performance pourrait être rapportée dans les médias. Perte potentielle de réputation auprès des parties prenantes d'Énergir.	Le développement durable, incluant la protection de l'environnement, est un élément important pour certains clients dans leurs choix énergétiques. La non-conformité pourrait les inciter à changer de source d'énergie.		15
Procédure de recouvrement et d'interruption de service			Le non-respect de la procédure de recouvrement peut résulter en une couverture médiatique négative.			5