

**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 7**

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. La Régie
13 a approuvé la pondération proposée par Énergir dans sa décision D-2022-123.

14 La Régie a également demandé à Énergir de déposer, à compter de la Cause tarifaire 2022-2023,
15 de l'information relative au budget des activités, projets et achats de GNR en vue de réduire les
16 émissions de GES ainsi que les cibles de réductions prévues pour l'année de base, l'année
17 témoin et les deux années subséquentes. Ces informations sont présentées à la pièce Énergir-P,
18 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 2023-2024 reflètent les
2 décisions D-2019-141, D-2021-140 et D-2022-123.

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
6 eux-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 Les indices, les paramètres utilisés afin de les mesurer et leur pondération dans le calcul de la
13 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 %

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

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

Entretien préventif

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

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

Procédure de recouvrement et d'interruption de service

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

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

- 21 • Rappel : Lorsqu'une facture demeure impayée après la date d'échéance, Énergir envoie
22 par écrit un rappel à l'adresse de facturation;
- 23 • Avis final : En cas de non-paiement de la facture à la suite du rappel, Énergir envoie un
24 avis final écrit, dans le cadre d'un envoi distinct, à l'adresse de facturation en utilisant un
25 moyen d'envoi dont elle pourra en faire la preuve. Cet avis indique au client qu'à défaut
26 de paiement, le service de gaz naturel peut être interrompu;
- 27 • Visite de perception : Lorsque la facture n'est pas entièrement payée à la suite de l'avis
28 final et qu'il n'y a aucune entente de paiement ou encore que cette entente n'est pas
29 respectée, Énergir peut faire une visite de perception à l'adresse de service afin de
30 percevoir les sommes exigibles à la date de cette visite;
- 31 • Client qui utilise le gaz naturel à des fins d'usage domestique pour le chauffage de
32 l'espace : Avant de procéder à une interruption de service, Énergir doit contacter, par
33 téléphone ou en personne lors d'une visite de perception, le client qui utilise le gaz naturel
34 à des fins d'usage domestique pour le chauffage de l'espace afin de lui proposer une
35 entente de paiement;

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

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

16 Dans le cas où, d'une part, un manquement à la procédure décrite ci-dessus n'a pas causé de
17 préjudice au client et, d'autre part, qu'Énergir détecte l'erreur et rétablit l'alimentation en gaz
18 naturel à l'intérieur des 48 heures suivant l'interruption, le cas échéant, cette situation ne serait
19 pas comptabilisée comme un manquement de la part d'Énergir. L'interruption serait présumée
20 « sans préjudice » si le client n'a pas déposé de plainte ou de commentaire au Bureau du
21 coordonnateur aux plaintes d'Énergir et s'il n'a pas déposé de réclamation auprès du service
22 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 %.

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

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

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

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

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

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

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