

**SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE MAINTIEN  
DE LA QUALITÉ DE SERVICE POUR L'EXERCICE  
TERMINÉ LE 30 SEPTEMBRE 2011**

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

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

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

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

- 15 • Un seuil minimal de pourcentage global de réalisation de 85 % est requis pour donner droit à  
16 85 % de la bonification ou du trop-perçu réel (part de Gaz Métro);
- 17 • Entre 85 % et 100 % de pourcentage global de réalisation, le pourcentage de la bonification  
18 et du trop-perçu réel conservé par Gaz Métro correspondra au pourcentage global de  
19 réalisation;
- 20 • En bas du seuil minimal de 85 % de pourcentage global de réalisation, Gaz Métro n'aura  
21 droit à aucune bonification<sup>1</sup>. »

---

<sup>1</sup> 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 suivants<sup>2</sup> :

- 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 D<sub>1</sub>, D<sub>3</sub> et D<sub>M</sub>
- 9 8. Satisfaction de la clientèle des tarifs D<sub>4</sub> et D<sub>5</sub>
- 10 9. Procédure de recouvrement et d'interruption de service.

11 Les pourcentages de réalisation de chacun des indices, sauf pour ISO 14001<sup>3</sup>, la procédure de  
12 recouvrement et d'interruption de service<sup>4</sup> et les émissions de gaz à effet de serre<sup>5</sup>, 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 D<sub>4</sub> et D<sub>5</sub> où il est de 75 %.

---

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Le résultat de cet indice est de 100 % pour une atteinte de  $\geq 350$  tonnes CO<sub>2</sub> éq. et de 0 % pour 0 tonnes CO<sub>2</sub> 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 2011.

<b>Indices de qualité de service</b>	<b>Pondération (%)</b>	<b>Résultat individuel (%)</b>	<b>Pourcentage de réalisation (%)</b>
1) Entretien préventif	10	99,9	100,00
2) Rapidité de réponse aux urgences	20	90,9	99,33
3) Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	10	95,2	100,00
4) Fréquence de lecture des compteurs	10	99,2	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 <sub>1</sub> , D <sub>3</sub> et D <sub>M</sub>	15	91,8	100,00
8) Satisfaction de la clientèle des tarifs D <sub>4</sub> et D <sub>5</sub>	5	90,4	100,00
9) Procédure de recouvrement et d'interruption de service	10	100,0	100,00

**Moyenne pondérée – Pourcentage global de réalisation : 99,87**

7 **Moyenne pondérée – Pourcentage global de réalisation arrondi à une décimale : 99,9**

8 Pour l'exercice terminé le 30 septembre 2011, comme le pourcentage global de réalisation, soit  
9 la moyenne pondérée des pourcentages de réalisation des différents indices, se situe à 99,9 %,   
10 Gaz Métro a droit à 99,9 % du gain de productivité réalisé qui avait été autorisé dans les tarifs  
11 et de sa quote-part du trop-perçu. Cependant, comme la part du gain de productivité de  
12 Gaz Métro prévu au dossier tarifaire servait à rembourser les clients pour la perte de  
13 productivité de l'année 2010, Gaz Métro a droit uniquement à 99,9 % de sa quote-part du trop-  
14 perçu.

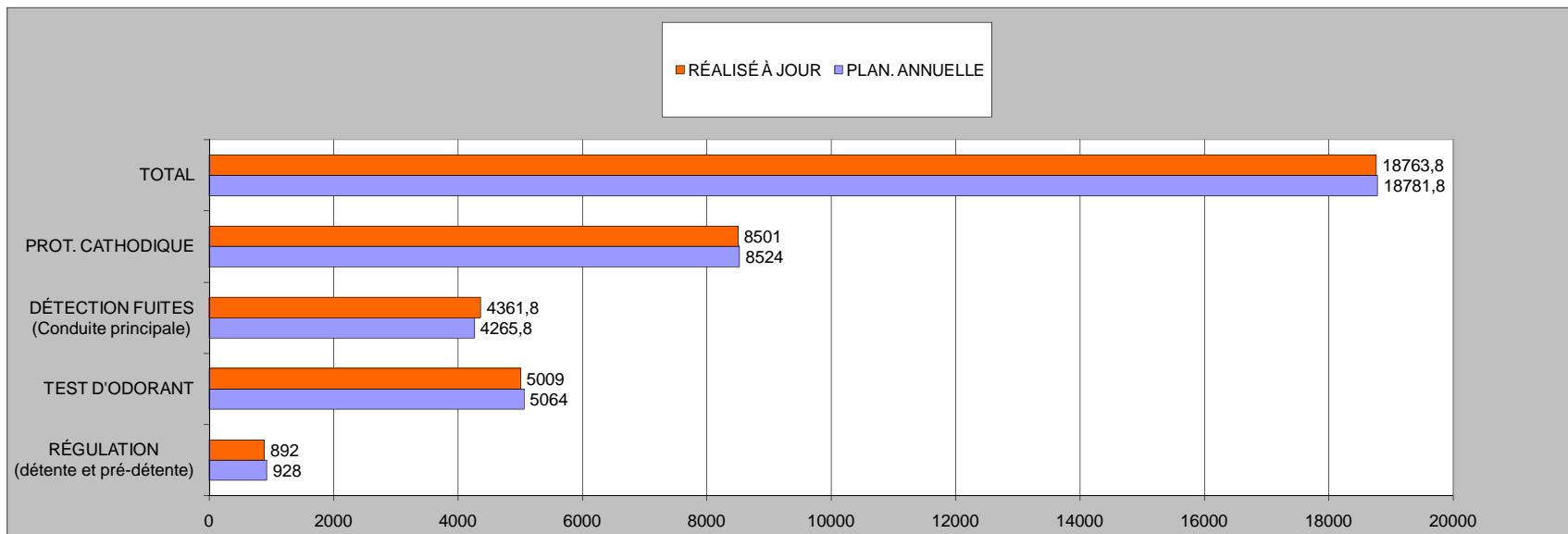
- 1 Pénalité pour non-atteinte des indices de qualité de service
- 2 Aucune pénalité n'a été encourue par Gaz Métro étant donné qu'elle ne se trouvait pas en
- 3 situation de manque à gagner au 30 septembre 2011.

1) Entretien préventif

RÉALISATION DU PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF RÉGIE 2010-2011

PLANIFICATION TRIMESTRIELLE (OCTOBRE 2010 À SEPTEMBRE 2011)																	
PROG. #	TÂCHES		OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	CUMULATIF	% DE RÉALISATION À JOUR	ANNUEL
R18-002	PROTECTION CATHODIQUE	PLANIFIÉ	2076	692	290	0	0	0	1361	2496	1302	0	229	78	8524	99,73%	99,73%
R18-003		RÉALISÉ	1802	1710	189	0	0	2	244	1386	882	1141	947	198	8501		
R19-012	DÉTECTION FUITES CONDUITE (motorisée et pédestre)	PLANIFIÉ	0	0	0	0	0	0	101,6	1044,2	0	2109,1	727,2	283,7	4265,8	102,25%	102,25%
		RÉALISÉ	407,8	93,4	1194,1	494,9	230,1	50,6	325,6	324,6	499,1	393,7	331,3	16,6	4361,8	0	0
R22-001	TEST D'ODORANT MENSUEL	PLANIFIÉ	422	422	422	422	422	422	422	422	422	422	422	422	5064	98,91%	98,91%
		RÉALISÉ	417	417	416	417	417	417	417	406	428	418	418	421	5009	0	0
R09-001	RÉGULATION	PLANIFIÉ	178	125	120	94	79	102	86	47	39	18	7	33	928	96,12%	96,12%
R09-002	PRÉ-DÉTENTE ET DÉTENTE	RÉALISÉ	126	106	124	164	144	68	37	48	38	18	11	8	892	0	0
R11-001																	
	<b>TOTAL</b>	PLANIFIÉ	2676	1239	832	516	501	524	1970,6	4009,2	1763	2549,1	1385,2	816,7	18781,8	99,90%	99,90%
		RÉALISÉ	2752,8	2326,4	1923,1	1075,9	791,1	537,6	1023,6	2164,6	1847,1	1970,7	1707,3	643,6	18763,8	0	0

**Au total 18781,8 activités étaient planifiées et 18764 activités ont été réalisées pour un pourcentage de 99,9%**



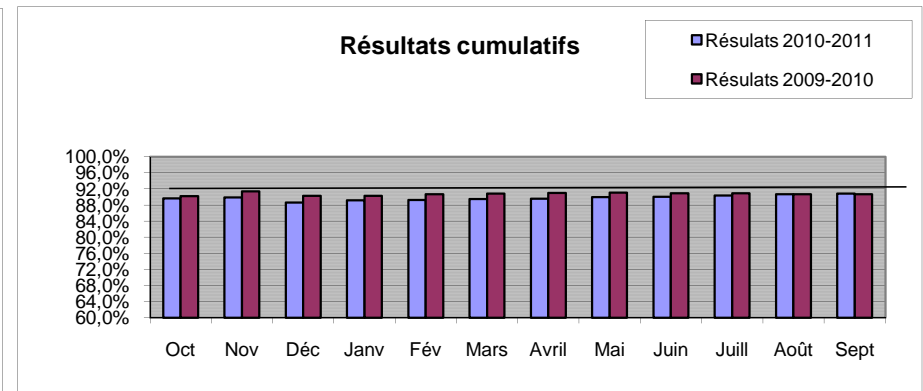
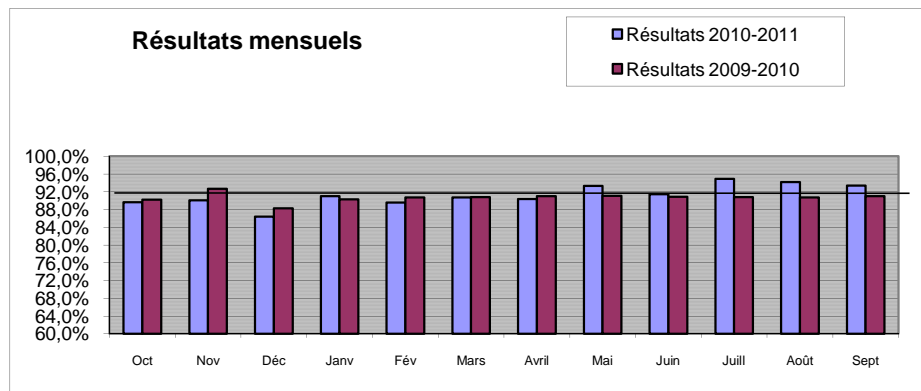
2) Rapidité de réponse aux urgences

RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE

2010-2011

RÉGIE

	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 2009-2010	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 2009-2010
Octobre 2010	985	883	89,6%	90,2%	985	883	89,6%	90,2%
Novembre 2010	1075	968	90,0%	92,7%	2060	1851	89,9%	91,4%
Décembre 2010	1135	981	86,4%	88,3%	3195	2832	88,6%	90,3%
Janvier 2011	981	893	91,0%	90,3%	4176	3725	89,2%	90,3%
Février 2011	854	765	89,6%	90,7%	5030	4490	89,3%	90,7%
Mars 2011	839	761	90,7%	90,8%	5869	5251	89,5%	90,8%
Avril 2011	1004	907	90,3%	91,0%	6873	6158	89,6%	91,0%
Mai 2011	677	632	93,4%	91,1%	7550	6790	89,9%	91,1%
Juin 2011	668	611	91,5%	90,9%	8218	7401	90,1%	90,9%
Juillet 2011	570	541	94,9%	90,8%	8788	7942	90,4%	90,9%
Août 2011	686	646	94,2%	90,7%	9474	8588	90,6%	90,7%
Septembre 2011	822	768	93,4%	91,0%	10296	9356	90,9%	90,7%

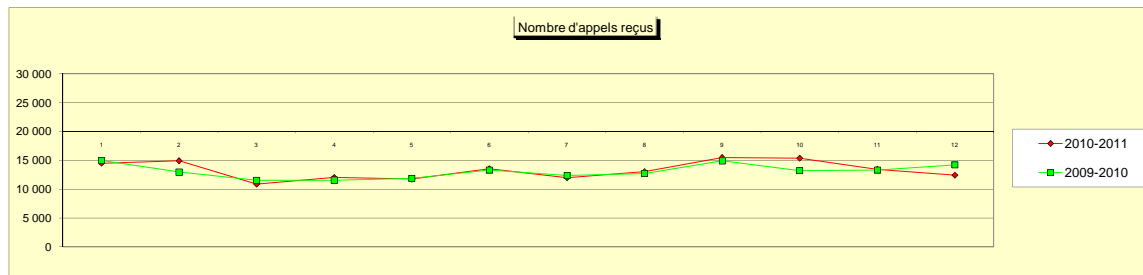


3) Rapidité de réponse aux appels

Service information à la clientèle  
Résultats de la prise d'appels 2010-2011

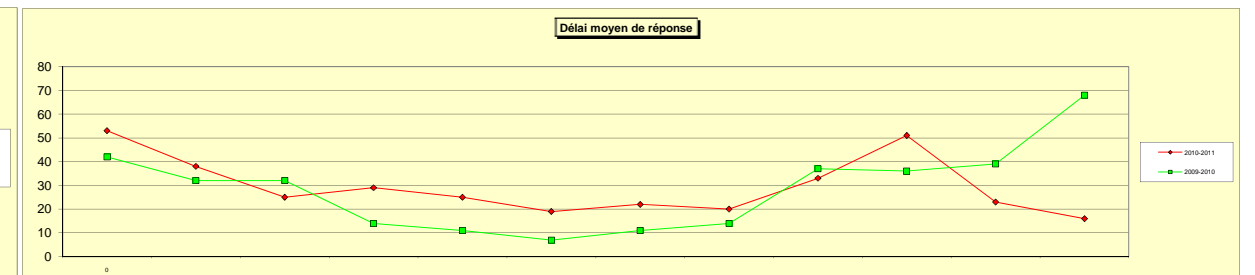
	PRIVILÈGES				AFFAIRES				RÉSIDENTIELS				APPELS TOTAUX REÇUS		NIVEAU DE SERVICE (%)		APPELS RÉPONDUS		DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec)		POURCENTAGE D'ABANDONS	
	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (60 sec)	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (120 sec)	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (180 sec)	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010
octobre-10	198	3,54	29	82,23%	1 648	2,79	38	91,68%	9 830	3,49	64	88,81%	14 509	14 981	89,59%	92,38%	13 803	14 184	53	42	3,26	4
novembre-10	286	0,70	22	88,07%	1 751	1,43	28	94,86%	9 934	2,34	45	92,48%	14 920	12 968	92,80%	93,80%	14 409	12 391	38	32	2,21	4
décembre-10	176	0,57	22	90,91%	1 341	1,34	20	96,47%	7 154	1,38	30	96,23%	10 906	11 528	96,04%	93,89%	10 678	10 995	25	32	1,34	4
janvier-11	262	0,38	19	90,08%	1 490	1,34	20	97,15%	8 171	1,71	34	95,51%	12 025	11 579	95,72%	98,01%	11 726	11 334	29	14	1,64	2
février-11	213	1,41	15	94,29%	1 434	1,32	21	96,35%	8 028	1,87	29	96,11%	11 760	11 883	95,94%	98,73%	11 485	11 691	25	11	1,67	1
mars-11	247	0,81	15	94,72%	1 647	1,28	16	97,37%	9 201	1,25	21	98,19%	13 541	13 322	97,73%	99,53%	13282	13208	19	7	1,45	1
avril-11	195	1,03	17	93,33%	1 262	1,74	20	96,80%	7 970	1,30	25	96,66%	12 010	12 392	96,49%	98,83%	11795	12180	22	11	1,36	1
mai-11	175	0,57	13	96,57%	1 414	0,99	16	98,51%	9 078	1,23	22	97,95%	13 070	12 708	97,97%	97,97%	12 873	11 620	20	14	1,24	2
juin-11	256	1,56	18	92,16%	1 500	1,80	23	96,38%	11 272	1,94	37	94,51%	15 479	14 908	94,69%	92,87%	15 058	14 377	33	37	2,03	2,35
juillet-11	243	3,29	29	84,65%	1 537	2,93	38	91,55%	11 390	3,30	58	90,52%	15 359	13 203	90,60%	94,31%	14651	12798	51	36	3,19	2,01
août-11	203	1,48	15	93,53%	1 319	1,29	17	98,47%	9 545	1,44	26	97,55%	13 449	13 313	97,56%	92,88%	13185	12818	23	39	1,51	2,49
septembre-11	141	0,00	13	95,04%	1 202	1,08	14	98,83%	8 363	1,10	17	98,88%	12 455	14 195	98,82%	84,07%	12 263	13 243	16	68	1,20	4,25
À ce jour	2 595				17 545				109 936				159 483	156 980			155208	150 839				
Moyenne	216	1	19	91,02%	1 462	2	23	96,06%	9 161	2	35	95,07%	13 290	14 271	95,16%	94,57%	12 934	13 713	30	29	2	3

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

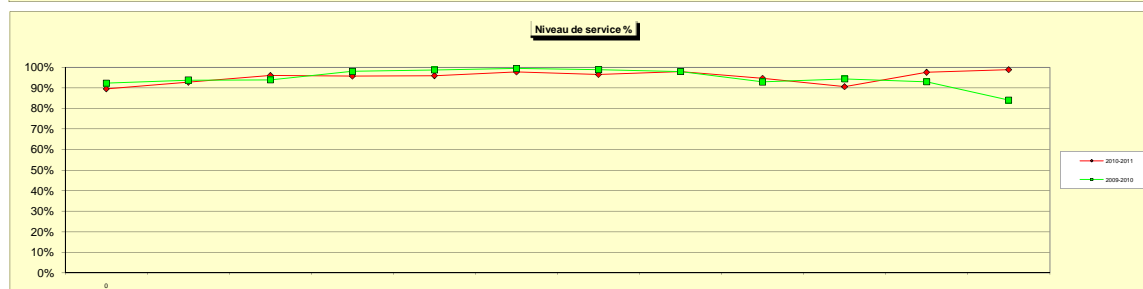


NIVEAU DE SERVICE PONDÉRÉ

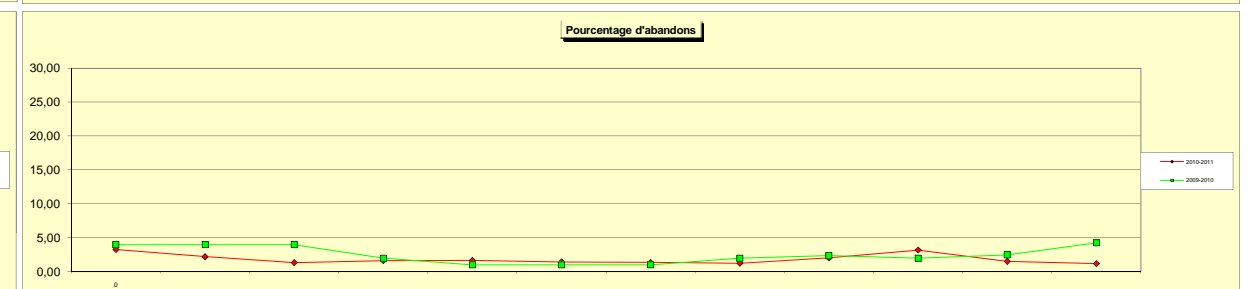
95,16%



Niveau de service %



Pourcentage d'abandons



4) Fréquence de lecture des compteurs

FRÉQUENCE DES LECTURES DE COMPTEURS POUR L'ANNÉE 2010-2011  
Résultats au 30 septembre 2011

No ligne

1	2	PRIVILEGE			AFFAIRES			RÉSIDENTIEL (3)			RÉSIDENTIEL (4)			TOTAL POUR LE MOIS			RÉSULTATS 2009 / 2010
		NOMBRE DE CLIENTS			NOMBRE DE CLIENTS			NOMBRE DE CLIENTS			NOMBRE DE CLIENTS			NOMBRE DE CLIENTS			
3	4	TOTAL	HORS- POLITIQUE	RESPECT %	TOTAL	HORS- POLITIQUE	RESPECT %	TOTAL	HORS- POLITIQUE	RESPECT %	TOTAL	HORS- POLITIQUE	RESPECT %	TOTAL	HORS- POLITIQUE	RESPECT %	
5	octobre-10	4 940	181	96,3%	29 448	179	99,4%	123 722	557	99,5%	43 437	582	98,7%	201 547	1 499	99,3%	99,3%
6	novembre-10	4 948	154	96,9%	29 544	136	99,5%	124 023	423	99,7%	43 584	614	98,6%	202 099	1 327	99,3%	99,3%
7	décembre-10	4 619	190	95,9%	28 344	139	99,5%	122 976	462	99,6%	46 579	652	98,6%	202 518	1 443	99,3%	99,3%
8	janvier-11	4 502	172	96,2%	28 039	187	99,3%	123 116	693	99,4%	47 024	643	98,6%	202 681	1 695	99,2%	99,3%
9	février-11	4 500	172	96,2%	28 061	219	99,2%	123 406	753	99,4%	46 999	621	98,7%	202 966	1 765	99,1%	99,3%
10	mars-11	4 495	187	95,8%	28 055	231	99,2%	123 507	735	99,4%	47 015	564	98,8%	203 072	1 717	99,2%	99,3%
11	avril-11	4 493	172	96,2%	28 061	215	99,2%	123 589	577	99,5%	47 054	588	98,8%	203 197	1 552	99,2%	99,5%
12	mai-11	4 485	214	95,2%	28 072	217	99,2%	123 843	539	99,6%	47 143	592	98,7%	203 543	1 562	99,2%	99,5%
13	juin-11	4 484	277	93,8%	28 111	205	99,3%	124 109	605	99,5%	47 364	916	98,1%	204 068	2 003	99,0%	99,5%
14	juillet-11	4 479	183	95,9%	28 144	207	99,3%	124 369	583	99,5%	47 467	810	98,3%	204 459	1 783	99,1%	99,3%
15	août-11	4 476	245	94,5%	28 163	205	99,3%	124 451	539	99,6%	47 453	605	98,7%	204 543	1 594	99,2%	99,3%
16	septembre-11	4 474	160	96,4%	28 199	205	99,3%	124 698	541	99,6%	47 513	518	98,9%	204 884	1 424	99,3%	99,2%
17		54 895	2 307	95,8%	340 241	2 345	99,3%	1 485 809	7 007	99,5%	558 632	7 705	98,6%	2 439 577	19 364	99,2%	99,3%





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 15 avril 2011

Madame Suzanne Lamoureux  
Coordonnatrice  
**SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ MÉTRO**  
1717, rue du Havre  
Montréal (Québec) H2K 2X3

Objet : **Maintien de la certification de votre système de gestion**  
**Dossier n° 25826-1 – ISO 14001:2004**

---

Madame,

Pour faire suite aux conclusions formulées lors du dernier audit, nous vous confirmons le maintien de la conformité de votre système de gestion.

Veillez prendre note que le prochain audit aura lieu en janvier 2012. Nous communiquerons avec vous au moment opportun pour planifier la date précise de cet audit.

Entretemps, nous vous rappelons que le BNQ doit être avisé, dans un délai maximal d'un mois, de toute modification susceptible d'affecter la conformité de votre système de gestion; ces modifications incluent, sans s'y limiter, un déménagement ou un arrêt des activités, un changement de nature des biens ou des services, un changement ou une réaffectation du responsable du système de gestion, un changement ou le retrait d'un permis d'exploitation, si cela s'applique.

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

*J. Girard pour*

Isabelle Landry  
Responsable du programme

/jad



# 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 **17 février 2011**

## 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 maintien
  - Réalisé du 14 au 17 février 2011
  - 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

- ▶ Effort constant et diligent de la direction et du personnel de l'entreprise pour mobiliser les ressources internes et externes requises à la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)
- ▶ Niveaux accrus d'intégration, de performance et de maturité du système de gestion intégré (environnement, qualité, SST)



## Principaux points forts

- ▶ Qualité des réponses reçues en audit de la part des répondants des sites échantillonnés par le BNQ (Bureaux administratifs de Montréal-Est et de l'Abitibi-Témiscamingue, Usine LSR, Ingénierie, Gestion des Immeubles et Qualité corporative)
- ▶ Gestion efficace des audits internes basée sur une approche d'analyse de risque



## Principaux points forts

- ▶ Ingénierie : gestion proactive des dossiers environnementaux et documentation efficace des processus de demandes d'autorisation et de contrôle de la végétation
- ▶ Maintien et amélioration des installations et des équipements de l'Usine LSR



# Opportunités d'amélioration

Aucune opportunité d'amélioration



# 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 au maintien de la certification du système de gestion de l'entreprise à la norme ISO 14001 : 2004
- ▶ planifier la réalisation du prochain audit en janvier 2012





## 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 évènement 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 Au cours de l'année 2010-2011, Gaz Métro n'a réalisé aucun projet à soumettre au calcul de  
5 réduction de gaz à effet de serre (ci-après GES). Toutefois, il faut se rappeler que les  
6 économies réalisées à l'aide des projets soumis à la Régie en 2007-2008 et 2009-2010 sont de  
7 natures récurrentes. Les projets soumis ont été les suivants :

- 8 • Rapport annuel au 30 septembre 2008 : "Modification des systèmes de chauffage et de  
9 climatisation de l'édifice principal du siège social de Gaz Métro ", totalisaient 1 357  
10 tonnes CO<sub>2</sub> eq. (réf. : R-3680-2008, Gaz Métro-5, Document 1, p. 20-26) ;
- 11 • Rapport annuel au 30 septembre 2010 : "Réduction de la consommation de carburant à  
12 la flotte de véhicule" et "utilisation d'un papier 100 % recyclé plutôt que 30 % pour  
13 imprimantes et photocopieurs", totalisaient 245,3 tonnes CO<sub>2</sub> eq. (réf. : R-3745-2010,  
14 Gaz Métro-5, Document 1, p. 27-39).

15 Au total, les réductions de GES depuis le début du mécanisme sont de 1 602,3 tonnes CO<sub>2</sub> eq.

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

19 Si l'on considère l'obligation de Gaz Métro de générer des projets totalisant des réductions  
20 récurrentes de GES de 350 tonnes de CO<sub>2</sub> eq. par an pour la durée du mécanisme incitatif,  
21 l'année 2010-2011 devrait avoir vu se réaliser des projets totalisant 1 400 tonnes de CO<sub>2</sub> eq.

22 Les projets cités précédemment assurent donc à Gaz Métro l'atteinte de son objectif. En date  
23 du 30 septembre 2011, les économies de GES toujours disponibles pour l'atteinte d'objectifs  
24 futurs sont de 202,3 tonnes de CO<sub>2</sub> eq. (1602,3 – 1 400 tonnes).

**7) Satisfaction de la clientèle des tarifs D<sub>1</sub>, D<sub>3</sub> et D<sub>M</sub>**

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

Document présenté à Jennifer Hamel  
Gaz Métro

Octobre 2011

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).

<b>Strates</b>	<b>Nombres visés par trimestres</b>	<b>Nombres visés par an</b>	<b>Nombres obtenus</b>
<b>Ensemble</b>	<b>1350</b>	<b>5400</b>	<b>5406</b>
Résidentiel strate 1	100	400	391
Résidentiel strate 3	200	800	944
Gaz Métro + (avec produit)	96	384	399
Gaz Métro + (sans produit)	96	384	356
Gaz Métro + (contact téléphonique)	58	232	242
Résidentiel strate 4	130	520	519
Résidentiel strate 6	180	720	748
Résidentiel strate 8	50	200	34
Affaire strate 1	60	240	271
Affaire strate 3	100	400	485
Affaire strate 4	130	520	431
Affaire strate 6	100	400	392
Affaire strate 8	50	200	194

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, 5406 entrevues portant sur la période d'octobre 2010 à septembre 2011 ont été complétées (entre le 7 octobre 2010 et le 30 septembre 2011).

### 2010-2011

- Nombre d'entrevues réalisées : 5406
- Taux de non-réponse estimé : 15,4%
- Taux de refus : 18,2%
- Taux de réponse estimé : 66,4%

### 2009-2010

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

## 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 91,8%.

## 10. Marges d'erreur dans les estimations

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

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
<b>Ensemble</b>			
Pour les résultats d'ensemble	2,3%	2,12%	1,99%
Effet de plan pour l'ensemble	3,00	2,58	2,34
<b>Selon la strate</b>			
1 Un nouveau branchement au gaz naturel	3,77%	3,75 %	3,64 %
3 Un contact avec les services à la clientèle	3,68%	3,48%	4,28 %
4 Visite d'un technicien de service de Gaz Métro (régie)	4,84%	5,70%	5,21 %
6 Pas eu recours aux services de Gaz Métro au cours des deux dernières années	2,92%	2,66 %	2,54 %
8 Un contact avec un représentant des ventes de Gaz Métro	5,44%	5,71 %	5,88 %
50 Visite ou contact avec Gaz Métro Plus	4,06%	5,78 %	4,76 %

\* Moyenne pondérée issue des résultats suivants :  
1<sup>er</sup> trimestre → 90,8 %    2<sup>e</sup> trimestre → 89,8 %    3<sup>e</sup> trimestre → 94,4 %    4<sup>e</sup> trimestre → 92,4 %

## **8) Satisfaction de la clientèle des tarifs D<sub>4</sub> et D<sub>5</sub>**

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

Document présenté à Mme. Claudia Finelli  
*Gaz Métro*

Octobre 2011

*Extract recherche marketing*

2480, rue Galt Ouest  
Bureau 200  
Sherbrooke (Québec)  
J1K 1L5  
Téléphone : (819) 820-0767  
Télécopieur : (819) 820-0666  
[www.extractmarketing.com](http://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, 188 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. 11 avril 2011 : 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.
  2. 18 avril 2011 : rappel par courriel auprès des clients VGE n'ayant pas complété le sondage;
  3. 28 avril au 11 mai 2011 : rappels téléphoniques auprès des clients VGE n'ayant pas complété le sondage;
  4. 17 mai 2011 : date de fin de collecte.

## 7. Taux de réponse

Au total, 56 % des clients grandes entreprises ont participé à l'étude (105/188 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

---

	2011
<b>Résultat :</b> Pourcentage des répondants qui ont accordé une note de 8 à 10 (1 étant très insatisfait et 10 étant très satisfait).	90,4 %
<b>Marge d'erreur maximum du résultat :</b> Pour une population de 188 clients	±6,4 % 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 2010-2011, deux clients ont été interrompus dans le marché résidentiel  
4 avec chauffage. Les différentes étapes et règles contenues au mécanisme incitatif ont été  
5 respectées.

6 Un comité interne a cependant dû analyser un incident lié à une interruption de service pour un  
7 de ces clients du marché résidentiel avec chauffage qui été autorisée, par erreur, le 16 février  
8 2011.

9 Cet incident a été analysé en fonction des faits survenus, de la clause du mécanisme incitatif en  
10 vigueur et de l'esprit de l'entente dans lequel la procédure de recouvrement et d'interruption de  
11 service a été négociée et libellée au mécanisme incitatif.

12 Le comité a conclu que cette interruption ne constitue pas un manquement à la procédure et ce,  
13 considérant :

- 14 1) que ce sont les processus de contrôle interne de Gaz Métro qui ont rapidement permis  
15 de capter cette erreur ;
- 16 2) que Gaz Métro a procédé au rétablissement en gaz naturel à l'intérieur d'un délai de 30  
17 heures suivant l'interruption ;
- 18 3) que le client n'a subi aucun préjudice (aucune plainte ou réclamation faite auprès de  
19 Gaz Métro) ; et
- 20 4) que les conditions météorologiques (10 h 00 mercredi le 16 février 2011) et prévues  
21 dans les 24 heures suivantes n'étaient pas inférieures à -10° C.

22 Tel qu'indiqué précédemment, Gaz Métro est d'avis que l'esprit de l'entente du mécanisme en  
23 vigueur a été respecté. Le libellé de la procédure de recouvrement et d'interruption de service  
24 contenu au nouveau mécanisme incitatif négocié entre Gaz Métro et les intervenants et proposé  
25 à la Régie dans le cadre du dossier R-3693-2009 vient préciser qu'une interruption telle que  
26 celle décrite ci-dessus n'a pas à être comptabilisée comme un manquement de la part de  
27 Gaz Métro.