

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

TABLE DES MATIÈRES

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

**2. MODE DE CALCUL DES POURCENTAGES DE RÉALISATION
DES INDICES 8**

ANNEXE 1 : Définition des scopes 1, 2 et 3 et exemples d'émissions

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 2021-2022 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 rattachant¹, ainsi que la proposition pour le nouvel indice de réduction des gaz
4 à effet de serre (GES) présenté à la pièce Énergir-P, Document 3.

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

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

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

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

¹ D-2019-141, pages 132-133.

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

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

Émissions de gaz à effet de serre

11 L'indice des GES vise la réduction annuelle de 250 tonnes éq. CO₂ pour l'année 2021-2022 et de
12 500 tonnes éq. CO₂ de GES pour les années 2022-2023 et 2023-2024 découlant des activités
13 d'Énergir et de l'achat de gaz naturel renouvelable (GNR) par Énergir.

14 La réduction est obtenue par la mise en place de projets à caractère récurrent, de scope 1, 2 ou
15 3 (voir annexe 1 pour les définitions) ou par l'achat de GNR.

16 Si les réductions découlant d'activités internes dépassent la cible annuelle, les surplus pourront
17 être cumulés et utilisés les années subséquentes pour l'atteinte de l'indice. Les réductions
18 considérées pour une année seront celles résultant d'un ou de plusieurs projets implantés au plus
19 tôt 12 mois avant le début de l'année tarifaire et au plus tard à la fin de l'année tarifaire.

20 Les réductions des émissions réalisées par des projets internes ou par l'achat de GNR seront
21 quantifiées et validées par les ressources internes d'Énergir. Des méthodologies de calcul
22 reconnues seront utilisées, notamment celles présentées dans le *Règlement sur la déclaration*
23 *obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère* (Q-2, r.15). Lorsque
24 applicables, les méthodes de calcul tirées de la version la plus récente du *Methodology Manual*
25 *– Estimation of Air Emissions from the Canadian Natural Gas Transmission, Storage and*
26 *Distribution System* publié par le *Canadian Energy Partnership for Environmental Innovation*
27 (CEPEI) seront également utilisées. De plus, les bonnes pratiques tirées de la norme
28 ISO 14064-2 pour la quantification, la surveillance et la déclaration des réductions d'émissions
29 de gaz à effet de serre seront considérées.

Procédure de recouvrement et d'interruption de service

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

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

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

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

- 25 ○ Énergir peut interrompre le service de gaz naturel d'un tel client, dans les cas
26 suivants :
 - 27 ■ Le client et Énergir n'ont pas conclu d'entente de paiement ou le client ne
28 la respecte pas; et

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

9 Dans le cas où d'une part, un manquement à la procédure décrite ci-dessus n'a pas causé de
10 préjudice au client et, d'autre part, qu'Énergir détecte l'erreur et rétablit l'alimentation en gaz
11 naturel à l'intérieur des 48 heures suivant l'interruption, le cas échéant, cette situation ne serait
12 pas comptabilisée comme un manquement de la part d'Énergir. L'interruption serait présumée
13 « sans préjudice » si le client n'a pas déposé de plainte ou de commentaire au Bureau du
14 coordonnateur aux plaintes d'Énergir et s'il n'a pas déposé de réclamation auprès du service
15 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, 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 :

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

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

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

11 Le pourcentage de réalisation de l'indice relatif aux émissions de GES est établi comme suit :

Année tarifaire	Tonnes de réduction de GES	Pourcentage de réalisation de l'indice
2021-2022	≥ 250 tonnes éq. CO ₂	100 %
2022-2023 et 2023-2024	≥ 500 tonnes éq. CO ₂	100 %
2021-2022 à 2023-2024	0 tonne éq. CO ₂	0 %

12 Les résultats intermédiaires seront interpolés.

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.

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

ANNEXE 1 : Définition des scopes 1, 2 et 3 et exemples d'émissions

Scope 1

Émissions directes de GES provenant de sources qui sont détenues ou contrôlées par la compagnie déclarante. Ces émissions incluent également les émissions fugitives qui sont des émissions intentionnelles ou fortuites résultant de problèmes d'étanchéité, les émissions d'hydrofluorocarbures durant l'utilisation des appareils de réfrigération et de climatisation et les émissions de CH₄ provenant du traitement du gaz naturel.

Scope 2

Émissions indirectes de GES associées à la production d'électricité, de chaleur ou de vapeur importée ou achetée. Regroupe également les émissions attribuables à l'électricité, la chaleur ou la vapeur exportée ou vendue.

Scope 3

Autres émissions indirectes de GES résultant des activités de la compagnie déclarante, mais qui proviennent de sources appartenant à une autre compagnie ou étant sous son contrôle.

Exemples d'émissions de scope 1, 2 et 3

Activités en amont (scope 3)	Activités de l'entreprise (scopes 1 et 2)	Activités en aval (scope 3)
<ul style="list-style-type: none"> • Achat de produits et services • Achat et construction d'immeubles • Approvisionnement gazier • Transport du gaz naturel en amont • Déplacements professionnels • Déplacements domicile-travail • Activités de construction et de développement du réseau (entrepreneurs) 	<p>Émissions RDO*</p> <ul style="list-style-type: none"> • Combustion (postes et usine) • Purges • Fuites fugitives • Torches • Bris par les tiers <p>Émissions hors RDO*</p> <ul style="list-style-type: none"> • Combustion bâtiments • Combustion flotte • Électricité 	<ul style="list-style-type: none"> • Émissions de combustion des clients (SPEDE)** • Démantèlement de conduites • Activités des locataires • Investissements d'Énergir
	<p>*Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère</p>	<p>** Exclut les grands émetteurs et aussi ceux qui émettent entre 10 000 et 24 999 t GES par année qui optent volontairement de s'assujettir directement au SPEDE</p>