SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE MAINTIEN DE LA QUALITÉ DE SERVICE POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 30 SEPTEMBRE 2012

En vertu du mécanisme incitatif autorisé par la Régie de l'énergie (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 Société en commandite Gaz Métro (« 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 bonification[1]. »*

[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

Les neuf indices de maintien de la qualité de service sont les suivants[2] :

1. Entretien préventif
2. Rapidité de réponse aux urgences
3. Rapidité de réponse aux appels téléphoniques
4. Fréquence de lecture des compteurs
5. ISO 14001
6. Émissions de gaz à effet de serre
7. Satisfaction de la clientèle des tarifs D_1, D_3 et D_M
8. Satisfaction de la clientèle des tarifs D_4 et D_5
9. Procédure de recouvrement et d'interruption de service.

Les pourcentages de réalisation de chacun des indices, sauf pour ISO 14001[3], la procédure de recouvrement et d'interruption de service[4] et les émissions de gaz à effet de serre (« GES »)[5], sont calculés selon la formule suivante :

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

Où :

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

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

C = Résultat cible de l'indice de pourcentage, soit 85 % pour tous les indices sauf pour l'indice sur la satisfaction de la clientèle des tarifs D_4 et D_5 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 CO_2 éq. et de 0 % pour 0 tonnes CO_2 éq. Les résultats intermédiaires seront interpolés.

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

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

Le tableau qui suit résume les résultats atteints au cours de l'exercice terminé le 30 septembre 2012.

Indices de qualité de service	**Pondération (%)**	**Résultat individuel (%)**	**Pourcentage de réalisation (%)**
1) Entretien préventif	10	108,3	100,00
2) Rapidité de réponse aux urgences	20	94,4	100,00
3) Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	10	97,3	100,00
4) Fréquence de lecture des compteurs	10	99,1	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	91,3	100,00
8) Satisfaction de la clientèle des tarifs D_4 et D_5	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 :			**100,00**
Moyenne pondérée – Pourcentage global de réalisation arrondi à une décimale :			**100,0**

Pour l'exercice terminé le 30 septembre 2012, comme le pourcentage global de réalisation, soit la moyenne pondérée des pourcentages de réalisation des différents indices, se situe à 100,0 %, Gaz Métro a droit à 100,0 % du gain de productivité réalisé qui avait été autorisé dans les tarifs et de sa quote-part du trop-perçu.

Pénalité pour non-atteinte des indices de qualité de service

Aucune pénalité n'a été encourue par Gaz Métro étant donné qu'elle ne se trouvait pas en situation de manque à gagner au 30 septembre 2012.

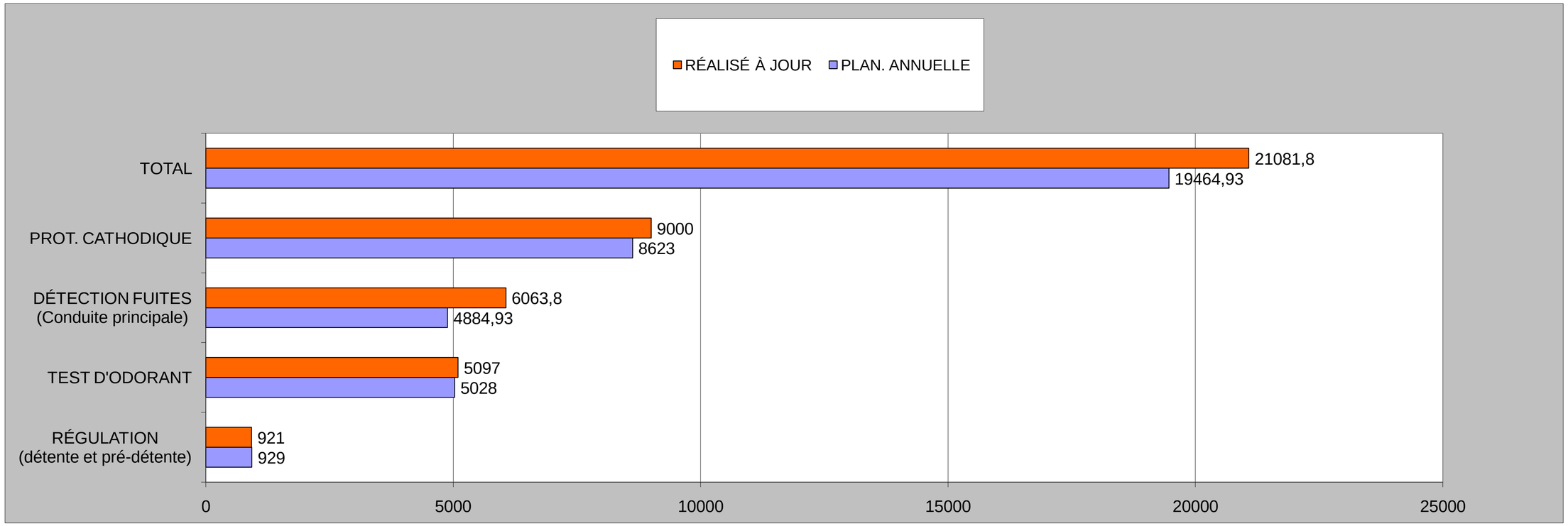
1) Entretien préventif

RÉALISATION DU PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF RÉGIE 2011-2012

PLANIFICATION TRIMESTRIELLE (OCTOBRE 2011 À SEPTEMBRE 2012)

PROG. #	TÂCHES		OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	CUMULATIF	% DE RÉALISATION À JOUR	% DE RÉALISATION ANNUEL
R18-002	PROTECTION CATHODIQUE	PLANIFIÉ	2036	655	304	24	0	0	1689	2549	969	85	234	78	8623	104,37%	104,37%
R18-003		RÉALISÉ	1731	796	407	0	0	0	265	1755	1134	1366	1012	534	9000		
R19-012	DÉTECTION FUITES																
	CONDUITE	PLANIFIÉ	648,3	105,2	107,6	103,5	103,3	101,6	2069,2	1103,13	105,4	103,6	334,1	0	4884,93	124,13%	124,13%
	(motorisée et pédestre)	RÉALISÉ	0	0	220,1	40,4	467,3	77,8	771,1	1427,4	0	737,7	875,3	1446,7	6063,8	0	0
R22-001	TEST D'ODORANT	PLANIFIÉ	419	419	419	419	419	419	419	419	419	419	419	419	5028	101,37%	101,37%
	MENSUEL	RÉALISÉ	415	426	427	427	423	424	425	424	426	424	429	427	5097	0	0
R09-001																	
R09-002	RÉGULATION	PLANIFIÉ	216	115	115	108	84	92	95	37	37	13	6	11	929	99,14%	99,14%
R11-001	PRÉ-DÉTENTE ET DÉTENTE	RÉALISÉ	153	122	71	153	168	91	48	41	33	25	9	7	921	0	0
	TOTAL	PLANIFIÉ	3319,3	1294,2	945,6	654,5	606,3	612,6	4272,2	4108,13	1530,4	620,6	993,1	508	19464,93	108,31%	108,31%
		RÉALISÉ	2299	1344	1125,1	620,4	1058,3	592,8	1509,1	3647,4	1593	2552,7	2325,3	2414,7	21081,8	0	0

Au total 19464,9 activités étaient planifiées et 21082 activités ont été réalisées pour un pourcentage de 108,31%



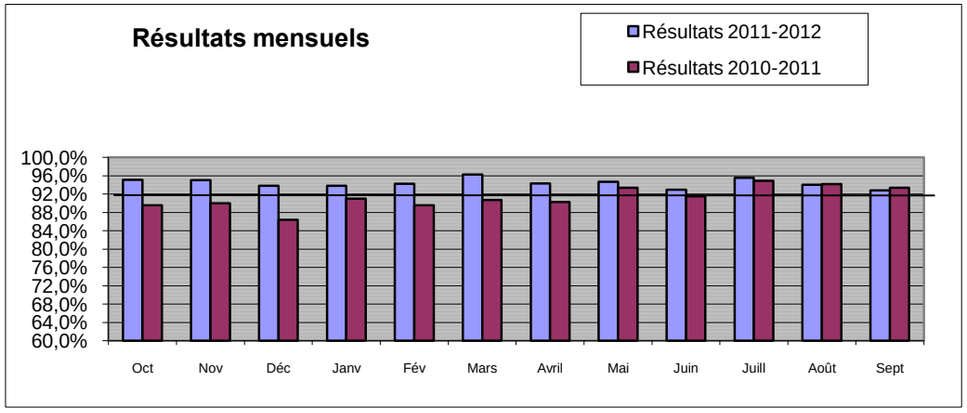
2) Rapidité de réponse aux urgences

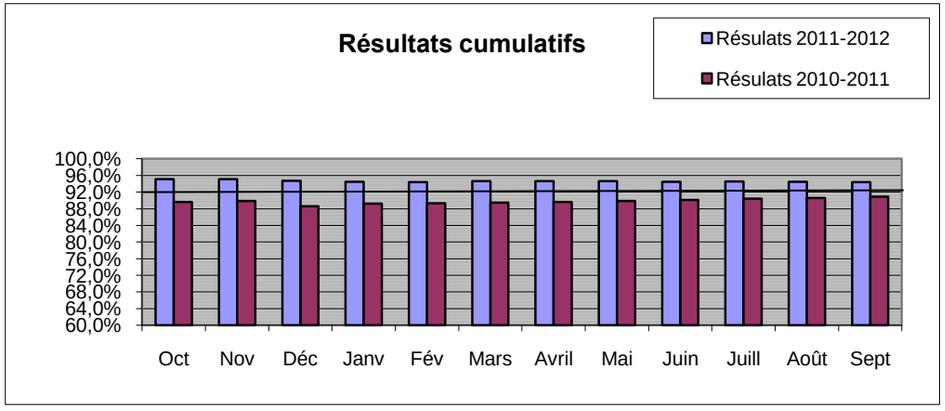
RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D`URGENCE

2011-2012

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 2010-2011	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 2010-2011
Octobre 2011	926	881	95,1%	89,6%	926	881	95,1%	89,6%
Novembre 2011	948	901	95,0%	90,0%	1874	1782	95,1%	89,9%
Décembre 2011	926	869	93,8%	86,4%	2800	2651	94,7%	88,6%
Janvier 2012	903	847	93,8%	91,0%	3703	3498	94,5%	89,2%
Février 2012	763	719	94,2%	89,6%	4466	4217	94,4%	89,3%
Mars 2012	692	666	96,2%	90,7%	5158	4883	94,7%	89,5%
Avril 2012	895	844	94,3%	90,3%	6053	5727	94,6%	89,6%
Mai 2012	775	734	94,7%	93,4%	6828	6461	94,6%	89,9%
Juin 2012	651	605	92,9%	91,5%	7479	7066	94,5%	90,1%
Juillet 2012	647	618	95,5%	94,9%	8126	7684	94,6%	90,4%
Août 2012	717	674	94,0%	94,2%	8843	8358	94,5%	90,6%
Septembre 2012	753	699	92,8%	93,4%	9596	9057	94,4%	90,9%



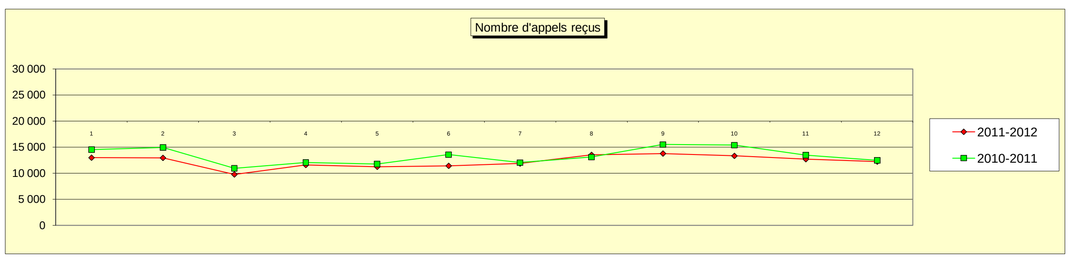


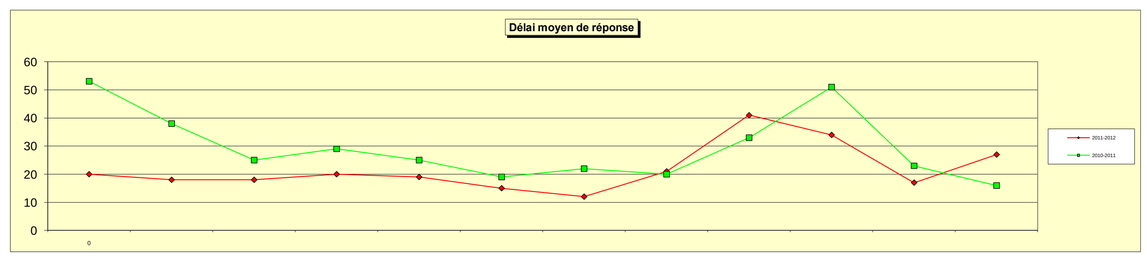
3) Rapidité de réponse aux appels téléphoniques

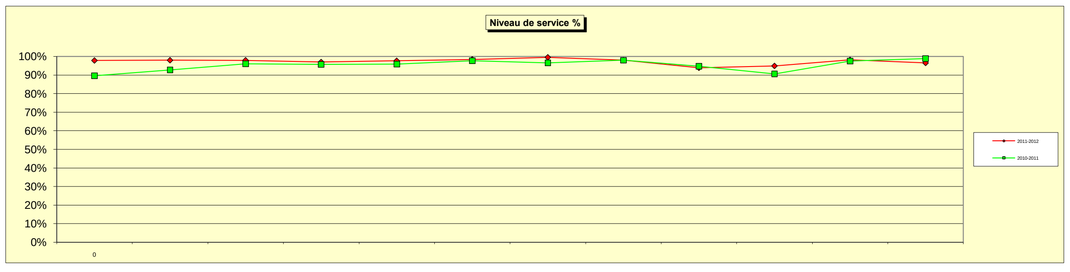
Rapidité de réponse aux appels téléphoniques
Au 30 septembre 2012

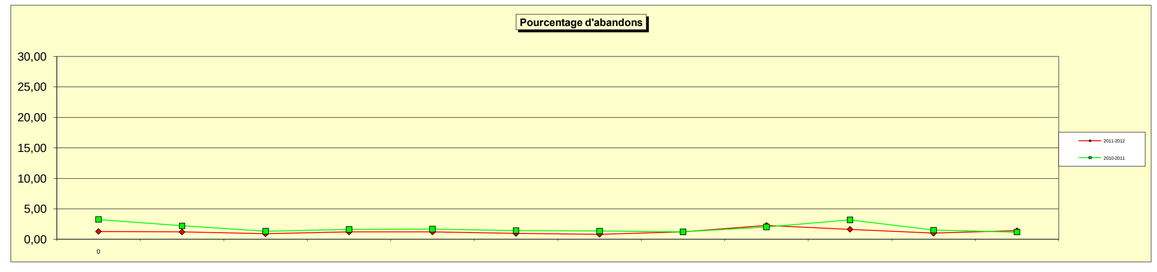
	PRIVILÈGES				AFFAIRES				RÉSIDENTIELS				APPELS TOTAUX REÇUS		NIVEAU DE SERVICE (%)		APPELS RÉPONDUS		DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec)		POURCENTAGE D'ABANDONS	
	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (60 sec)	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (120 sec)	Nombre reçus	% abandon	Délai moyen réponse sec	Niveau service % (180 sec)	2011-2012	2010-2011	2011-2012	2010-2011	2011-2012	2010-2011	2011-2012	2010-2011	2011-2012	2010-2011
octobre-10	175	0,57	13	97,13%	1 237	0,81	15	98,70%	8 621	1,31	23	97,67%	12 966	14 509	97,83%	89,59%	12 746	13 803	20	53	1,30	3,26
novembre-10	202	1,98	15	95,02%	1 408	0,43	14	98,79%	8 337	1,28	21	97,95%	12 927	14 920	97,97%	92,80%	12 723	14 409	18	38	1,22	2,21
décembre-10	125	1.60	11	99,19%	1 086	0,92	14	98,42%	6 195	0,79	21	97,83%	9 733	10 906	97,93%	96,04%	9 625	10 678	18	25	0,91	1,34
janvier-11	215	0,93	14	94,39%	1 333	0,68	17	97,74%	7 606	1,24	22	97,12%	11 556	12 025	97,00%	95,72%	11 353	11 726	20	29	1,21	1,64
février-11	200	0,50	14	93,47%	1 415	1,13	17	97,94%	7 269	1,07	22	97,81%	11 211	11 760	97,67%	95,94%	11 026	11 485	19	25	1,22	1,67
mars-11	172	0,58	10	97,08%	1 363	0,81	14	98,67%	7 579	0,92	17	98,38%	11 397	13 541	98,44%	97,73%	11253	13 282	15	19	0,97	1,45
avril-11	145	0,00	8	99,31%	1 174	0,68	11	99,49%	7 799	0,65	14	99,55%	11 844	12 010	99,53%	96,49%	11736	11 795	12	22	0,83	1,36
mai-11	244	1,23	14	96,27%	1 363	1,10	17	98,16%	9 102	0,98	24	98,00%	13 508	13 070	98,00%	97,97%	13 283	12 873	21	20	1,22	1,24
juin-11	199	2,01	28	84,18%	1 298	2,16	30	95,02%	9 602	2,28	48	93,68%	13 768	15 479	93,90%	94,69%	13 332	15 058	41	33	2,30	2,03
juillet-11	180	0,00	20	90,00%	1 102	0,64	25	96,17%	9 654	1,64	39	94,79%	13 315	15 359	94,91%	90,60%	12993	14 651	34	51	1,65	3,19
août-11	187	0,00	12	95,19%	1 199	0,50	13	99,00%	8 807	0,85	20	98,19%	12 678	13 449	98,14%	97,56%	12510	13 185	17	23	1,01	1,51
septembre-11	172	1,74	19	90,12%	1 087	1,20	21	96,86%	8 346	1,50	31	96,52%	12 211	12 455	96,51%	98,82%	11 951	12 263	27	16	1,42	1,20
À ce jour	2 216				15 065				98 917				147 114	159 483			144531	155 208				
Moyenne	185	1	15	94,05%	1 255	1	17	97,93%	8 243	1	26	97,19%	12 260	14 498	97,26%	95,16%	12 044	14 110	22	30	1,29	2,00

À ce jour DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec 22 **NIVEAU DE SERVICE PONDÉRÉ 97,26%**





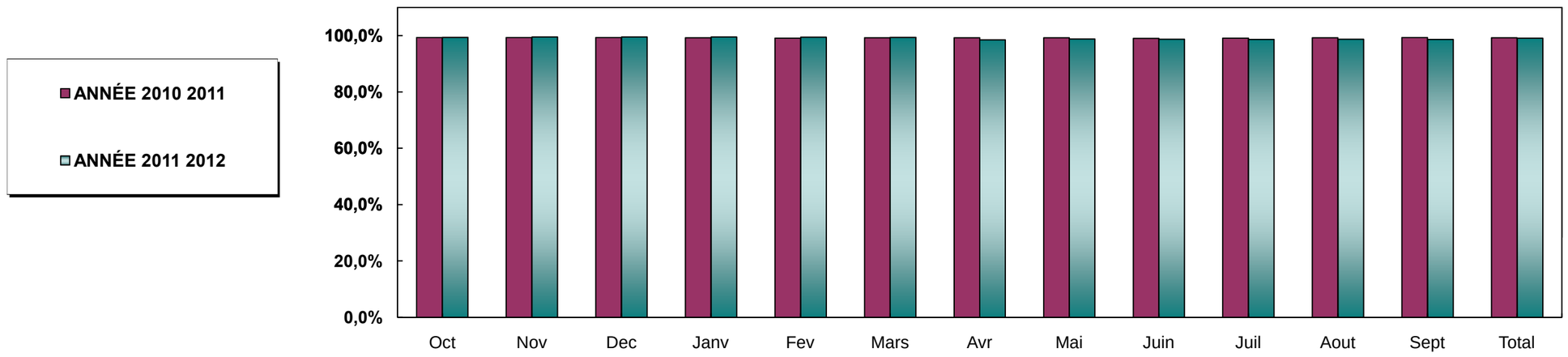




4) Fréquence de lecture des compteurs

FRÉQUENCE DES LECTURES DE COMPTEURS POUR L'ANNÉE 2011-2012
Résultats au 30 septembre 2012

No ligne		PRIVILEGE			AFFAIRES			RÉSIDENTIEL (3)			RÉSIDENTIEL (4)			TOTAL POUR LE MOIS			
2		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 %	RÉSULTATS 2010 / 2011
5	**octobre-11**	4 470	152	**96,6%**	28 264	172	**99,4%**	124 934	495	**99,6%**	47 715	327	**99,3%**	**205 383**	**1 146**	**99,4%**	**99,3%**
6	**novembre-11**	4 473	128	**97,1%**	28 355	141	**99,5%**	125 204	435	**99,7%**	47 844	271	**99,4%**	**205 876**	**975**	**99,5%**	**99,3%**
7	**décembre-11**	4 485	157	**96,5%**	28 457	139	**99,5%**	125 551	434	**99,7%**	47 983	249	**99,5%**	**206 476**	**979**	**99,5%**	**99,3%**
8	**janvier-12**	4 478	156	**96,5%**	28 914	156	**99,5%**	123 892	400	**99,7%**	49 075	238	**99,5%**	**206 359**	**950**	**99,5%**	**99,2%**
9	**février-12**	4 511	154	**96,6%**	28 994	201	**99,3%**	124 413	453	**99,6%**	48 630	236	**99,5%**	**206 548**	**1 044**	**99,5%**	**99,1%**
10	**mars-12**	4 513	186	**95,9%**	29 006	228	**99,2%**	124 523	528	**99,6%**	48 592	215	**99,6%**	**206 634**	**1 157**	**99,4%**	**99,2%**
11	**avril-12**	6 034	799	**86,8%**	28 174	357	**98,7%**	110 801	971	**99,1%**	63 712	949	**98,5%**	**208 721**	**3 076**	**98,5%**	**99,2%**
12	**mai-12**	6 032	375	**93,8%**	28 208	332	**98,8%**	111 123	902	**99,2%**	63 861	914	**98,6%**	**209 224**	**2 523**	**98,8%**	**99,2%**
13	**juin-12**	6 040	383	**93,7%**	28 238	345	**98,8%**	111 406	933	**99,2%**	64 010	906	**98,6%**	**209 694**	**2 567**	**98,8%**	**99,0%**
14	**juillet-12**	6 006	354	**94,1%**	28 290	335	**98,8%**	111 575	863	**99,2%**	64 071	1 177	**98,2%**	**209 942**	**2 729**	**98,7%**	**99,1%**
15	**août-12**	6 014	325	**94,6%**	28 338	274	**99,0%**	111 740	775	**99,3%**	64 146	1 314	**98,0%**	**210 238**	**2 688**	**98,7%**	**99,2%**
16	**septembre-12**	6 016	256	**95,7%**	28 388	268	**99,1%**	111 874	828	**99,3%**	64 186	1 392	**97,8%**	**210 464**	**2 744**	**98,7%**	**99,3%**
17		63 072	3 425	**94,6%**	341 626	2 948	**99,1%**	1 417 036	8 017	**99,4%**	673 825	8 188	**98,8%**	2 495 559	22 578	**99,1%**	**99,2%**



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

Le 15 mars 2012

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 nº 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.

Veuillez prendre note que le prochain audit aura lieu en février 2013. 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.

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

/lb

Isabelle Landry
Responsable du programme

QUÉBEC (adresse de correspondance)
333, rue Franquet
Québec (Québec) G1P 4C7
Tél. : 418 652-2296 ou 1 800 386-5114
Téléc. : 418 652-2221
www.bnq.qc.ca

MONTRÉAL
1201, boulevard Crémazie Est, bureau 1.210
Montréal (Québec) H2M 0A6
Tél. : 514 383-3253 ou 1 800 386-5114
Téléc. : 514 383-3260
www.bnq.qc.ca

Rapport d'audit

ISO 14001 : 2004

(dossier BNQ nº 25826-1)

Présenté aux membres de la direction de

SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ MÉTRO

par **Charles Landry**,
Auditeur responsable

lors de la réunion de fermeture de l'audit
tenue le **9 février 2012**

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 6 au 9 février 2012
  - Conformément au plan d'audit comme réalisé

Contenu de la présentation

- **Principaux constats**
  - Points forts
  - Opportunités d'amélioration
- **Conclusions et recommandations au BNQ**
- **Prochaines activités de suivi**

BNQ
BUREAU DE NORMALISATION DU QUÉBEC

Principaux points forts

- Haut niveau d'intégration des exigences légales applicables dans les procédures opérationnelles
- Processus d'audit interne stratégique intégrant la vérification de conformité légale des opérations et des installations
- 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 (bris par les tiers)

BNQ
BUREAU DE NORMALISATION DU QUÉBEC

Principaux points forts

- Qualité des réponses reçues en audit de la part des répondants des sites échantillonnés par le BNQ (Bureaux administratifs de Québec et de Saguenay, Transmission/Compression, Ingénierie, Gestion des immeubles et qualité corporative)
- Diligence et maitrise des documents au département Transmission/Compression
- Diligence et maitrise des documents pour ce qui est des interventions lors de bris occasionnés par des tiers

Opportunités d'amélioration

- Société en commandite Gaz Métro n'a pas documenté clairement son interprétation officielle de la ligne des hautes eaux, d'un plan d'eau, d'un cours d'eau ou d'une zone humide. Cette interprétation est destinée à supporter une directive opérationnelle et à supporter les correctifs requis à la suite d'un avis d'infraction

Opportunités d'amélioration

- Deux vice-présidents sur trois étaient absents lors de la dernière revue de direction et ont été remplacés par des directeurs relevant d'eux (une situation exceptionnelle). Il est cependant difficile de retrouver la documentation de la délégation du pouvoir décisionnel requis pour supporter cette revue de direction. Selon la norme, les rôles, les responsabilités et les autorités doivent être définis et documentés

Opportunités d'amélioration

- L'ensemble des documents de caractérisation et du suivi du plan de gestion des sols et de l'eau souterraine du terrain du siège social (documents d'origine externe) n'est pas nécessairement connu et facilement accessible à tous les intervenants clés du système de gestion environnementale. Il faut s'adresser spécifiquement au département de Gestion des immeubles pour obtenir ces informations

Demande(s) d'actions correctives (DAC)

Norme :	Réf. DAC :
Élément:	

AUCUNE DAC

BNQ
BUREAU DE NORMALISATION DU QUÉBEC

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

BNQ
BUREAU DE NORMALISATION DU QUÉBEC

Recommandations au BNQ

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

- Maintenir la certification du système de gestion de l'entreprise à ISO 14001 : 2004
- Planifier la réalisation du prochain audit pour févier 2013

BNQ
BUREAU DE NORMALISATION DU QUÉBEC

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)

BNQ BUREAU DE NORMALISATION DU QUÉBEC

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

Période de questions

BNQ
BUREAU DE NORMALISATION DU QUÉBEC

MERCI

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

BNQ
BUREAU DE NORMALISATION DU QUÉBEC

6) Émissions de gaz à effet de serre

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

Au cours de l'année 2011-2012, Gaz Métro n'a réalisé aucun projet à soumettre au calcul de réduction de gaz à effet de serre (« GES »). Toutefois, il faut se rappeler que les économies réalisées à l'aide des projets soumis à la Régie en 2007-2008 et 2009-2010 sont de natures récurrentes. Les projets soumis ont été les suivants :

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

Au total, les réductions de GES depuis le début du mécanisme sont de 1 602,3 tonnes CO_2 eq.

Si l'on considère l'obligation de Gaz Métro de générer des projets totalisant des réductions récurrentes de GES de 350 tonnes de CO_2 eq. par an pour la durée du mécanisme incitatif, l'année 2011-2012 devrait avoir vu se réaliser des projets totalisant 1 750 tonnes de CO_2 eq.

Les projets cités précédemment permettent à Gaz Métro une réduction récurrente de 1 602,3 tonnes CO_2 eq.

Il existe donc un écart de 147,7 tonnes CO_2 eq. pour atteindre l'objectif 2011-2012.

Ainsi, Gaz Métro a procédé à un achat de crédits compensatoires de type « Gold Standard » (voir le certificat de compensation et le registre interne de Planétair en annexe 1) de 150 tonnes CO_2 eq. le 9 mai 2012. Cet achat s'est effectué par le biais de l'organisme Planetair (Unisfera). Les crédits de type « Gold Standard » sont reconnus mondialement et respectent la norme la

plus stricte dans le domaine des réductions d'émission de carbone au moyen de compensations volontaires (voir annexe 2).

Dans sa démarche, Gaz Métro s'est assurée d'acheter des crédits par le biais d'un organisme en fonction des critères proposés par la fondation David Suzuki (la « Fondation ») (voir annexe 3). Ainsi, l'organisme Planétair est évalué d'une cote de 83, lequel lui confère une évaluation qualifiée de très bonne performance. Ainsi, la Fondation définit cette performance comme : « *Cette catégorie comprend les fournisseurs de crédits compensatoires qui ont bien réussi à se conformer aux critères d'évaluation. Notre évaluation indique que ces fournisseurs proposaient des crédits véritablement capables de réduire les émissions de GES et vendaient des crédits de manière suffisamment transparente tout en contribuant à l'éducation de la clientèle* ».

Par la suite, Gaz Métro a favorisé un projet en efficacité énergétique. Ce choix a été motivé par le fait que Gaz Métro effectue la promotion du rendement énergétique depuis nombre d'années par le biais de ses programmes issus du PGEÉ. Il était donc important d'être cohérent dans le choix de l'achat de crédits compensatoires. De plus, ce type de projet assure une diminution des GES de façon récurrente.

Le projet, d'une durée de sept ans, est décrit sommairement à l'annexe 4 et en cliquant sur l'hyperlien suivant :

http://www.myclimate.org/fr/projets-de-protection-climatique/projets-internationaux/details/mycproject/169/95.html.

En date du 30 septembre 2012, les économies de GES représentent donc un total de 1 752,3 tonnes CO_2 eq. Les projets cités précédemment et l'achat de crédits compensatoires assurent à Gaz Métro l'atteinte de son objectif.

CERTIFICAT DE COMPENSATION

PLANETAIR CERTIFIE QUE L'EMPREINTE CLIMATIQUE DE

GazMetro

A ÉTÉ RÉDUITE PAR L'ACHAT DE CRÉDITS DE COMPENSATION
DE CARBONE "GOLD STANDARD" *GS Mixed Portfolio* REPRÉSENTANT

150,00 tonnes de CO_2e

Certificat #8188
Émis le 2012/05/09

Planetair aide les individus, entreprises et institutions à améliorer leur empreinte climatique en offrant des solutions de compensation de haute qualité.
www.planetair.ca

Marc Paquin
Directeur exécutif
Unisféra / Planetair

CARBON OFFSET CERTIFICATE

REGISTRE

ID	5137
Date de l'inscription	2012-05-09

Nul

Coordonnées

Prénom et nom	Yves D'Amour		
Titre	Chef de service		
Compagnie	GazMetro		
Adresse	1717 Du havre		
Ville	Montréal	Prov.	Québec
Pays	Canada	C.P.	H2K 2X3
Nom du contact	Yves D'Amour		
Téléphone	514	598-3459	
Courriel	ydamour@gazmetro.com		

Certificat

Texte sur le certificat	GazMetro
M.O.U.	○ Business ◉ Entreprise ○ Event ○ Événement
Type de certificat	○ Carboneutralité ◉ Réduction
Type d'activités 1	Certificat de compensation
Type d'activités 2	Carbon Offset Certificate

Taxes

Taxes	◉ Aucune taxe ○ TPS ○ TVQ ○ TPS & TVQ

Transaction

# de certificat	8188	# myclimate	
Méthode de paiement	○ AmEx ○ Chèque ○ Paypal ○ Master Card ○ Visa		
Type de crédit	○ CER Economy ○ GS CER ○ VER Economy ◉ GS Mixed Portfolio ○ GS VER		
Devise	◉ CAN ○ USD	Projet	
# de tonnes	150,00	Stoves in Kenya	
Prix de vente	$32,20	Groupe référence / note	
Frais de consultation	$500,00		
Montant brut	$5 330,00	Moins de 1 000 tonnes	
TPS	$0,00	Subvention	300,00 €
TVQ	$0,00		
Frais de transaction			
Montant net	$5 330,00		

Suivi

No de dossier	**P-2012-4988**
Date de la facturation	2012-05-09
Date de la transaction	
Réception du paiement	
Date de l'encaisse	
STATUT du paiement	○ Reçu ● Non reçu
Chèque #	

GO TO NEWS

The Gold Standard announces its acquisition of the CarbonFix Standard

My account
USERNAME:
PASSWORD:
Remember me
Login
Forgot your username or password?
Create an account

Search

SHARE

What is the Gold Standard?

Planetair / myclimate's project portfolio contains carbon offset certificates that carry Standard. Gold Standard carbon credits are the highest quality carbon credits curr for voluntary offsets, and the projects they fund are the premium projects on the m method requires that renewable energy and energy efficiency technologies also le sustainable development for the local community (such as increased standards of knowledge transfer, job creation or pollution reduction). All Gold Standard projects tested for environmental quality by registered third parties.

The Gold Standard Foundation only awards its label after third-party validation anc of the project. Because of the rising awareness of the need for transparency and ri carbon market, Gold Standard credits are in high demand. They are also very scar combined with the strict standards that govern verification, auditing and sustainabl development aspects, explains their higher price.

Due to the Gold Standard's stringent criteria, companies feel safe with the label sir their carbon investment will have value even if the policy environment changes.

The Gold Standard is supported by the WWF International, Greenpeace, the Davic Foundation, the Pembina Institute and 34 other NGOs. For more information, we ir visit the Gold Standard website.

© Copyright 2007 - Unisféra International Centre

CRITÈRES D'ÉVALUATION ET PONDÉRATION

				20%	20%	15%	20%	15%	10%	100%
Fournisseurs	Emplacement des fournisseurs	Type de projet(s)	Emplacement des projet(s)	Additionalité	Validation et vérifcation	Propriété unique	Permanence	Transparence	Éducation du public	RÉSULTAT
Less www.less.ca	Canada	Énergie renouvelable	International	20	20	7.5	20	9	8	85
ClimateCare www.jpmorganclimatecare.com	R.-U.	Énergie renouvelable, efficacité énergétique, remplacement de combustibles, captage de methane, boisement/reboisement	International	16.1	9*	7.5*	19.8	13.5	10	76
Climate Friendly www.climatefriendly.com	Australie	Énergie renouvelable	International	17.5	20	8.3	20	10.5	8	84
Atmosfair www.atmosfair.de	Allemagne	Énergie renouvelable, efficacité énergétique	International	20	20	7.5*	20	10.5	6	84
Planetair www.planetair.ca	Canada	Énergie renouvelable, remplacement de combustibles, efficacité énergétique, captage de methane	International	20	13	11.3	20	11	8	83
CarbonZero www.carbonzero.ca	Canada	Efficacité énergétique, énergie renouvelable	Canada	15	18.4	14.4	20	6	8	82
LivClean www.livclean.ca	Canada	Énergie renouvelable, remplacement de combustibles, efficacité énergétique, captage de methane	International	13.4	20	10	20	10.5	8	82
TerraPass www.terrapass.com	É.-U.	Captage de methane	International	15	9.7	15	20	11	5	76
Offsetters www.offsetters.ca	Canada	Remplacement de combustibles, efficacité énergétique, énergie renouvelable	Canada	15	20	0.8	20	10.5	5	71
Borealis www.borealisoffsets.com	Canada	Énergie renouvelable, captage du méthane, remplacement de combustibles, boisement/reboisement	Canada et International	15.7	18.3	10.7	20	9	2	76
The Carbon Neutral Company www.carbonneutral.com	R.-U.	Énergie renouvelable, captage de methane, gestion forestière	International	16.9	14.2	9	18.4	12.5	5	76
Native Energy www.nativeenergy.com	É.-U.	Énergie renouvelable, captage de methane	International	12.9	10*	7.5	19.8	7.5	9	67
ZeroGES www.zeroges.com/fr	Canada	Énergie renouvelable, efficacité énergétique, captage de methane	International	17	10*	0	20	9	9	65
Coolaction.com www.coolaction.com	Canada	Évitement des emissions de méthane	Canada	10	20	0	20	7.5	6	64
EcoNeutral www.econeutral.com	Canada	Boisement/ reboisement	Canada	15	10	15	0	7.5	8	56
ZeroFootprint www.zerofootprint.net	Canada	Boisement/ reboisement, captage de methane, remplacement de combustibles	Canada	15	11.7	8.8	3.4	12	2	53
Carbon Footprint Offsetters www.offsetco2.ca	Canada	Énergie renouvelable	International	7.5	10	0	20	5	6	49
Carbon Friendly Solutions www.carbonfriendly.com	Canada	Boisement/ reboisement	Canada et International	15	0	0	0	9	8	32
Arbres Canada www.arbrescanada. ca	Canada	Boisement/ reboisement	Canada	5	0	7.5	0	6.5	5	24
ZeroCO2 www.zeroco2.com	Canada	Boisement/ reboisement	Canada	0	10	0	0	1.5	8	20

Indicators: Forte performance — Moyenne performance — Faible performance

* Les informations que nous avons reçues du fournisseur ne répondaient pas à certaines exigences de ce critère. Dans de telle circonstance, aucun point n'a été accordé pour ces exigences.

Notes à propos des résultats de l'évaluation des fournisseurs de crédits compensatoires

Le tableau qui figure à la page précédente affiche les résultats d'une enquête qui comparait certains fournisseurs de crédits compensatoires entre eux selon des critères établis par des membres du personnel de la Fondation David Suzuki et de l'Institut Pembina. Les résultats attribuables aux quatre premiers critères (additionalité, audit, propriété unique et permanence) se basent sur des renseignements obtenus directement auprès des fournisseurs aux fins de l'enquête. Les deux derniers critères évalués (transparence du fournisseur et éducation du public) se basaient sur les informations disponibles sur le site Web des fournisseurs. Ces résultats ne servent qu'à illustrer la performance de ces derniers relativement aux critères mentionnés au moment de l'enquête, et ne sauraient remplacer le bon sens des personnes ou des organismes qui veulent acheter des crédits compensatoires.

Ce qui suit est une explication détaillée de la manière dont les résultats sont groupés dans le tableau :

Très bonne performance (80 - 100 points) : Cette catégorie comprend les fournisseurs de crédits compensatoires qui ont bien réussi à se conformer aux critères d'évaluation. Notre évaluation indique que ces fournisseurs proposaient des crédits véritablement capables de réduire les émissions de gaz à effet de serre et vendaient des crédits de manière suffisamment transparente tout en contribuant à l'éducation de la clientèle.

Performance moyenne (64 - 79 points) : Ces fournisseurs de crédits compensatoires ont en général bien rempli la plupart des critères, mais pas tous. Notre évaluation indique que ces fournisseurs vendaient certainement des crédits véritablement capables de réduire les émissions de gaz à effet de serre, mais les acheteurs potentiels sont conseillés de se renseigner davantage auprès des fournisseurs quant aux critères pour lesquels ces derniers n'ont pas obtenu la note maximale, et d'analyser ces informations avec attention.

Performance faible (63 points ou moins) : Les fournisseurs n'ont pas bien rempli plusieurs critères évalués, et l'on se demande si les crédits qu'ils offrent permettent de véritables réductions des gaz à effet de serre. Il serait recommandé aux clients potentiels de se renseigner davantage auprès des fournisseurs quant aux critères pour lesquels ceux-ci n'ont pas obtenu de bons résultats, et d'analyser ces informations avec attention.

Pour plus de renseignements sur cette enquête, lisez *Acheter des crédits compensatoires de carbone: Un guide pour les individus, les entreprises et les institutions* à l'adresse http://www.davidsuzuki.qc.ca/agissezcon/acheterdes

La liste des dix questions que les acheteurs potentiels peuvent poser aux fournisseurs de crédits compensatoires afin de les aider à évaluer la qualité des crédits figure dans ce document.

Fours efficaces pour les populations rurales de la région de Siaya, Kenya

Photos: 1 2 3 4 5 6 7

Faire la cuisine sur des foyers traditionnels à 3 pierres nécessite de grandes quantités de bois et produit une fumée néfaste dans la pièce.

The Gold Standard®
Premium quality carbon credits
Applicant 879

Type de projet	Rendement énergétique
Nom de projet	Energy Efficient Cook Stoves for Siaya Communities, Kenya
Site du projet	Kenya, Siaya
Standard de projet	Gold Standard VER
Réduction d'émissions	316'080 t CO_2e (sur 7 ans)
Situation sans projet	Utilisation de biomasse non renouvelable dans des foyers à l'air libre
Statut de projet	Operation
Validation de projet	TÜV NORD
Début de projet	Octobre 2010
Documentations	PDD Tembea Kenya (0.9 mb) GS Passport Tembea (569 kb) Tembea SC Report (2.1 mb) Gold Standard Project Documentation

Le projet vise la généralisation de l'utilisation de fours efficaces dans les communes rurales de la région de Siaya, à l'ouest du Kenya. Les familles cuisinent de manière traditionnelle sur des foyers ouverts, où le bois est brûlé sans grande efficacité. De ce fait, de grandes quantités de bois sont utilisées pour la cuisine, ce qui contribue à une déforestation massive dans la région.

Les fours efficaces sont fabriqués à partir de matériaux locaux et nécessitent 40 à 50 pour cent de bois en moins. L'approvisionnement en bois prend donc moins de temps et nécessite moins d'argent. En outre, le processus de combustion, plus efficace, permet de réduire les émissions de fumée néfastes pour la santé et l'air ambiant dans les maisons s'en trouve donc amélioré.

Dans les communes, le projet consiste à former 60 travailleurs manuels à la production et à l'installation des fours efficaces. Les autres éléments importants de ce projet sont les suivants: création de groupes de micro-crédit dans les communes, ce qui permet aux familles, même les plus pauvres, d'acheter un four efficace; formation des ménages à l'utilisation correcte et à l'entretien des fours; campagnes de sensibilisation de la population aux thèmes des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique.

Ce projet est réalisé par le centre de jeunesse local Tembea pour le développement durable. Au cours de la première étape, 1'500 fours efficaces ont été construits à proximité d'Ugunja. Sur une période de 7 ans, 48'900 fours efficaces seront construits dans la région de Siaya.

<< retour à l'aperçu

© myclimate 2012

7) Satisfaction de la clientèle des tarifs D_1, D_3 et D_M

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

Document présenté à Jennifer Hamel
Gaz Métro

Octobre 2012

Stratégie organisation et méthode, SOM inc.

1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec)
H3G 2S1
Téléphone : (514) 878-9825
Télécopieur : (5l4) 878-9689

3340, rue de La Pérade
3e étage
Québec (Québec)
G1X 2L7
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	**5472**
Résidentiel strate 1	100	400	410
Résidentiel strate 3	200	800	931
Gaz Métro + (avec produit)	96	384	392
Gaz Métro + (sans produit)	96	384	368
Gaz Métro + (contact téléphonique)	58	232	240
Résidentiel strate 4	130	520	533
Résidentiel strate 6	180	720	808
Résidentiel strate 8	50	200	28
Affaire strate 1	60	240	225
Affaire strate 3	100	400	526
Affaire strate 4	130	520	481
Affaire strate 6	100	400	382
Affaire strate 8	50	200	148

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 ou l'échantillon est suffisant.

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, 5472 entrevues portant sur la période d'octobre 2011 à septembre 2012 ont été complétées (entre le 31 octobre 2011 et le 26 septembre 2012).

2011-2012

- Nombre d'entrevues réalisées : 5472
- Taux de non-réponse estimé : 19,3%
- Taux de refus : 22,1%
- Taux de réponse estimé : 58,6%

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%

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 91,3%*.

10. Marges d'erreur dans les estimations

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

		2011-2012	2010-2011	2009-2010
Ensemble				
	Pour les résultats d'ensemble	2,25%	2,3%	2,12%
	Effet de plan pour l'ensemble	2,91	3,00	2,58
Selon la strate				
1	Un nouveau branchement au gaz naturel	4,48%	3,77%	3,75 %
3	Un contact avec les services à la clientèle	3,54%	3,68%	3,48%
4	Visite d'un technicien de service de Gaz Métro (régie)	4,33%	4,84%	5,70%
6	Pas eu recours aux services de Gaz Métro au cours des deux dernières années	2,86%	2,92%	2,66 %
8	Un contact avec un représentant des ventes de Gaz Métro	6,50%	5,44%	5,71 %
50	Visite ou contact avec Gaz Métro Plus	4,14%	4,06%	5,78 %

* Moyenne pondérée issue des résultats suivants :
1er trimestre ➔ 90,9 % 2e trimestre ➔ 89,6 % 3e trimestre ➔ 91,0 % 4e trimestre ➔ 93,1 %

8) Satisfaction de la clientèle des tarifs D_4 et D_5

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

Document présenté à Mme. Claudia Finelli
Gaz Métro

Octobre 2012

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 jour 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, 201 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. 16 avril 2012 : 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. 23 avril 2012 : rappel par courriel auprès des clients VGE n'ayant pas complété le sondage;
3. 26 avril au 10 mai 2012 : rappels téléphoniques auprès des clients VGE n'ayant pas complété le sondage;
4. 11 mai 2012 : date de fin de collecte.

7. Taux de réponse

Au total, 57 % des clients grandes entreprises ont participé à l'étude (114/201 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

	2012
Résultat : Pourcentage des répondants qui ont accordé une note de 8 à 10 (1 étant très insatisfait et 10 étant très satisfaits).	90,4 %
Marge d'erreur maximum du résultat : Pour une population de 201 clients	±6,1 % 19 fois sur 20

9) Procédure de recouvrement et d'interruption de service

Procédure de recouvrement et d'interruption de service

Au cours de l'année 2011-2012, les différentes étapes et règles contenues au mécanisme incitatif ont été respectées pour chacun des dossiers.