

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

**TABLE DES MATIÈRES**

<b>1. INDICES DE QUALITÉ DE SERVICE ET CONDITIONS D'ACCÈS AU TROP-PERÇU .....</b>	<b>3</b>
<b>2. MODE DE CALCUL DES POURCENTAGES DE RÉALISATION DES INDICES .....</b>	<b>8</b>

## 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 2020-2021 reflètent la décision  
2 D-2019-141, dans laquelle la Régie de l'énergie (la Régie) approuvait les indices et les  
3 pondérations s'y rattachant<sup>1</sup>.

4 Le partage des trop-perçus au rapport annuel sera conditionnel à l'atteinte d'un pourcentage  
5 global de réalisation d'indices de qualité de service. Ce pourcentage global de réalisation sera  
6 égal à la moyenne pondérée des pourcentages de réalisation de chaque indice qui sont eux-  
7 mêmes calculés selon les particularités de leurs composantes<sup>2</sup>.

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

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

13 Les indices retenus, les paramètres utilisés afin de les mesurer et leur pondération dans le calcul  
14 de la moyenne servant à établir le pourcentage global de réalisation des indices sont les suivants.

---

<sup>1</sup> D-2019-141, pages 132-133.

<sup>2</sup> Voir R-4076-2018, B-0183, Énergir-E, Document 3, pages 12 à 14.

<i>Indice</i>	<i>Paramètre utilisé</i>	<i>Pondération</i>
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  <b>Objectifs visés :</b> « Très grandes consommations » : % atteignant 12 lectures par an « Grandes consommations » : % atteignant 6 lectures par an « Moyennes consommations » : % atteignant 6 lectures par an « Petites consommations » : % 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	5 %
Émissions de gaz à effet de serre	Pourcentage de réalisation de l'objectif annuel de réduction d'émissions de gaz à effet de serre (GES)	10 %
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 %

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

- 1 • le nombre de tests d'odorant est fonction du nombre de points stratégiques identifiés par  
2 le service de l'Ingénierie (généralement les extrémités du réseau où il y a peu de débit de  
3 gaz), lesquels doivent être vérifiés une fois par mois; et
- 4 • le nombre d'activités de « régulation prédétente et détente » sera fonction de la fréquence  
5 d'inspection requise selon l'importance du poste, laquelle est elle-même fonction de(du) :
  - 6 • son importance dans l'alimentation du réseau,
  - 7 • la pression d'opération,
  - 8 • type d'équipement présent, et
  - 9 • nombre de clients desservis.

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

10 L'indice des GES vise la réduction annuelle de 350 tonnes éq. CO<sub>2</sub> des GES découlant des  
11 activités d'Énergir. La réduction est obtenue par la mise en place de projets à caractère récurrent.  
12 Énergir pourra aussi inclure des réductions découlant de l'adoption de programmes visant la  
13 réduction des émissions de GES provenant des employés, notamment au niveau des émissions  
14 associées au transport pour se rendre au travail.

15 Le résultat final tient compte des crédits d'émission qui peuvent être obtenus par Énergir et des  
16 réductions faites par Énergir qui dépasseraient l'indice de 350 tonnes éq. CO<sub>2</sub> (les surplus). Ces  
17 surplus pourraient être cumulés et utilisés les années subséquentes pour l'atteinte de l'indice.  
18 Les crédits ou surplus obtenus seront ajoutés au bilan du présent engagement de réductions de  
19 GES avant que le pourcentage de réalisation de l'indice ne soit calculé. Les réductions  
20 considérées seront celles résultant d'un ou de projets implantés au plus tôt 12 mois avant le début  
21 de l'année tarifaire et au plus tard à la fin de l'année tarifaire.

### **Procédure de recouvrement et d'interruption de service**

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

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

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

16 De plus, avant de procéder à une interruption de service d'un tel client, l'employé d'Énergir  
17 doit procéder avec son supérieur à une vérification du dossier et de la situation chez le  
18 client avant que le supérieur n'autorise l'interruption du service pour non-paiement. Le  
19 supérieur doit compléter un rapport à cet effet.

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

1 Dans le cas où d'une part, un manquement à la procédure décrite ci-dessus n'aurait pas causé  
2 de préjudice au client et, d'autre part, qu'Énergir détecte l'erreur et rétablisse l'alimentation en  
3 gaz naturel à l'intérieur des 48 heures suivant l'interruption, le cas échéant, cette situation ne  
4 serait pas comptabilisée comme un manquement de la part d'Énergir. L'interruption serait  
5 présumée « sans préjudice » si le client n'a pas déposé de plainte ou de commentaire au  
6 Bureau du coordonnateur aux plaintes d'Énergir et s'il n'a pas déposé de réclamation auprès  
7 du service 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 les émissions de GES,  
2 ISO 14001:2015 et la procédure de recouvrement et d'interruption de service seront déterminés  
3 à partir de la formule 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, alors Énergir obtiendrait 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 droite  
16 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, alors Énergir obtiendrait 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 droite  
22 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, alors Énergir obtiendrait un pourcentage de  
26 réalisation de 0 % pour cet indice; et



- 1 • si le résultat individuel est de plus de 50 %, le pourcentage de réalisation suivrait une droite  
2 qui donnerait 100 % pour un résultat individuel cible de 85 %.

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

- 5 • si le résultat individuel est de 50 % ou moins, alors Énergir obtiendrait un pourcentage de  
6 réalisation de 0 % pour cet indice; et
- 7 • si le résultat individuel est de plus de 50 %, le pourcentage de réalisation suivrait une droite  
8 qui donnerait 100 % pour un résultat individuel cible de 80 %.

9 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 %

10 Les résultats intermédiaires seront interpolés.

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

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

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