

**SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE MAINTIEN
DE LA QUALITÉ DE SERVICE POUR L'EXERCICE
TERMINÉ LE 30 SEPTEMBRE 2010**

En vertu du mécanisme incitatif autorisé par la Régie dans le cadre de la décision D-2007-47, tant la bonification du rendement que le partage des trop-perçus en fin d'année sont fonction des résultats globaux de neuf indices de maintien de la qualité de service. Le pourcentage global de réalisation de ces indices est égal à la moyenne pondérée des pourcentages de réalisation de chaque indice, eux-mêmes calculés selon les particularités de leurs composantes.

Les pourcentages de partage convenus dans l'encadrement réglementaire varient selon que le partage se fait à l'étape du dossier tarifaire ou à celle du rapport annuel. Le partage du trop-perçu, à l'étape du rapport annuel, prévoit des parts de 75 % pour les clients et de 25 % pour Gaz Métro.

À la fin de l'année, le trop-perçu est calculé en comparant le rendement réel au taux de rendement autorisé qui découle de la formule de fixation du taux de rendement, auquel s'ajoute, s'il y a lieu, la bonification accordée à Gaz Métro.

« Les conditions d'accès à la bonification ou au trop-perçu sont les suivantes :

- *Un seuil minimal de pourcentage global de réalisation de 85 % est requis pour donner droit à 85 % de la bonification ou du trop-perçu réel (part de Gaz Métro);*
- *Entre 85 % et 100 % de pourcentage global de réalisation, le pourcentage de la bonification et du trop-perçu réel conservé par Gaz Métro correspondra au pourcentage global de réalisation;*
- *En bas du seuil minimal de 85 % de pourcentage global de réalisation, Gaz Métro n'aura droit à aucune bonification¹. »*

¹ Section 3.2.5, page 22, *Mécanisme incitatif convenu par le groupe de travail à la phase 2 du PEN – R-3599-2006*, 19 avril 2007.

1 Les neuf indices de maintien de la qualité de service sont les suivants² :

- 2 1. Entretien préventif
- 3 2. Rapidité de réponse aux urgences
- 4 3. Rapidité de réponse aux appels téléphoniques
- 5 4. Fréquence de lecture des compteurs
- 6 5. ISO 14001
- 7 6. Émissions de gaz à effet de serre
- 8 7. Satisfaction de la clientèle des tarifs D₁, D₃ et D_M
- 9 8. Satisfaction de la clientèle des tarifs D₄ et D₅
- 10 9. Procédure de recouvrement et d'interruption de service.

11 Les pourcentages de réalisation de chacun des indices, sauf pour ISO 14001³, la procédure de
12 recouvrement et d'interruption de service⁴ et les émissions de gaz à effet de serre⁵, sont
13 calculés selon la formule suivante :

$$14 \quad B = (R - 50 \%) * \frac{85 \%}{(C - 50 \%)}$$

15 Où :

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

17 R = Pourcentage d'atteinte de l'indice en pourcentage

18 C = Résultat cible de l'indice de pourcentage, soit 85 % pour tous les indices sauf pour l'indice
19 sur la satisfaction de la clientèle des tarifs D₄ et D₅ où il est de 75 %.

² La description de chacun des indices de qualité de service se trouve à la page 25 du *Mécanisme incitatif convenu par le groupe de travail à la phase 2 du PEN – R-3599-2006*, 19 avril 2007.

³ Le résultat de cet indice est de 0 ou 100 % selon que Gaz Métro détient ou non l'enregistrement ISO 14001 au 30 septembre de l'année en cours.

⁴ Chaque contravention à la procédure de cet indice viendra réduire de 20 % l'indice de réalisation. Pour aucun cas de contravention, l'indice sera réalisé à 100 %. Pour un cas de contravention, l'indice sera réalisé à 80 % et ainsi de suite.

⁵ Le résultat de cet indice est de 100 % pour une atteinte de ≥350 tonnes CO₂ éq. et de 0 % pour 0 tonnes CO₂ éq. Les résultats intermédiaires seront interpolés.

1 Advenant un résultat individuel de 50 % ou moins, le distributeur obtient un pourcentage de
2 réalisation de 0 % pour l'indice concerné.

3 Advenant un résultat individuel de plus de 50 %, le pourcentage de réalisation suivra une droite
4 qui donnera 85 % pour un résultat individuel cible.

5 Le tableau qui suit résume les résultats atteints au cours de l'exercice terminé le 30 septembre
6 2009.

Indices de qualité de service	Pondération (%)	Résultat individuel (%)	Pourcentage de réalisation
1) Entretien préventif	10	100,1	100,00
2) Rapidité de réponse aux urgences	20	90,7	98,84
3) Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	10	94,6	100,00
4) Fréquence de lecture des compteurs	10	99,3	100,00
5) ISO 14001 [rapport BNQ]	10	100,0	100,00
6) Émissions de gaz à effet de serre	10	100,0	100,00
7) Satisfaction de la clientèle des tarifs D ₁ , D ₃ et D _M	15	89,9	96,90
8) Satisfaction de la clientèle des tarifs D ₄ et D ₅	5	85,9	100,00
9) Procédure de recouvrement et d'interruption de service	10	100,0	100,00

Moyenne pondérée – Pourcentage global de réalisation : 99,30

7 **Moyenne pondérée – Pourcentage global de réalisation arrondi à une décimale : 99,3**

8 Pour l'exercice terminé le 30 septembre 2010, comme le pourcentage global de réalisation, soit
9 la moyenne pondérée des pourcentages de réalisation des différents indices, se situe à 99,3 %,
10 Gaz Métro a droit à 99,3 % du gain de productivité réalisé qui avait été autorisé dans les tarifs
11 et de sa quote-part du trop-perçu. Cependant, comme aucun gain de productivité n'était prévu
12 au dossier tarifaire, Gaz Métro a donc droit à 99,3 % de sa quote-part du trop-perçu.

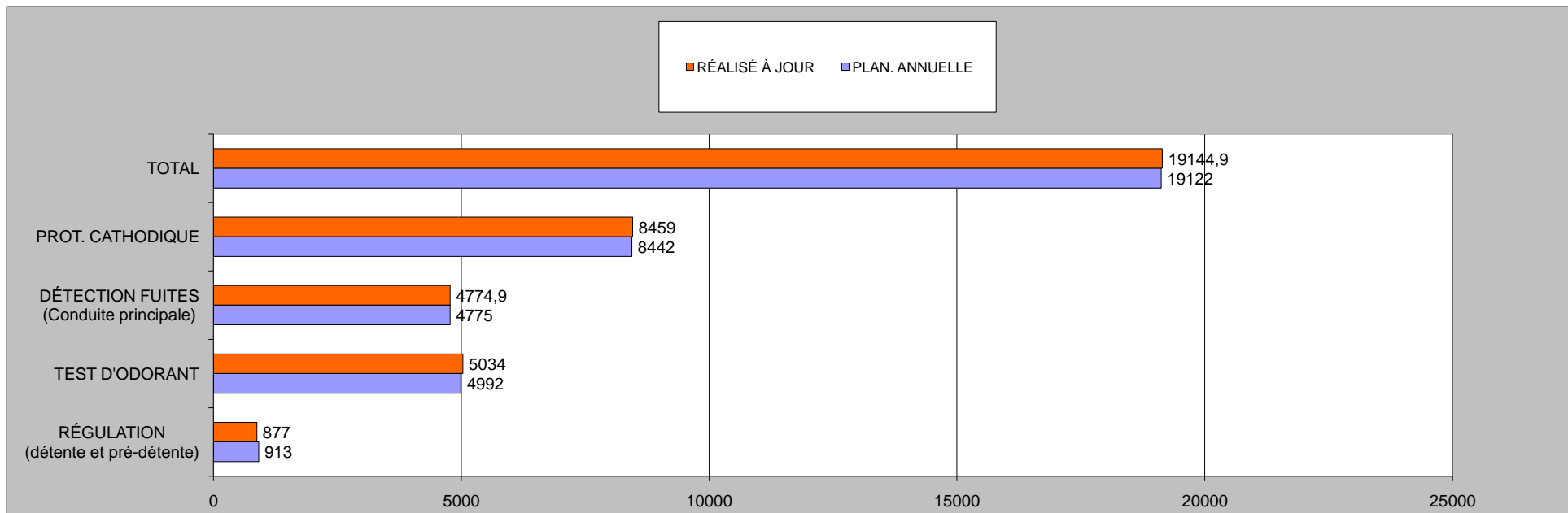
- 1 Pénalité pour non-atteinte des indices de qualité de service
- 2 Aucune pénalité n'a été encourue par Gaz Métro étant donné qu'elle ne se trouvait pas en
- 3 situation de manque à gagner au 30 septembre 2010.

RÉALISATION DU PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF RÉGIE 2009-2010

PLANIFICATION TRIMESTRIELLE (OCTOBRE 2009 À SEPTEMBRE 2010)

PROG. #	TÂCHES		OC TOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	CUMULATIF	% DE RÉALISATION	
																À JOUR	ANNUEL
R18-002	PROTECTION CATHODIQUE	PLANIFIÉ	1985	554	278	0	13	100	1836	2186	881	120	222	267	8442	100,20%	100,20%
R18-003		RÉALISÉ	1246	1598	521	20	0	109	778	1324	1323	755	469	316	8459		
R19-012	DÉTECTION FUITES CONDUITE (motorisée et pédestre)	PLANIFIÉ	112,9	105,2	107,6	103,5	103,3	101,6	2069,2	1528,6	105,4	103,6	94,9	239,2	4775	100,00%	100,00%
		RÉALISÉ	0	0	148,9	407,7	175,4	113,4	269,7	561,9	0	1277,2	0	1820,7	4774,9	0	0
R22-001	TEST D'ODORANT MENSUEL	PLANIFIÉ	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416	4992	100,84%	100,84%
		RÉALISÉ	422	420	420	420	420	420	420	420	420	417	418	417	5034	0	0
R09-001		PLANIFIÉ	186	122	124	99	95	97	70	44	37	12	10	17	913	96,06%	96,06%
R09-002	RÉGULATION	RÉALISÉ	136	120	121	146	104	113	39	24	26	22	14	12	877	0	0
R11-001	PRÉ-DÉTENTE ET DÉTENTE	PLANIFIÉ	186	122	124	99	95	97	70	44	37	12	10	17	913	96,06%	96,06%
		RÉALISÉ	136	120	121	146	104	113	39	24	26	22	14	12	877	0	0
	TOTAL	PLANIFIÉ	2699,9	1197,2	925,6	618,5	627,3	714,6	4391,2	4174,6	1439,4	651,6	742,9	939,2	19122	100,12%	100,12%
		RÉALISÉ	1804	2138	1210,9	993,7	699,4	755,4	1506,7	2329,9	1769	2471,2	901	2565,7	19144,9	0	0

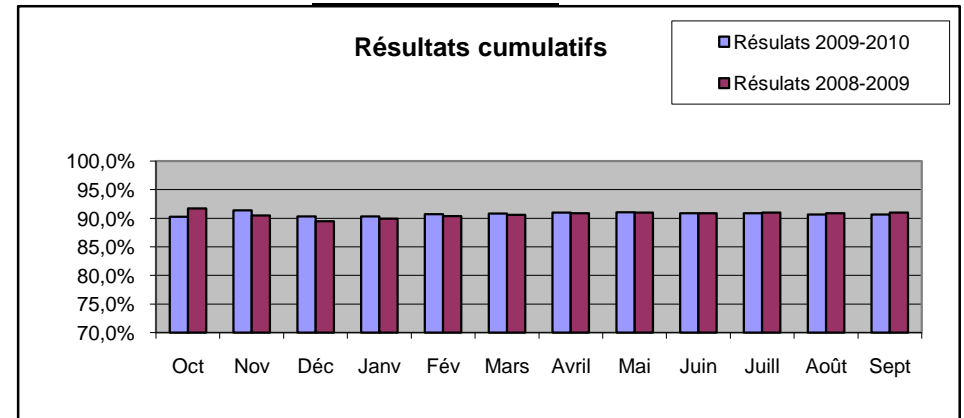
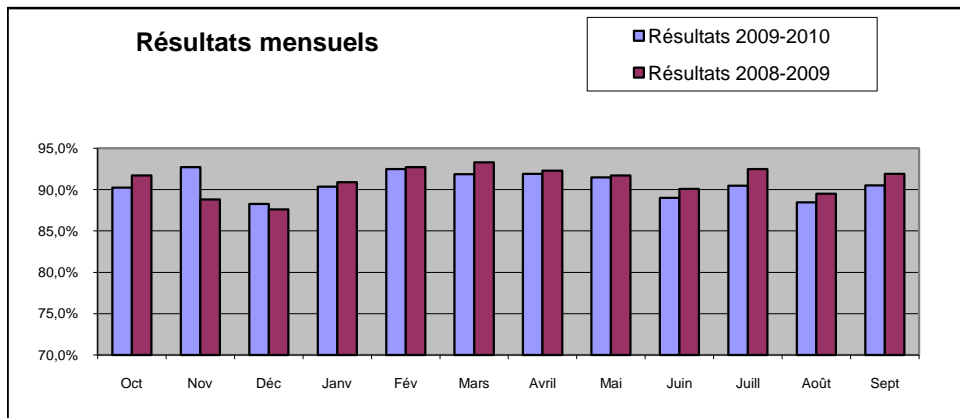
Au total **19122,0** activités étaient planifiées | **19144,9** activités ont été réalisées pour un pourcentage de **100,12%**



RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE

2009-2010

	MENSUEL				CUMULATIF À CE JOUR			
	Nombre d'appels Total	Nombre d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	% d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	Résultats Année 2008-2009	Nombre d'appels Total	Nombre d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	% d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	Résultats Année 2008-2009
Octobre 2009	1056	953	90,2%	91,7%	1056	953	90,2%	91,7%
Novembre 2009	908	842	92,7%	88,8%	1964	1795	91,4%	90,5%
Décembre 2009	1006	888	88,3%	87,6%	2970	2683	90,3%	89,5%
Janvier 2010	870	786	90,3%	90,9%	3840	3469	90,3%	89,9%
Février 2010	758	701	92,5%	92,7%	4598	4170	90,7%	90,4%
Mars 2010	638	586	91,8%	93,3%	5236	4756	90,8%	90,6%
Avril 2010	1015	933	91,9%	92,3%	6251	5689	91,0%	90,9%
Mai 2010	738	675	91,5%	91,7%	6989	6364	91,1%	91,0%
Juin 2010	637	567	89,0%	90,1%	7626	6931	90,9%	90,9%
Juillet 2010	682	617	90,5%	92,5%	8308	7548	90,9%	91,0%
Août 2010	650	575	88,5%	89,5%	8958	8123	90,7%	90,9%
Septembre 2010	800	724	90,5%	91,9%	9758	8847	90,7%	91,0%



3) Rapidité de réponse aux appels téléphoniques

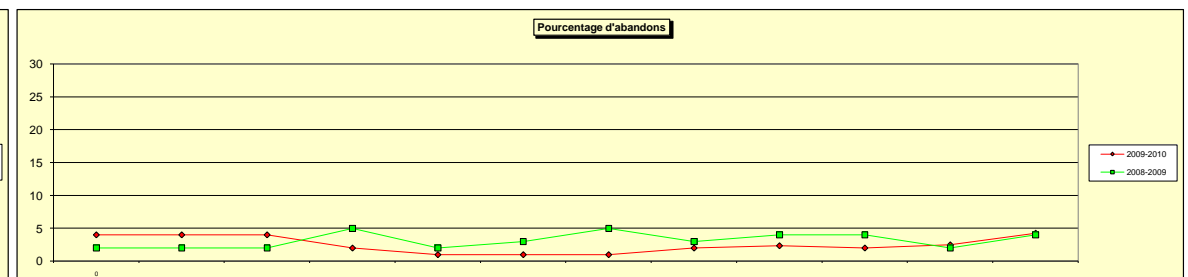
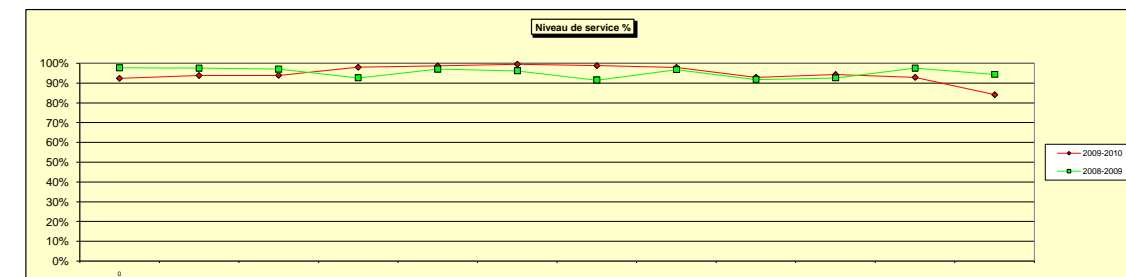
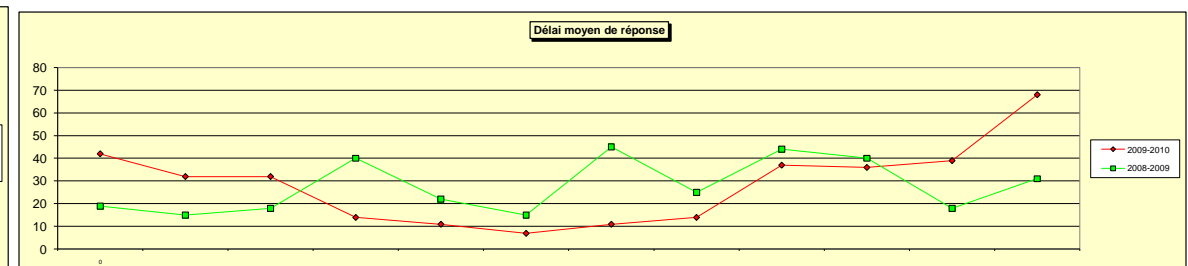
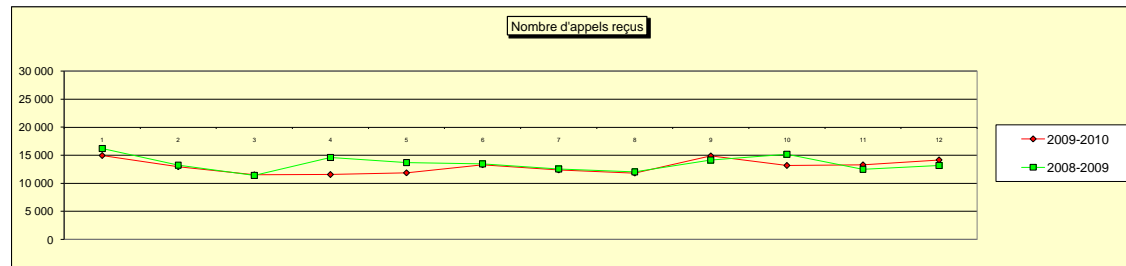
Service information à la clientèle Résultats de la prise d'appels 2009-2010

	PRIVILÈGES				AFFAIRES				RÉSIDENTIELS				APPELS TOTAUX REÇUS		NIVEAU DE SERVICE (%)		APPELS RÉPONDUS		DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec)		POURCENTAGE D'ABANDONS	
	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (60 sec)	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (120 sec)	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (180 sec)	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2008-2009
octobre-09	244	2	18	90,91%	1 620	1	22	97,40%	9 957	5	53	91,24%	14 981	16 206	92,38%	97,65%	14 184	15 755	42	19	4	2
novembre-09	218	2	21	89,45%	1 570	1	19	97,51%	8 368	4	40	93,24%	12 968	13 236	93,80%	97,49%	12 391	12 922	32	15	4	2
décembre-09	206	0	16	92,61%	1 377	2	19	97,31%	7 717	4	39	93,94%	11 528	11 437	93,89%	97,00%	10 995	11 116	32	18	4	2
janvier-10	234	0	7	97,86%	1 552	1	9	99,48%	7 861	2	17	97,81%	11 579	14 598	98,01%	92,57%	11 334	13 768	14	40	2	5
février-10	227	0	6	99,12%	1 629	0	9	99,26%	8 000	1	13	98,82%	11 883	13 686	98,73%	96,94%	11 691	13 320	11	22	1	2
mars-10	232	0	5	98,71%	1 675	0	5	99,76%	9 225	1	8	99,62%	13 322	13 467	99,53%	96,14%	13208	12 974	7	15	1	3
avril-10	210	0	8	97,14%	1 303	1	8	99,31%	8 097	1	13	98,95%	12 392	12 588	98,83%	91,46%	12180	12 588	11	45	1	5
mai-10	168	0	9	96,43%	1 131	1	9	99,38%	8 350	2	16	98,02%	11 833	12 081	97,97%	96,75%	11 620	11 711	14	25	2	3
juin-10	203	3	43	76,00%	1 394	3	43	87,30%	10 784	2	38	94,36%	14 908	14 149	92,87%	91,79%	14 377	13 353	37	44	2,35	4
juillet-10	149	3	36	77,40%	1 266	2	37	89,81%	9 723	2	37	95,94%	13 203	15 169	94,31%	92,55%	12798	14 271	36	40	2,01	4
août-10	216	4	44	73,81%	1 384	3	43	87,10%	9 504	2	41	94,84%	13 313	12504	92,88%	97,51%	12818	12 273	39	18	2,49	2
septembre-10	200	5	43	77,16%	1 477	3	55	84,48%	9 842	5	79	82,99%	14 195	13 181	84,07%	94,32%	13 243	12 578	68	31	4,25	4
À ce jour	2 507				17 378				107 428				156 105	162 302			150839	156 629				
Moyenne	209	2	21	89,35%	1 448	1	23	94,98%	8 952	3	34	94,76%	13 009	14 755	95,62%	95,13%	12 570	14 239	30	28	3	4

À ce jour **DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec 30)**

NIVEAU DE SERVICE PONDÉRÉ

95,62%



4) Fréquence de lecture des compteurs

FRÉQUENCE DES LECTURES DE COMPTEURS POUR L'ANNÉE 2009-2010
Résultats au 30 septembre 2010

No ligne

No ligne		PRIVILEGE			AFAIRES			RESIDENTIEL (3)			RESIDENTIEL (4)			TOTAL POUR LE MOIS			RÉSULTATS 2008/2009
		NOMBRE DE CLIENTS			NOMBRE DE CLIENTS			NOMBRE DE CLIENTS			NOMBRE DE CLIENTS			NOMBRE DE CLIENTS			
		TOTAL	HORS-POLITIQUE	RESPECT %	TOTAL	HORS-POLITIQUE	RESPECT %	TOTAL	HORS-POLITIQUE	RESPECT %	TOTAL	HORS-POLITIQUE	RESPECT %	TOTAL	HORS-POLITIQUE	RESPECT %	
5	octobre-09	5 141	200	96,1%	30 079	174	99,4%	139 024	639	99,5%	23 469	366	98,4%	197 713	1 379	99,3%	99,2%
6	novembre-09	5 158	234	95,5%	30 232	192	99,4%	139 344	600	99,6%	23 419	360	98,5%	198 153	1 386	99,3%	99,3%
7	décembre-09	5 176	257	95,0%	30 381	202	99,3%	139 680	595	99,6%	23 361	351	98,5%	198 598	1 405	99,3%	99,2%
8	janvier-10	5 009	211	95,8%	29 596	227	99,2%	141 209	709	99,5%	23 239	349	98,5%	199 053	1 496	99,2%	99,2%
9	février-10	4 956	153	96,9%	29 315	272	99,1%	133 703	709	99,5%	31 149	356	98,9%	199 123	1 490	99,3%	99,1%
10	mars-10	4 956	353	92,9%	29 295	225	99,2%	122 211	533	99,6%	42 778	308	99,3%	199 240	1 419	99,3%	99,2%
11	avril-10	4 950	207	95,8%	29 297	146	99,5%	122 589	372	99,7%	42 780	282	99,3%	199 616	1 007	99,5%	98,9%
12	mai-10	4 943	215	95,7%	29 308	127	99,6%	122 868	411	99,7%	42 888	281	99,3%	200 007	1 034	99,5%	98,8%
13	juin-10	4 938	180	96,4%	29 301	119	99,6%	123 013	363	99,7%	43 134	398	99,1%	200 386	1 060	99,5%	98,5%
14	juillet-10	4 934	220	95,5%	29 325	144	99,5%	123 178	452	99,6%	43 181	571	98,7%	200 618	1 387	99,3%	98,9%
15	août-10	4 934	232	95,3%	29 343	157	99,5%	123 281	494	99,6%	43 183	594	98,6%	200 741	1 477	99,3%	99,2%
16	septembre-10	4 938	284	94,2%	29 372	199	99,3%	123 458	535	99,6%	43 304	587	98,6%	201 072	1 605	99,2%	99,2%
17		60 033	2 746	95,4%	354 844	2 184	99,4%	1 553 558	6 412	99,6%	425 885	4 803	98,9%	2 394 320	16 145	99,3%	99,1%



333, rue Franquet, Sainte-Foy (Québec)
Canada G1P 4C7
Tél. : (418) 652-2238
1 800 386-5114
Télééc. : (418) 652-2292

Le BNQ est membre du Système national de normes (SNN).

www.bnq.qc.ca

Le 9 février 2010

Madame Nadine Martin
Coordonnatrice SGE
SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ MÉTRO
1717, rue du Havre
Montréal (Québec) H2K 2X3

Objet : **Recertification de votre système de gestion**
Certificat modifié 25826-1-05

Madamē,

Pour faire suite aux constats formulés lors de votre dernier audit, c'est avec plaisir que nous vous confirmons le renouvellement du certificat du BNQ pour un nouveau cycle de trois ans.

Vous trouverez donc ci-joint un nouveau certificat qui reflète les informations à jour sur le domaine d'application de votre système de même que la période de validité de celui-ci.

Nous vous rappelons que celui-ci demeure la propriété du BNQ et qu'il est destiné à être affiché à la vue des clients dans chacun des lieux indiqués sur le certificat. De plus, nous vous demandons de bien vouloir nous retourner le certificat original n°25826-1-04 que vous avez en votre possession.

Veuillez prendre note que le prochain audit aura lieu en janvier 2011. Nous communiquerons avec vous au moment opportun pour planifier la date précise de cet audit.

Veuillez accepter, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Isabelle Landry
Responsable du programme

/lb

p. j.

QUÉBEC
333, rue Franquet
QUÉBEC (Québec) G1P 4C7
Tél. : 418 652-2238 ou 1 800 386-5114
Té. : 418 652-2221

MONTREAL
8475, avenue Christophe-Colomb
MONTREAL (Québec) H2M 2N9
Tél. : 514 383-1550 ou 1 800-386-5114
Tc : 514 383-3280

Original : 2010.12.22

07_decision_bnq_lt_fr.doc (20090114)

Gaz Métro - 5, Document 1
Pages 9 à 26 (18 pages en liasse)



Rapport d'audit

ISO 14001 : 2004

(dossier BNQ n° 25826-1)

Présenté aux membres de la direction de
Gaz Métro

par **Charles Landry**,
Auditeur responsable

lors de la réunion de fermeture de l'audit
tenue le **22 janvier 2010**

Contenu de la présentation

- ▶ **Objectif de la réunion de fermeture :**
s'assurer que la direction comprend bien et accepte les constats de l'audit

- ▶ **Contexte de l'audit :**
 - Audit de recertification
 - Réalisé du 18 au 22 janvier 2010
 - Conformément au plan d'audit

Contenu de la présentation

- ▶ **Principaux constats**
 - Points forts
 - Opportunités d'amélioration

- ▶ **Conclusions et recommandations au BNQ**

- ▶ **Prochaines activités de suivi**

Principaux points forts

- ▶ **Gestion de la flotte de véhicules**
- ▶ **Gestion des mesures d'urgence**
- ▶ **Qualité des interventions lors de bris d'installations par des tiers**
- ▶ **Système de veille et de vérification légale**
- ▶ **Gestion des audits internes**
- ▶ **Gestion de la formation et des compétences**

Principaux points forts

- ▶ **Gestion des plaintes et des demandes d'information externes**
- ▶ **Gestion du projet de Senneville**
- ▶ **Gestion des immeubles**
- ▶ **Qualité des réponses reçues en audit de la part des employés, chefs et directeurs audités en ce qui concerne la maîtrise opérationnelle dans les bureaux administratifs de la Mauricie, de la Montérégie et de Montréal Ouest**

Principaux points forts

- ▶ **Effort constant et diligent de la direction et du personnel de gestion environnementale pour mobiliser les ressources requises à la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)**

Opportunités d'amélioration

Pertes de gaz naturel lors de bris ou de fuites :

- il n'y a pas de données disponibles pour évaluer les quantités de gaz naturel (GES) émises dans l'intervalle de temps situé entre l'occurrence d'un bris (par un tiers) ou d'une fuite et, l'heure à laquelle un premier témoin contacte Gaz Métro pour signaler l'évènement

Opportunités d'amélioration

Affichage des dates de gestion de matières dangereuses résiduelles (MDR):

- ▶ Le mode actuel d'affichage des dates de gestion de MDR pourrait induire une confusion entre la date de début d'utilisation du contenant requis et la date du début officielle de l'entreposage (lorsque le contenant est plein, fermé et en attente de collecte)

Opportunités d'amélioration

Suivi d'efficacité des mesures correctives :

- Il n'y a pas de critères systématiques permettant de statuer sur la nécessité de réaliser ou non un suivi d'efficacité à la suite de l'implantation d'une action corrective. La plupart des actions correctives significatives levées à ce jour ont cependant fait l'objet d'un suivi d'efficacité.

Demande(s) d'actions correctives (DAC)

Norme :

Réf. DAC :

Élément :

Aucune

DAC

Conclusions de l'audit

- ▶ Le système de gestion est conforme aux exigences de la norme ISO 14001 : 2004
- ▶ Le système mis en œuvre est apte à assurer une saine gestion de l'environnement

Recommandations au BNQ

Considérant ce qui précède, les recommandations suivantes sont transmises au BNQ :

- ▶ procéder à la recertification du système de gestion de l'entreprise à ISO 14001 : 2004
- ▶ planifier la réalisation du prochain audit en janvier 2011

Rappels importants

- ▶ Les informations contenues dans ce document sont privilégiées et **confidentielles**
- ▶ Compte tenu du principe **d'échantillonnage** qui prévaut dans le contexte d'un audit, l'absence de non-conformité dans un secteur donné ne signifie pas qu'il n'en existe pas

Rappels importants

C'est la responsabilité de l'entreprise :

- ▶ de s'assurer périodiquement du maintien de la conformité et de l'efficacité de son système
- ▶ d'informer le BNQ, dans un délai maximal d'un mois, de toute modification susceptible d'affecter la conformité de son système de gestion
- ▶ de signaler rapidement tout événement important qui pourrait, de façon raisonnable, lever un doute sérieux sur l'efficacité du système (ex. : incident environnemental excédant les limites de la propriété, etc.)

Prochaines activités de suivi

- ▶ Revue et approbation des données de l'audit par le BNQ; s'il y a lieu, une copie modifiée du présent rapport sera transmise à l'entreprise à la suite de cette revue
- ▶ Confirmation de la décision de certification du BNQ par lettre et délivrance d'un certificat à jour

PÉRIODE DE QUESTIONS



MERCI

**pour votre collaboration
et pour celle de votre personnel
pour le bon déroulement de l'audit**

1 **6) Émissions de gaz à effet de serre**

2 **MÉTHODOLOGIE DE CALCUL POUR L'INDICATEUR DE**
3 **RÉDUCTION DE GAZ À EFFET DE SERRE**

4 Pour l'année 2009-2010, Gaz Métro propose deux projets à soumettre au calcul de réduction
5 des gaz à effet de serre (ci-après « GES »).

6 Un premier projet est issu de la flotte de véhicules de Gaz Métro. Il s'agit, de façon plus
7 concrète, de réduction de consommation de carburant. Le deuxième concerne l'utilisation d'un
8 papier 100 % recyclé plutôt que 30 % pour imprimantes et photocopieurs.

9 **Réduction de la consommation de carburant à la flotte de véhicules**

10 Différentes actions ont été entreprises chez Gaz Métro afin de réduire la consommation de
11 carburant à la flotte de véhicules. Voici les actions concrètes qui ont été posées par Gaz Métro
12 au sein de sa flotte :

- 13 • *Campagne Wo ! les moteurs* : En 2004, des rencontres de type « Focus group » avec
14 les conducteurs dont l'objectif était de les sensibiliser particulièrement sur les moteurs
15 en mode temps ralenti.



- 17 • *Programme de réduction de la consommation de carburant de la flotte* : En 2005,
18 Gaz Métro avait identifié des pistes de solution pour réduire la consommation qui
19 consistaient à évaluer diverses options pour la réduction de la consommation de
20 carburant. Gaz Métro avait alors identifié 19 pistes de solution à court, moyen et long
21 terme. Parmi ces initiatives, notons l'évaluation d'implanter des GPS, le chauffage

1 auxiliaire pour réduire le temps de ralenti, le choix des véhicules, la vérification, lors des
2 entretiens préventifs, de la pression des pneus, l'équilibrage des pneus suite à la mise
3 en service, etc.

- 4 • *Gestion des plaintes sur la conduite automobile* : En 2006, Gaz Métro a fait poser un
5 autocollant « *que pensez-vous de ma conduite* » sur chaque véhicule de sa flotte dont
6 l'objectif était de réduire les plaintes de toute nature, dont le temps de ralenti du moteur,
7 la vitesse et la courtoisie au volant.

- 8 • *Plan de réduction des GES pour la flotte* : Ce programme est en continuité avec celui
9 mis en place en 2005. De fait, en 2007, Gaz Métro a implanté un programme qui avait
10 pour objectif d'appliquer des actions qui permettaient la réduction de consommation de
11 carburant et, par le fait même, des GES. À titre d'exemple, une analyse des besoins
12 plus pointus selon le type d'utilisation a permis de réduire la grosseur de cylindrée des
13 véhicules utilisés. L'ajout d'équipement électronique pour réduire la consommation tel
14 les régulateurs de vitesse et un contrôle électronique du chauffage auxiliaire pour les
15 camionnettes de nos techniciens a également été fait.

- 16 • *Implantation d'un système de localisation automatique des véhicules (LAV)* : En 2008,
17 Gaz Métro a fait installer, dans tous ses véhicules, un système LAV générant des
18 données afin de mieux suivre la vitesse et le temps de ralenti.

- 19 • *Programme Éco-Conduite* : Depuis 2009, Gaz Métro a développé et implanté le
20 programme Éco-Conduite dont l'objectif est l'amélioration des bons comportements
21 menant à une conduite plus responsable pour les employés de Gaz Métro en vue
22 notamment de réduire les plaintes, d'améliorer la performance environnementale, de
23 réduire les coûts d'opération et de soutenir la sécurité. Ce programme a été déployé à
24 l'ensemble des départements qui utilisent les véhicules de Gaz Métro. Des indicateurs
25 de performance ont été développés afin de s'améliorer à ce niveau.



1
2 L'ensemble de ces actions a permis à Gaz Métro de réduire la consommation de carburant et,
3 par le fait même, l'émission de GES. Le tableau 1 présente la consommation de carburant
4 depuis l'année financière 2004/2005 :

Tableau 1

Consommation de carburant à la flotte de véhicule de Gaz Métro						
	Véhicules ⁽¹⁾	Essence (litres)	Diesel (litres)	Total (litres)	Variation annuelle	Variation totale
2004-2005	445	2 112 916	205 223	2 318 139		
2005-2006	504	1 869 707	303 384	2 173 091	-6,3%	
2006-2007	506	1 796 252	278 707	2 074 959	-4,5%	
2007-2008	511	1 766 386	229 562	1 995 948	-3,8%	
2008-2009	524	1 730 176	241 307	1 971 483	-1,2%	
2009-2010	526	1 625 991	258 821	1 884 812	-4,4%	-18,7%

⁽¹⁾ Véhicules utilisant du carburant, essence ou diesel

5
6 Le tableau démontre clairement que depuis l'implantation du premier programme en 2004, la
7 consommation de carburant a diminuée d'environ 19 % entre 2004-2005 et 2009-2010. La
8 diminution annuelle varie entre 1 % et 6 %. Fait à noter, la diminution de la consommation est
9 récurrente et ce, malgré l'augmentation du nombre de véhicules (81) entre 2004 et 2010.

10 Il demeure difficile de discerner une réduction de consommation réelle à une action précise.
11 Gaz Métro croit plutôt que l'impact est attribuable à l'ensemble des actions et à la sensibilisation
12 continue auprès de ses employés.

- 1 Gaz Métro propose que l'écart entre les années 2008-2009 et 2009-2010 soit comptabilisé dans
2 l'indicateur de réduction des émissions de GES compte tenu de la tendance récurrente de la
3 diminution de la consommation de carburant.
- 4 Le tableau 2 présente la comparaison de la consommation par type de carburant entre ces
5 deux années :

Tableau 2

Composition véhicule	2008-2009		2009-2010		Écart 2009-2010 vs 2008-2009
	<i>Essence</i>	<i>litres⁽²⁾</i>	<i>Essence</i>	<i>litres⁽²⁾</i>	<i>Litres</i>
Voitures	49	190 514	49	179 042	-11 472
Camions légers	74	287 715	74	270 390	-17 325
Véhicules lourds	314	1 220 843	314	1 147 328	-73 515
Véhicules tout terrain	8	31 104	8	29 231	-1 873
Sous total essence	445	1 730 176	445	1 625 991	-104 185
	<i>Diesel</i>	<i>litres⁽²⁾</i>	<i>Diesel</i>	<i>litres⁽²⁾</i>	
Voitures	0	0	0	0	0
Camions légers	10	29 791	10	31 953	2 162
Véhicules lourds	58	172 788	58	185 329	12 541
Véhicules tout terrain	13	38 728	13	41 539	2 811
Sous total diesel	81	241 307	81	258 821	17 514
GRAND TOTAL	526	1 971 483	526	1 884 812	-86 671

⁽²⁾ Répartition selon le nombre de véhicules

- 6
- 7 En résumé, la baisse de consommation de carburant est principalement attribuable aux
8 véhicules consommant de l'essence, soit 104 185 litres de moins, tandis que ceux au diesel ont
9 augmenté légèrement leur consommation de 17 514 litres. Au total, la flotte de véhicules à
10 Gaz Métro a réduit sa consommation de 86 671 litres.

1 Le tableau 3 présente l'impact de cette diminution au niveau des émissions de GES :

Tableau 3

VÉHICULES	Quantité	Unités	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	Émissions GES
			(t)	(kg)	(kg)	(t éq. CO ₂)
ESSENCE						
Voitures	-11 472	L	-27	-1	-3	-28
Camions légers	-17 325	L	-41	-4	-7	-43
Véhicules lourds	-73 515	L	-173	-12	-74	-197
Véhicules tout terrain	-1 873	L	-4	-5	0	-5
Total	-104 185					
					TOTAL	-272
DIESEL						
Voitures						
Camions légers	2 162	L	6	0	0	6
Véhicules lourds	12 541	L	34	2	1	35
Véhicules tout terrain	2 811	L	8	0	3	9
Total	17 514					
					TOTAL	49
					GRAND TOTAL	-223

2

3 La réduction des émissions de GES équivaut à 223 tonnes de CO₂ eq. Pour la consommation
 4 d'essence, la réduction atteint 272 tonnes de CO₂ eq. tandis que la consommation de diesel
 5 représente une augmentation de 49 tonnes de CO₂ eq.

6 Les facteurs utilisés ainsi que la source de référence sont présentés dans le tableau suivant :

FACTEURS D'ÉMISSION POUR LES CARBURANTS À VÉHICULE

Clearstone Engineering Ltd. 2007. *Estimation of Air Emission from the Canadian Natural Gas Transmission, Storage and Distribution System*. Ontario, Canada, 467 p.

Combustible	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	Unités
ESSENCE				
Voitures	2 360	0,12	0,260	g/L
Camions légers	2 360	0,22	0,410	g/L
Véhicules lourds	2 360	0,17	1,000	g/L
Véhicules tout terrain	2 360	2,70	0,050	g/L
DIESEL				
Voitures	2 730	0,05	0,200	g/L
Camions légers	2 730	0,07	0,200	g/L
Véhicules lourds	2 730	0,12	0,080	g/L
Véhicules tout terrain	2 730	0,14	1,100	g/L

1

2 **Utilisation d'un papier 100 % recyclé plutôt que 30 % pour imprimantes et photocopieurs**

3 Avant juin 2009, Gaz Métro utilisait du papier 30 % recyclé (Repro Plus Brite) de Cascades pour
4 l'usage de papier à imprimantes et photocopieurs. Lors de la renégociation du contrat de
5 fourniture de papier, le département des Approvisionnements, biens et services, a réévalué la
6 situation et exploré la possibilité de remplacer par du papier 100 % recyclé (papier Enviro 100
7 Copy de Cascades).

8 Ainsi, depuis juin 2009, Gaz Métro utilise du papier 100 % recyclé.

9 L'utilisation du papier recyclé permet la sauvegarde écologique par rapport à du papier vierge
10 relativement aux arbres, à l'utilisation de l'eau dans le procédé, aux émissions atmosphériques
11 issues de la consommation d'énergie et aux déchets solides en enfouissement ou vers
12 l'incinérateur.

13 Afin d'évaluer le niveau d'émission de GES sauvegardé, Gaz Métro a d'abord établi l'historique
14 du nombre de papier utilisé par Gaz Métro qui a ensuite été converti en tonnes, l'unité qui
15 permet d'évaluer les émissions de CO₂. Le tableau 4 présente cet historique :

Tableau 4

Type de papier		Quantité (nbr de feuille)		Unités (nbr de feuille par boîte)	Poids par unité (lbs)	Nombre de livres (lbs)	
		Oct08 à Sept09	Oct09 à Sept10			Oct08 à Sept09	Oct09 à Sept10
Repro Plus Brite 20#	8.5 x11 10M Blanc- REPPB10	3 935 000	135 000	5 000	50	39 350	1 350
Repro Plus Brite 20#	8.5 x11 10M Blanc P3H - REPPB10P	130 000	50 000	5 000	50	1 300	500
Repro Plus Brite 20#	8.5 x14 12.75M Blanc- REPPB1275	165 000	10 000	5 000	64	2 104	128
Repro Plus Brite 20#	11 x17 20M Blanc - REPPB20	30 000	5 000	2 500	50	600	100
Rolland Enviro100 Copy 20#	8.5 x11 10M Blanc 90B FSC - ROLE1102500FSC	1 465 000	5 445 000	2 500	25	14 650	54 450
Rolland Enviro100 Copy 20#	8.5 x11 10M Blanc 90B P3H FSC - ROLE110PFSC	75 000	110 000	5 000	50	750	1 100
Rolland Enviro100 Copy 20#	8.5 x14 12.75M Blanc 90B FSC - ROLE11275FSC	150 000	425 000	5 000	64	1 913	5 419
Rolland Enviro100 Copy 20#	11 x17 20M Blanc 90B FSC - ROLE120FSC	5 000	82 500	2 500	50	100	1 650
Product Types		5 955 000	6 262 500			60 766	64 696
Équivalent en tonnes						27,6	29,4

Note: 1 tonne = 2 204 livres

- 1
- 2 Dans le tableau 4, le type de papier Repro Plus Brite représente celui à 30 % recyclé tandis que
3 le Rolland Enviro 100 Copy représente le 100 % recyclé. Nous pouvons constater que le
4 transfert des achats vers le papier 100 % recyclé s'est fait à partir de l'année « oct08 à
5 sept09 ». De plus, la quantité de papier utilisé a été un peu plus élevée au cours de l'année
6 financière 2010.
- 7 Dans le cadre de la réduction des émissions de GES, Gaz Métro propose de faire la moyenne
8 des années 2008/2009 et 2009/2010 pour la quantité de feuille utilisée à Gaz Métro. Ainsi, la
9 consommation s'établit à 28,5 tonnes. Cette donnée permet d'établir les économies réalisées
10 entre le papier 30 % et 100 % recyclé.
- 11 La source de référence utilisée pour l'évaluation de ces économies est le site *Environmental*
12 *Defense Fund* à l'adresse suivante : <http://www.papercalculator.org>. Cette référence est
13 reconnue pour sa rigueur quant à l'évaluation sur le bilan des impacts environnementaux dans
14 le cycle de vie de transformation dans l'industrie du papier.
- 15 Essentiellement, cette calculatrice simule l'impact environnemental en fonction du choix de
16 papier. Plusieurs informations apparaissent, dont l'émission des GES (« greenhouse gases »).
17 Dans un premier temps, Gaz Métro a simulé l'impact du papier 30 % recyclé (voir Annexe 1) et
18 dans un deuxième temps, le papier 100 % recyclé (voir Annexe 2).

1 Le tableau 5 résume les émissions de GES générées selon le type de papier.

Tableau 5

Type de papier	Émissions de GES	
	Livres	Tonnes
30 % recyclé	146 609	66,5
100 % recyclé	97 535	44,3
Écart (sauvegarde de GES)	49 074	22,3

Note : 1 tonne = 2 204 livres

2
3 Gaz Métro a donc réduit les émissions de GES de 22,3 tonnes CO₂ eq. en utilisant du papier
4 100 % recyclé.

5 **Résultat de l'indicateur pour 2009-2010**

6 Les économies réalisées à l'aide du projet de « modification des systèmes de chauffage et de
7 climatisation de l'édifice principal du siège social de Gaz Métro » ont été présentées au *Rapport*
8 *annuel au 30 septembre 2008*, et totalisaient 1 357 tonnes CO₂ eq. (réf. : R-3680-2008,
9 Gaz Métro-5, Document 1, p. 20-26). Les économies réalisées en 2007-2008 sont de natures
10 récurrentes.

11 Selon les paramètres du mécanisme incitatif en vigueur, les réductions supplémentaires aux
12 obligations, réalisées dans les années précédentes, peuvent être utilisées pour atteindre les
13 objectifs des années subséquentes.

14 Si l'on considère l'obligation de Gaz Métro de générer des projets totalisant des réductions
15 récurrentes de GES de 350 tonnes de CO₂ eq. par an pour la durée du mécanisme incitatif,
16 l'année 2009-2010 devrait avoir vu se réaliser des projets totalisant 1 050 tonnes.

17 D'autre part, les deux projets présentés précédemment représentent un total de 245,3 tonnes
18 additionnelles (223 tonnes pour la flotte automobile et 22,3 tonnes pour le papier 100 %
19 recyclé).

1 Le projet réalisé en 2007-2008 (1 357 tonnes) ainsi que les projets présentés en 2009-2010
2 (245,3 tonnes) totalisent 1 602,3 tonnes de CO₂ eq. (par rapport à un objectif de 1 050 tonnes)
3 et assurent donc à Gaz Métro l'atteinte de son objectif pour une troisième année. En date du
4 30 septembre 2010, les économies de GES toujours disponibles pour l'atteinte d'objectifs futurs
5 sont de 552,3 tonnes de CO₂ eq. (1602,3 – 1 050 tonnes).

Paper Calculator
Start Over[Clear Choices, Start Again](#)

Paper Choices

ReproPlus
Uncoated Freesheet (e.g. copy paper)
28.5 tons 30% recycled. [Edit](#)

More Information

[FAQs](#)[Glossary of Terms](#)[A-K](#)[L-R](#)[S-Z](#)[Resources and Tools](#)[Testimonials](#)[Send Us Feedback](#)**What Users Are Saying**

"Our customers have found the information valuable when determining choices and measuring environmental impacts."

Sue Mills

Dir. of Environmental Practices

OfficeMax

[Read more testimonials »](#)

Lifecycle Environmental Impact

The following is a break down of the environmental impact of your choices for different grades of paper.

	ReproPlus National Averages
Wood Use	74 tons
Net Energy	782 million BTU's
Greenhouse Gases	146,609 lbs CO₂ equiv.
Wastewater	531,944 gallons
Solid Waste	48,248 pounds

[Display data as chart](#)

Explanation of Data Values

The Paper Calculator is based on research done by the Paper Task Force, a peer-reviewed study of the lifecycle environmental impacts of paper production and disposal.

 **Wood Use**

Wood use measures the amount of wood required to produce a given amount of paper. The number of typical trees assumes a mix of hardwoods and softwoods 6-8" in diameter and 40' tall. Calculated collaboratively by Conservatree and Environmental Defense based on data from Tom Soder, Pulp & Paper Technology Program, University of Maine, as reported in Recycled Papers: The Essential Guide, by Claudia G. Thompson, The MIT Press, 1992.

- The ReproPlus uses 74 tons , the equivalent of about 516 [trees](#)

 **Net Energy**

The Paper Calculator includes an energy credit for energy that is created by burning paper – or the methane that decomposing paper creates – at the end of its life. The Net Energy takes the total amount of energy required to make the paper over its life cycle, and subtracts this energy credit. If most of the energy used to make the paper is purchased, then the energy credit might make the Net Energy lower than the Purchased Energy. The average U.S. household uses 91 million BTUs of energy in a year

- The ReproPlus uses 782 million BTU's , the equivalent of about 9 [homes/year](#)

 **Greenhouse Gases**

Greenhouse gases, including carbon dioxide (CO₂) from burning fossil fuels and methane from paper decomposing in landfills, contribute to climate change by trapping energy from the sun in the earth's atmosphere. The unit of measure is CO₂ equivalents. The average car emits 11,013 pounds of CO₂ in a year.

- The ReproPlus uses 146,609 lbs CO₂ equiv. , the equivalent of about 13 [cars/year](#)

Wastewater

Wastewater measures the amount of process water that is treated and discharged to a mill's receiving waters. Wastewater volume indicates both the amount of fresh water needed in production and the potential impact of wastewater discharges on the receiving waters. 1 Olympic-sized swimming pool holds 660,430 gallons.

- The ReproPlus uses 531,944 gallons , the equivalent of about <1 [swimming pools](#)

Solid Waste

Solid Waste includes sludge and other wastes generated during pulp and paper manufacturing, and used paper disposed of in landfills and incinerators. 1 fully-loaded garbage truck weighs an average of 28,000 pounds (based on a rear-loader residential garbage truck).

- The ReproPlus uses 48,248 pounds , the equivalent of about 2 [garbage trucks](#)

Remember to cite Environmental Defense Fund when using information provided by the Paper Calculator.

Sample citation:
Environmental impact estimates were made using the Environmental Defense Fund Paper Calculator. For more information visit <http://www.papercalculator.org>.

The Paper Calculator is based on research done by the [Paper Task Force](#), a peer-reviewed study of the lifecycle environmental impacts of paper production and disposal. The underlying data are updated regularly.

Questions? Comments?
[Contact Environmental Defense Fund.](#)

Paper Calculator
Start Over[Clear Choices, Start Again](#)**Paper Choices**

Rolland Enviro100 Uncoated Freesheet (e.g. copy paper) 28.5 tons 100% recycled. Edit
--

More Information[FAQs](#)[Glossary of Terms](#)[A-K](#)[L-R](#)[S-Z](#)[Resources and Tools](#)[Testimonials](#)[Send Us Feedback](#)**What Users Are Saying**

"The Paper Calculator is an intelligent, flexible and comprehensive tool which has helped Dell identify and quantify significant internal environmental savings opportunities and assisted the company's green focus.

Tod Arbogast
 Director
 Dell Sustainable Business
[Read more testimonials »](#)

Lifecycle Environmental Impact

The following is a break down of the environmental impact of your choices for different grades of paper.

	Rolland Enviro100 National Averages
Wood Use	0 tons
Net Energy	618 million BTU's
Greenhouse Gases	97,535 lbs CO₂ equiv.
Wastewater	295,593 gallons
Solid Waste	33,898 pounds

[Display data as chart](#)**Explanation of Data Values**

The Paper Calculator is based on research done by the Paper Task Force, a peer-reviewed study of the lifecycle environmental impacts of paper production and disposal.

▲ Wood Use

Wood use measures the amount of wood required to produce a given amount of paper. The number of typical trees assumes a mix of hardwoods and softwoods 6-8" in diameter and 40' tall. Calculated collaboratively by Conservatree and Environmental Defense based on data from Tom Soder, Pulp & Paper Technology Program, University of Maine, as reported in Recycled Papers: The Essential Guide, by Claudia G. Thompson, The MIT Press, 1992.

- The Rolland Enviro100 uses 0 tons , the equivalent of about 0 [trees](#)

🔥 Net Energy

The Paper Calculator includes an energy credit for energy that is created by burning paper – or the methane that decomposing paper creates – at the end of its life. The Net Energy takes the total amount of energy required to make the paper over its life cycle, and subtracts this energy credit. If most of the energy used to make the paper is purchased, then the energy credit might make the Net Energy lower than the Purchased Energy. The average U.S. household uses 91 million BTUs of energy in a year

- The Rolland Enviro100 uses 618 million BTU's , the equivalent of about 7 [homes/year](#)

🚗 Greenhouse Gases

Greenhouse gases, including carbon dioxide (CO₂) from burning fossil fuels and methane from paper decomposing in landfills, contribute to climate change by trapping energy from the sun in the earth's atmosphere. The unit of measure is CO₂ equivalents. The average car emits 11,013 pounds of CO₂ in a year.

- The Rolland Enviro100 uses 97,535 lbs CO₂ equiv. , the equivalent of about 9 [cars/year](#)

Wastewater

Wastewater measures the amount of process water that is treated and discharged to a mill's receiving waters. Wastewater volume indicates both the amount of fresh water needed in production and the potential impact of wastewater discharges on the receiving waters. 1 Olympic-sized swimming pool holds 660,430 gallons.

- The Rolland Enviro100 uses 295,593 gallons , the equivalent of about <1 [swimming pools](#)

Solid Waste

Solid Waste includes sludge and other wastes generated during pulp and paper manufacturing, and used paper disposed of in landfills and incinerators. 1 fully-loaded garbage truck weighs an average of 28,000 pounds (based on a rear-loader residential garbage truck).

- The Rolland Enviro100 uses 33,898 pounds , the equivalent of about 1 [garbage trucks](#)

Remember to cite Environmental Defense Fund when using information provided by the Paper Calculator.

Sample citation:
Environmental impact estimates were made using the Environmental Defense Fund Paper Calculator. For more information visit <http://www.papercalculator.org>.

The Paper Calculator is based on research done by the [Paper Task Force](#), a peer-reviewed study of the lifecycle environmental impacts of paper production and disposal. The underlying data are updated regularly.

Questions? Comments?
[Contact Environmental Defense Fund.](#)

7) Satisfaction de la clientèle des tarifs D₁, D₃ et D_M

Méthodologie du suivi auprès des clients de Gaz Métro
dans le cadre de l'Indicatif Client

Document présenté à Cadet Fleurilus
Gaz Métro

Octobre 2010

Stratégie organisation et méthode, SOM inc.

1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec)
H3G 2S1
Téléphone : (514) 878-9825
Télécopieur : (514) 878-9689

2136, chemin Sainte-Foy
Bureau 200
Sainte-Foy (Québec)
G1V 1R8
Téléphone : (418) 687-8025
Télécopieur : (418) 687-4788

1. Objectif

L'objectif du présent document est de réunir les renseignements utiles sur le déroulement de l'enquête téléphonique. Nous expliquons la méthodologie utilisée et nous en présentons les résultats administratifs de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats.

2. Population cible

La population visée par la présente étude est constituée des clients résidentiels, commerciaux, industriels et institutionnels de Gaz Métro. On porte une attention plus grande à ceux ayant été en contact avec l'entreprise ou ayant vécu une situation particulière prédéfinie (nouveau branchement au gaz naturel, contact avec les services techniques ou le service à la clientèle) même si les clients qui n'avaient pas vécu ce type de situation particulière sont aussi présents dans l'échantillon.

3. Base de sondage

Gaz Métro fournit, sur une base hebdomadaire, un fichier comprenant les coordonnées des clients répartis en strates selon leur situation. Le tableau qui suit présente les différentes strates présentes dans la base de sondage.

Situations observées	Strate #
▪ Un nouveau branchement au gaz naturel	1
▪ Un contact avec les services à la clientèle	3
▪ Une visite d'un technicien de service de Gaz Métro (régie)	4
▪ Une visite d'un technicien ou un contact avec un représentant de Gaz Métro Plus	50
▪ N'a pas eu recours aux services de Gaz Métro au cours des deux dernières années	6
▪ Un contact avec un représentant des ventes de Gaz Métro	8

4. Plan d'échantillonnage

Un plan d'échantillonnage complexe a été élaboré afin d'obtenir un échantillon représentatif de clients ayant été en contact avec Gaz Métro. Le répondant est la personne désignée dans le fichier de Gaz Métro. Au début de l'entrevue, on valide l'événement avec le répondant pour s'assurer que ses réponses sont basées sur un souvenir précis du contact.

Le principe du plan d'échantillonnage consiste à calculer dans chaque strate (dans certaines strates aussi par région) un pas d'échantillonnage (prendre un cas sur X dossiers) permettant d'obtenir des nombres d'entrevues, en principe, suffisants par catégorie de clientèle (strates et régions).

Comme on désire obtenir 1350 entrevues chaque trimestre, on procède de la façon suivante. On utilise chaque semaine une portion de l'échantillon reçu afin d'obtenir 1350 entrevues à la fin du trimestre. Les nombres d'entrevues à faire sont répartis dans les différentes strates comme indiqués au tableau suivant (réparties sur l'ensemble des semaines de collecte).

Strates	Nombres visés par trimestres	Nombres visés par an	Nombres obtenus
Ensemble	1350	5400	5441
Résidentiel strate 1	100	400	404
Résidentiel strate 3	200	800	1034
Gaz Métro + (avec produit)	96	384	415
Gaz Métro + (sans produit)	96	384	346
Gaz Métro + (contact téléphonique)	58	232	241
Résidentiel strate 4	130	520	354
Résidentiel strate 6	180	720	950
Résidentiel strate 8	50	200	27
Affaire strate 1	60	240	252
Affaire strate 3	100	400	520
Affaire strate 4	130	520	306
Affaire strate 6	100	400	405
Affaire strate 8	50	200	187

À la fin du trimestre, on utilise l'échantillon non utilisé pour atteindre 1350 entrevues en maximisant le nombre d'entrevues dans les strates où très peu d'échantillon a été reçu (on utilisera alors tout l'échantillon reçu). Les autres entrevues nécessaires pour atteindre 1350 sont réparties selon les strates où l'échantillon est suffisant (généralement dans les deux strates 6).

Au moment de produire les résultats, la pondération permet de rétablir les poids relatifs des catégories de clientèle (voir section pertinente plus loin dans le document).

5. Questionnaire

Le questionnaire a été préparé et informatisé par SOM. Une version anglaise a été formulée afin de joindre les clients anglophones. Les questionnaires sont soumis à l'approbation de Gaz Métro.

6. Collecte des données

- Mode d'entrevue : Entrevues téléphoniques assistées par ordinateur.
- Mode de gestion : Gestion informatisée des numéros de téléphone.
- Nombre d'appels : Jusqu'à huit appels ont été faits pour tenter de joindre les clients sélectionnés aléatoirement.

7. Résultats des appels

Au total, 5441 entrevues portant sur la période d'octobre 2009 à septembre 2010 ont été complétées (entre le 11 novembre 2009 et le 3 octobre 2010).

2009-2010

- Nombre d'entrevues réalisées : 5441
- Taux de non-réponse estimé : 18,1%
- Taux de refus : 19%
- Taux de réponse estimé : 63%

2008-2009

- Nombre d'entrevues réalisées : 5602
- Taux de non-réponse estimé : 17,8%
- Taux de refus : 19,6%
- Taux de réponse estimé : 62,5%

8. Traitement des données

Le traitement des données est fait de deux façons : d'une part par SOM à l'aide du progiciel spécialisé MACTAB pour la production des traitements trimestriels et des fichiers de données SPSS et, d'autre part, par Gaz Métro qui réalise des traitements additionnels, toujours à l'aide de SPSS.

9. Pondération

Pour la production des résultats trimestriels et des fichiers de données SPSS, la pondération est effectuée en deux étapes.

Tout d'abord, nous faisons une extrapolation des tailles d'échantillons aux populations pour les strates 1, 6, et 8. Pour les strates 3, 4 et 5, nous procédons à l'extrapolation sur la base de la population par trimestre et par région (données de population fournies par Gaz Métro).

En termes clairs, la pondération permet de rétablir le poids démographique exact de chaque catégorie de clientèle sur la base de données fournie par Gaz Métro. Ainsi, le calcul de tous les résultats (moyenne, pourcentages, marges d'erreur, tests statistiques) est fait de façon à respecter l'importance démographique (nombre) de chaque catégorie de clients. Les résultats donnent donc une estimation exacte de l'opinion de l'ensemble des clients sondés. La méthode utilisée étant la même chaque année, les questions posées de façon identique pour un même groupe de strates sont parfaitement comparables.

Les tailles des populations sondées permettent d'obtenir des résultats suffisamment précis annuellement dans chaque strate et des résultats d'ensemble par trimestre.

Le résultat obtenu cette année au chapitre de l'indice de satisfaction de la clientèle réglementée est de 89,9%.

10. Marges d'erreur dans les estimations

Le tableau suivant présente les marges d'erreur pour chaque année.

	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Ensemble			
Pour les résultats d'ensemble	2,12%	1,99%	2,14 %
Effet de plan pour l'ensemble	2,58	2,34	2,57
Selon la strate			
1 Un nouveau branchement au gaz naturel	3,75 %	3,64 %	3,64 %
3 Un contact avec les services à la clientèle	3,48%	4,28 %	3,85%
4 Visite d'un technicien de service de Gaz Métro (régie)	5,70%	5,21 %	4,49%
6 Pas eu recours aux services de Gaz Métro au cours des deux dernières années	2,66 %	2,54 %	2,68 %
8 Un contact avec un représentant des ventes de Gaz Métro	5,71 %	5,88 %	6,36 %
50 Visite ou contact avec Gaz Métro Plus	5,78 %	4,76 %	4,25 %

* Moyenne pondérée issue des résultats suivants :
 1^{er} trimestre → 89,1 % 2^e trimestre → 87,1 % 3^e trimestre → 92,3 % 4^e trimestre → 92,6 %

8) Satisfaction de la clientèle des tarifs D₄ et D₅

Méthodologie du suivi de satisfaction auprès de la clientèle de grandes entreprises de *Gaz Métro*

Document présenté à Mme. Claudia Finelli
Gaz Métro

Septembre 2010

Extract recherche marketing

2480, rue Galt Ouest
Bureau 200
Sherbrooke (Québec)
J1K 1L5
Téléphone : (819) 820-0767
Télécopieur : (819) 820-0666
www.extractmarketing.com

1. Objectif

L'objectif du présent document est de réunir les renseignements utiles sur le déroulement de l'étude annuelle. Nous expliquons la méthodologie utilisée et nous en présentons les résultats administratifs de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats.

2. Population cible

La population visée par la présente étude est constituée de tous les clients de grandes entreprises (ou clientèle VGE) de *Gaz Métro*. On interroge les personnes décisionnelles et responsables de la relation d'affaires avec *Gaz Métro* selon une liste de contacts fournie par *Gaz Métro*.

3. Base de sondage

Gaz Métro fournit, sur une base annuelle, au mois d'avril, un fichier à jours comprenant les coordonnées de tous les clients de grandes entreprises incluant les informations suivantes :

- Numéro de contrat
- Numéro de compte
- Nom d'entreprise
- Nom du contact
- Langue
- Courriel
- Numéro de téléphone
- Numéro de télécopieur
- Nom du conseiller
- Service de fourniture
- Tarif
- Catégorie (industriel, institutionnel)
- Code SCIAN du client.

4. Plan d'échantillonnage

Au total, 232 individus ont été identifiés pour répondre au sondage.

Au préalable, un travail d'épuration de la liste de clients a été fait par *Gaz Métro* pour éliminer les doublons possibles dans la liste. Ce travail a permis d'éviter que certains individus responsables de plusieurs installations à gaz naturel soient sollicités à plusieurs reprises pour le sondage. Ainsi, ces individus comptaient pour un seul répondant au sondage.

5. Questionnaire

Le questionnaire a été préparé et informatisé par *Extract*. Une version anglaise a été formulée afin de joindre les clients anglophones. Le questionnaire est soumis à l'approbation de *Gaz Métro*.

Question posée :

Sur une note de 10, quel est votre **NIVEAU GLOBAL DE SATISFACTION** envers *Gaz Métro*? (1 étant très insatisfait et 10 étant très satisfait).

6. Collecte des données

- Technique de recherche : Sondage en ligne à partir de l'outil de sondage « *Monpointdevue* » développé par *Extract*.
- Étapes de collectes :
 1. 13 avril 2010 : envoi des invitations au sondage en ligne par courriel;
 - Une invitation signée par Mme. Louise de Lorimier de *Gaz Métro* fut envoyée à chacun des clients par courriel. Un lien actif au bas de cette invitation leur permettait de visualiser le questionnaire en ligne.
 - Une adresse courriel était disponible pour toute question concernant le sondage.
 - Également, un questionnaire fut envoyé par télécopieur car ce client n'avait pas accès à Internet.
 2. 19 avril 2010 : rappel par courriel auprès des clients VGE n'ayant pas complété le sondage;
 3. 26 au 29 avril 2010 : rappels téléphoniques auprès des clients VGE n'ayant pas complété le sondage (les clients pouvaient répondre à la question par téléphone sur le champ s'ils le désiraient);
 4. 3 mai 2010 : date de fin de collecte.

7. Taux de réponse

Au total, 61,2 % des clients grandes entreprises ont participé à l'étude (142/232 contacts valides).

8. Traitement des données

Le traitement des données est fait à partir du logiciel SPSS et un rapport des résultats est produit sur support Power Point.

9. Pondération

Aucune pondération n'est effectuée dans l'analyse des données.

10. Résultat et marge d'erreur dans l'estimation

	2010
Résultat : Pourcentage des répondants qui ont accordé une note de 8 à 10 (1 étant très insatisfait et 10 étant très satisfait).	85,9 %
Marge d'erreur maximum du résultat : Pour une population de 232 clients	±5,1 % 19 fois sur 20

1 **9) Procédure de recouvrement et d'interruption de service**

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

3 Au cours de l'année 2009-2010, les différentes étapes et règles contenues au
4 mécanisme incitatif ont été respectées pour les 23 clients interrompus dans le marché
5 résidentiel avec chauffage. La politique de recouvrement et d'interruption de service a
6 donc été respectée à 100 %.