

**SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE MAINTIEN
DE LA QUALITÉ DE SERVICE POUR L'EXERCICE
TERMINÉ LE 30 SEPTEMBRE 2014**

1 Dans la décision D-2013-106, la Régie ordonnait :

2 « [389] Pour l'année 2013, la Régie juge qu'il n'est pas approprié que la remise de la portion du
3 trop-perçu à Gaz Métro soit soumise à l'atteinte d'indices de maintien de la qualité de service.
4 L'année en cours est particulièrement avancée pour que cette demande soit pertinente. Gaz Métro
5 devra toutefois présenter de tels indices dans le cadre du dossier d'examen du rapport annuel
6 2013 de la même façon qu'en 2012.

7 [390] Pour les années suivantes, la Régie demande à Gaz Métro de présenter, dans les dossiers
8 tarifaires, les indices utilisés dans le cadre du mécanisme incitatif précédent. La remise des trop-
9 perçus sera assujettie aux mêmes modalités que celles établies dans le mécanisme incitatif
10 terminé en 2012. »

11 Les neuf indices de maintien de la qualité de service sont les suivants¹ :

- 12 1. Entretien préventif
- 13 2. Rapidité de réponse aux urgences
- 14 3. Rapidité de réponse aux appels téléphoniques
- 15 4. Fréquence de lecture des compteurs
- 16 5. ISO 14001
- 17 6. Émissions de gaz à effet de serre
- 18 7. Satisfaction de la clientèle des tarifs D₁ et D₃
- 19 8. Satisfaction de la clientèle des tarifs D₄ et D₅
- 20 9. Procédure de recouvrement et d'interruption de service.

¹ 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.

1 Les pourcentages de réalisation de chacun des indices, sauf pour ISO 14001², la procédure de
2 recouvrement et d'interruption de service³ et les émissions de gaz à effet de serre (« GES »)⁴,
3 sont calculés selon la formule suivante :

$$4 \quad B = (R - 50 \%) * \frac{85 \%}{(C - 50 \%)}$$

5 Où :

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

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

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

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

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

14 Le tableau qui suit résume les résultats atteints au cours de l'exercice terminé le 30 septembre
15 2014.

² 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.

³ 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.

⁴ Le résultat de cet indice est de 100 % pour une atteinte de ≥350 tonnes CO₂ éq. et de 0 % pour 0 tonne CO₂ éq. Les résultats intermédiaires seront interpolés.

Indices de qualité de service	Pondération (%)	Résultat individuel (%)	Pourcentage de réalisation (%)
1) Entretien préventif	10	100,2	100,00
2) Rapidité de réponse aux urgences	20	94,4	100,00
3) Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	10	94,1	100,00
4) Fréquence de lecture des compteurs	10	98,9	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 et D ₃	15	92,3	100,00
8) Satisfaction de la clientèle des tarifs D ₄ et D ₅	5	80,0	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

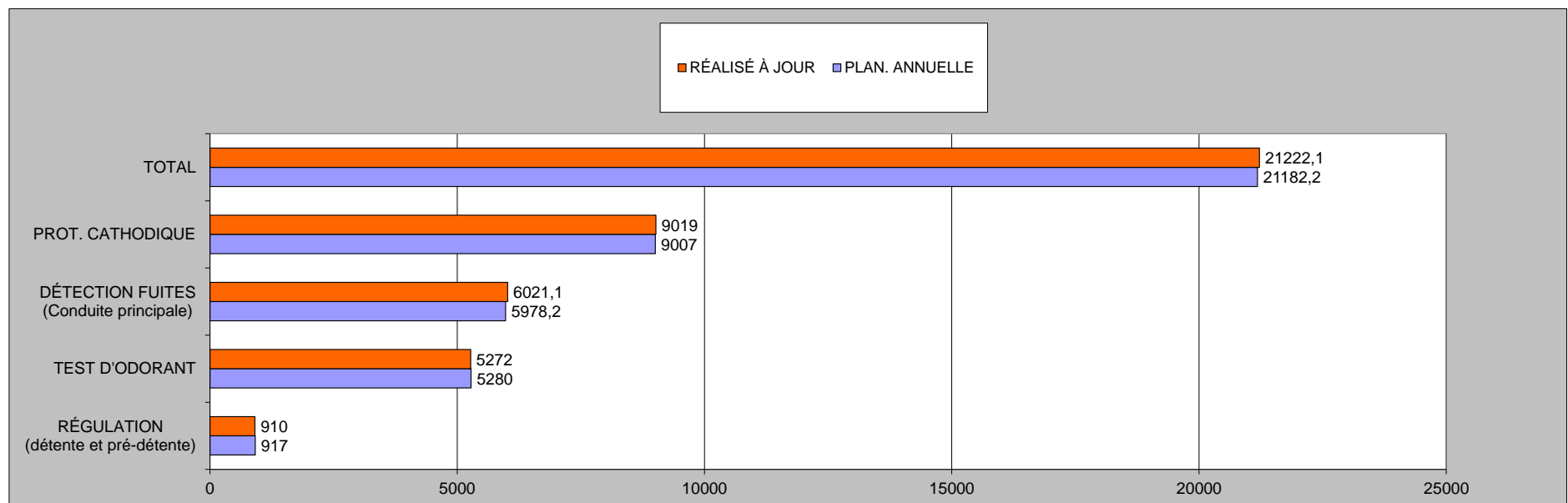
Pour l'exercice terminé le 30 septembre 2014, comme le pourcentage global de réalisation, soit la moyenne pondérée des pourcentages de réalisation des différents indices, se situe à 100,0 %, Gaz Métro a droit à 100 % de sa part du trop-perçu.

1) Entretien préventif

RÉALISATION DU PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF RÉGIE 2013-2014

PLANIFICATION TRIMESTRIELLE (OCTOBRE 2013 À SEPTEMBRE 2014)																	
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	1309	746	317	0	0	75	2674	2750	650	191	237	58	9007	100,13%	100,13%
R18-003		RÉALISÉ	1174	917	18	0	0	6	95	1482	1331	2609	838	549	9019		
R19-012	DÉTECTION FUITES CONDUITE (motorisée et pédestre)	PLANIFIÉ	1801,8	0	0	0	0	0	3015,9	915,5	0	0	245	0	5978,2	100,72%	100,72%
		RÉALISÉ	28,3	644,9	537,9	0	0	0	52,2	813,8	1002,1	1411,2	1123,5	407,2	6021,1	0	0
R22-001	TEST D'ODORANT MENSUEL	PLANIFIÉ	440	440	440	440	440	440	440	440	440	440	440	440	5280	99,85%	99,85%
		RÉALISÉ	440	440	438	442	440	442	430	450	441	441	440	428	5272	0	0
R09-001	RÉGULATION	PLANIFIÉ	241	163	100	105	90	88	61	30	20	8	3	8	917	99,24%	99,24%
R09-002		RÉALISÉ	132	111	127	146	90	71	85	49	19	36	28	16	910	0	0
R11-001	PRÉ-DÉTENTE ET DÉTENTE	PLANIFIÉ	241	163	100	105	90	88	61	30	20	8	3	8	917	99,24%	99,24%
		RÉALISÉ	132	111	127	146	90	71	85	49	19	36	28	16	910	0	0
	TOTAL	PLANIFIÉ	3791,8	1349	857	545	530	603	6190,9	4135,5	1110	639	925	506	21182,2	100,19%	100,19%
		RÉALISÉ	1774,3	2112,9	1120,9	588	530	519	662,2	2794,8	2793,1	4497,2	2429,5	1400,2	21222,1	0	0

Au total 21182,2 activités étaient planifiées et 21222 activités ont été réalisées pour un pourcentage de 100,2%



2) Rapidité de réponse aux urgences

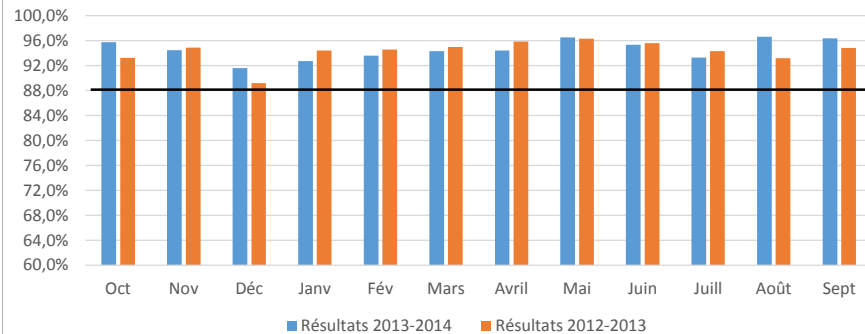
RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE

2013-2014

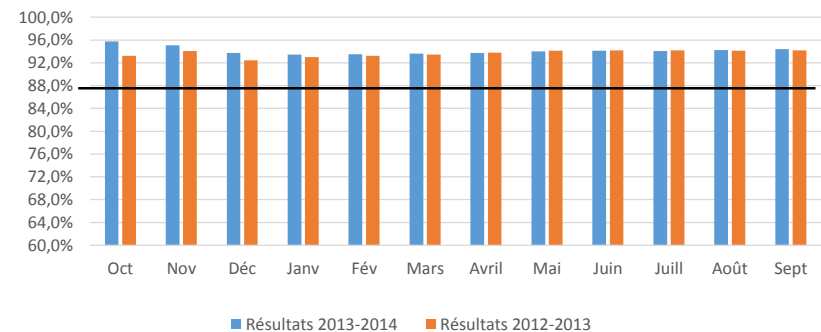
RÉGIE

	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 2012-2013	Nombre d'appels Total	Nombre d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	% d'appels couverts à l'intérieur de 35 min. cum.	Résultats Année 2012-2013
Octobre 2013	827	792	95,8%	93,2%	827	792	95,8%	93,2%
Novembre 2013	971	917	94,4%	94,9%	1 798	1 709	95,1%	94,1%
Décembre 2013	1 092	1 000	91,6%	89,2%	2 890	2 709	93,7%	92,5%
Janvier 2014	1 081	1 002	92,7%	94,4%	3 971	3 711	93,5%	93,0%
Février 2014	736	689	93,6%	94,6%	4 707	4 400	93,5%	93,2%
Mars 2014	826	779	94,3%	95,0%	5 533	5 179	93,6%	93,4%
Avril 2014	1 019	962	94,4%	95,8%	6 552	6 141	93,7%	93,8%
Mai 2014	750	724	96,5%	96,3%	7 302	6 865	94,0%	94,1%
Juin 2014	579	552	95,3%	95,6%	7 881	7 417	94,1%	94,2%
Juillet 2014	582	543	93,3%	94,3%	8 463	7 960	94,1%	94,2%
Août 2014	564	545	96,6%	93,2%	9 027	8 505	94,2%	94,1%
Septembre 2014	743	716	96,4%	94,8%	9 770	9 221	94,4%	94,2%

Résultats mensuels



Résultats cumulatifs



3) Rapidité de réponse aux appels téléphoniques

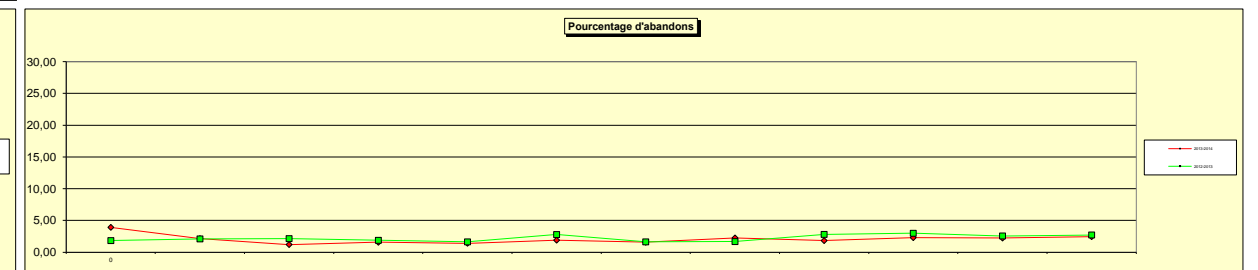
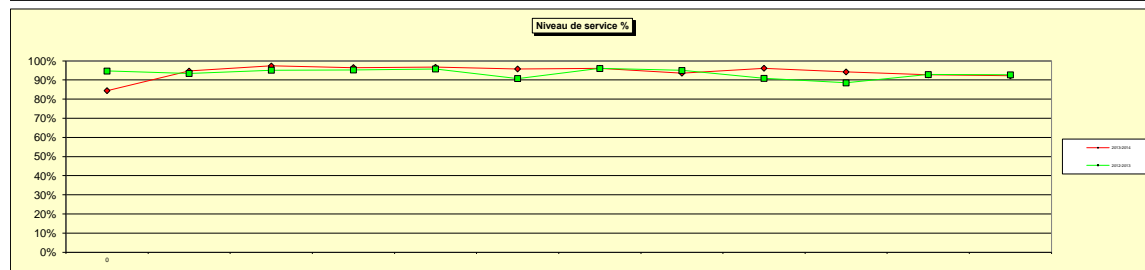
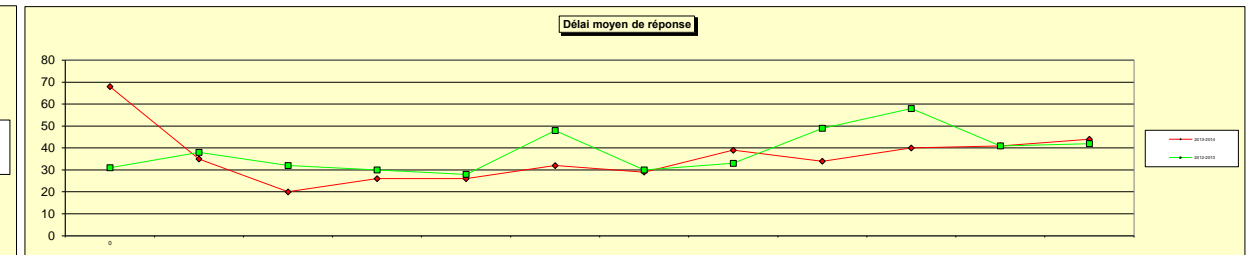
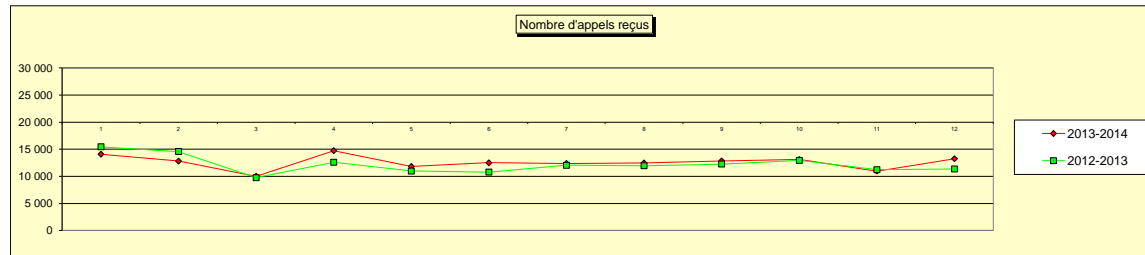
Service information à la clientèle
Résultats de la prise d'appels 2013-2014

	PRIVILÉGÉS				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)	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013
octobre-13	184	2,17	43	75,14%	1 296	3,16	55	86,19%	8 983	4,16	82	83,14%	14 105	15 461	84,45%	94,70%	13 238	15 034	68	31	3,93	1,85
novembre-13	182	0,00	18	90,66%	1 252	1,68	28	94,91%	8 196	2,09	41	94,53%	12 811	14 576	94,68%	93,45%	12 422	14 121	35	38	2,16	2,11
décembre-13	164	0,00	15	93,29%	944	0,85	18	97,03%	6 520	1,10	23	97,48%	10 026	9 767	97,34%	95,14%	9 869	9 458	20	32	1,21	2,15
janvier-14	235	0,85	18	91,45%	1 389	1,01	19	97,47%	9 356	1,39	32	96,32%	14 733	12 619	96,50%	95,27%	14 420	12 265	26	30	1,57	1,89
février-14	204	1,47	19	92,08%	1 260	0,48	22	97,12%	7 574	1,49	31	96,50%	11 847	10 984	96,69%	95,80%	11 604	10 722	26	28	1,41	1,63
mars-14	204	1,47	17	94,58%	1 308	1,68	25	95,37%	8 336	1,91	37	95,71%	12 518	10 794	95,76%	90,79%	12181	10344	32	48	1,90	2,80
avril-14	170	0,00	22	88,76%	1 105	1,18	23	96,19%	8 233	1,62	33	95,90%	12 386	12 042	96,13%	96,04%	12128	11771	29	30	1,57	1,65
mai-14	191	3,66	24	86,17%	1 095	2,28	31	93,84%	8 260	2,19	45	93,11%	12 494	11 964	93,56%	95,01%	12 072	11 668	39	33	2,26	1,69
juin-14	145	2,76	18	92,41%	1 017	1,18	26	96,71%	9 113	1,89	39	95,98%	12 853	12 274	96,15%	90,85%	12 537	11 771	34	49	1,83	2,81
juillet-14	170	0,59	30	85,29%	1 123	2,14	30	94,78%	9 159	2,11	46	93,94%	13 107	12 943	94,28%	88,48%	12703	12358	40	58	2,30	2,99
août-14	154	2,60	29	84,77%	856	1,99	33	92,67%	7 498	2,11	47	92,45%	10 970	11 248	92,71%	92,87%	10608	10845	41	41	2,23	2,57
septembre-14	181	2,21	29	81,77%	1 107	2,17	33	93,33%	8 750	2,24	53	91,31%	13 253	11 369	92,17%	92,73%	12 793	10 938	44	42	2,45	2,72
À ce jour	2 184				13 752				99 978				151 103	146 041			146 575	141 295				
Moyenne	182	1,47	23	88,16%	1 146	1,65	29	94,62%	8 332	2,05	43	93,78%	12 592	12 170	94,10%	93,42%	12 215	11 775	37	38	2,10	2,23

À ce jour DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec.) 37

NIVEAU DE SERVICE PONDÉRÉ

94,10%

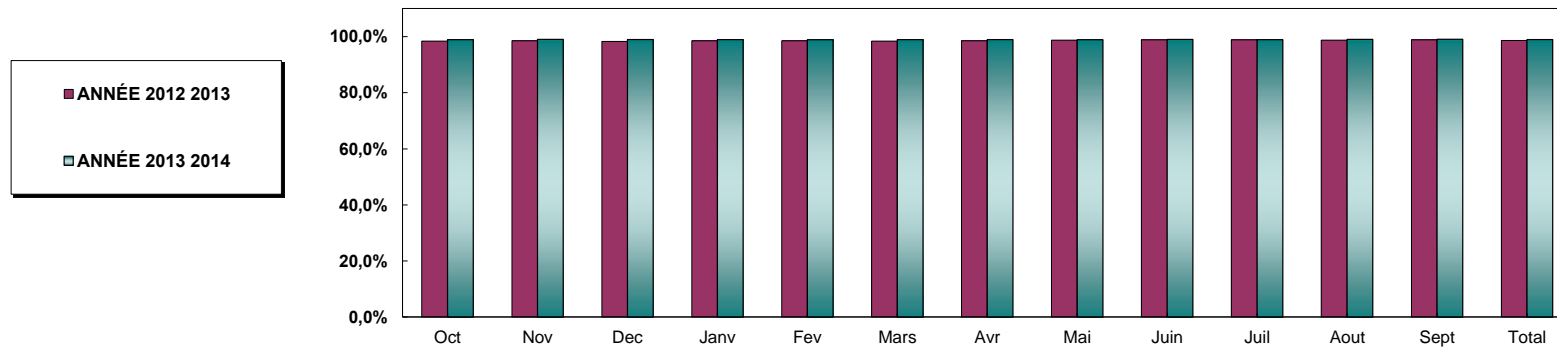


4) Fréquence de lecture des compteurs

FRÉQUENCE DES LECTURES DE COMPTEURS POUR L'ANNÉE 2013-2014
Résultats au 30 septembre 2014

No ligne

	TRES GRAND			GRAND			MOYEN			PETIT			TOTAL POUR LE MOIS			RÉSULTATS 2012 / 2013	
	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 %		
1																	
2																	
3																	
4																	
5	octobre-13	5 678	120	97,9%	27 817	110	99,6%	110 293	543	99,5%	70 539	1 562	97,8%	214 327	2 335	98,9%	98,4%
6	novembre-13	6 042	95	98,4%	28 419	101	99,6%	111 933	440	99,6%	68 482	1 496	97,8%	214 876	2 132	99,0%	98,5%
7	décembre-13	6 144	118	98,1%	28 622	133	99,5%	113 076	534	99,5%	67 577	1 468	97,8%	215 419	2 253	99,0%	98,3%
8	janvier-14	6 082	166	97,3%	28 680	138	99,5%	113 175	592	99,5%	67 613	1 429	97,9%	215 550	2 325	98,9%	98,5%
9	février-14	6 076	160	97,4%	28 727	172	99,4%	113 278	653	99,4%	67 629	1 412	97,9%	215 710	2 397	98,9%	98,5%
10	mars-14	6 083	96	98,4%	28 750	165	99,4%	113 332	672	99,4%	67 648	1 406	97,9%	215 813	2 339	98,9%	98,4%
11	avril-14	6 078	118	98,1%	28 783	165	99,4%	113 416	614	99,5%	67 712	1 404	97,9%	215 989	2 301	98,9%	98,5%
12	mai-14	6 084	249	95,9%	28 818	151	99,5%	113 605	607	99,5%	67 855	1 408	97,9%	216 362	2 415	98,9%	98,7%
13	juin-14	6 091	99	98,4%	28 850	143	99,5%	113 756	507	99,6%	68 008	1 441	97,9%	216 705	2 190	99,0%	98,8%
14	juillet-14	6 111	293	95,2%	28 888	127	99,6%	113 987	483	99,6%	68 103	1 476	97,8%	217 089	2 379	98,9%	98,8%
15	août-14	6 180	143	97,7%	28 936	146	99,5%	114 053	514	99,5%	68 067	1 354	98,0%	217 236	2 157	99,0%	98,7%
16	septembre-14	6 217	126	98,0%	29 009	149	99,5%	114 170	482	99,6%	68 100	1 311	98,1%	217 496	2 068	99,0%	98,8%
17		72 866	1 783	97,6%	344 299	1 700	99,5%	1 358 074	6 641	99,5%	817 333	17 167	97,9%	2 592 572	27 291	98,9%	98,6%





Bureau de normalisation
du Québec

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

Le 9 avril 2014

Madame Isabelle Tardif
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.

Veuillez prendre note que le prochain audit est prévu en février 2015. Votre auditeur communiquera 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.

Isabelle Landry
Responsable du programme

/jad



Rapport d'audit ISO 14001:2004 (Dossier BNQ n° 25826-1)

Présenté aux membres de la direction de la
SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ MÉTRO

par **Charles Landry**,
auditeur responsable

lors de la réunion de fermeture de l'audit
tenue le 6 février 2014

Respecte, en tout ou en partie, l'orthographe modernisée.

Original : 2014.12.19

BNQ
Bureau de normalisation
du Québec



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 de la certification ISO 14001:2004;
 - Réalisé du 3 au 6 février 2014;
 - Conformément au plan d'audit.



Contenu de la présentation

- **Principaux constats :**
 - 7 points forts;
 - 2 opportunités d'amélioration;
 - 2 demandes d'actions correctives (DAC) mineures.
- **Conclusions et recommandations au BNQ**
- **Prochaines activités de suivi**



Principaux points forts

- **Responsabilité des dirigeants et des administrateurs (processus robuste)** : la reddition de compte et le système de gestion environnementale (SGE) respectent les exigences de la Loi 89 et cette démonstration de diligence a, entre autres, été vérifiée avec succès dans le cadre du présent audit du BNQ auprès du représentant de la Direction et des répondants des départements de la Qualité corporative (coordination du SGE), des Projets majeurs, de la Construction et des Immeubles (pour la réhabilitation du site).





Principaux points forts

- Efficacité des interventions de Gaz Métro sur les bris de conduites de gaz par les tiers (vérifiée aux bureaux administratifs de la Mauricie, de l'Estrie et de la Montérégie).
- La détermination des aspects environnementaux de Gaz Métro est déjà basée sur une approche stratégique qui rejoint les orientations de la nouvelle version d'ISO 14001:2015 (par exemple : pour les gaz à effet de serre).



Principaux points forts

- Haut niveau d'intégration des exigences légales applicables dans les procédures opérationnelles;
- Processus d'audit interne stratégique;
- Répartition efficace des appels d'urgence;
- Compétence de la coordonnatrice du SGE.



Opportunités d'amélioration

- o La procédure opérationnelle qui encadre l'utilisation des détecteurs de gaz exige qu'un nombre suffisant d'appareils de remplacement soit conservé, ce dont le bureau d'affaires de l'Estrie n'est pas, pour l'instant, en mesure de s'assurer. Ce manquement fait toutefois l'objet d'un plan de correction qui sera mis en œuvre de façon imminente.



Opportunités d'amélioration

- o La salle d'entreposage des matières dangereuses qui devrait être utilisée par le bureau d'affaires de la Mauricie (ancienne salle du secteur Transmission) n'a pas encore été vidée de son contenu obsolète (matières dangereuses du secteur Transmission) ni remise en état pour être utilisée prochainement. Toutefois, un projet de rénovation serait en cours.



Demande(s) d'actions correctives (DAC)

Norme : ISO 14001:2004

Réf. DAC : M1-MIN-01

Élément : 4.5.1 Étalonnage

Au moment de l'audit, au bureau d'affaires de la Mauricie, il s'est avéré ardu de retracer les copies papier des plus récents certificats d'étalonnage des détecteurs de gaz de même que les enregistrements correspondants dans la base de données SAP. Un système de suivi parallèle reposant sur un tableur Excel est aussi utilisé, lequel ne s'arrime pas à la base de données principale. Par ailleurs, du côté du bureau d'affaires de l'Estrie, la liste des détecteurs de gaz maintenue dans SAP ne concorde pas avec l'inventaire physique vérifié dans le magasin. De plus, le seul détecteur supersensible de remplacement gardé en inventaire n'était pas référencé dans SAP.





Demande(s) d'actions correctives (DAC)

Norme : ISO 14001:2004

Réf. DAC : M1-MIN-02

Élément : 4.4.6 Maitrise opérationnelle

Une installation de support en plastique sur laquelle reposent des barils d'éthylène-glycol et d'autres barils de produits liquides (dont le contenu s'est avéré difficilement identifiable) a été observée à l'extérieur du bâtiment du bureau d'affaires de la Mauricie. Les puits de rétention secondaire du support étaient encombrés de neige et de glace, rendant ceux-ci non fonctionnels. Par ailleurs, ce type de support n'est probablement pas conçu pour supporter de grands froids, donc ne devrait pas se retrouver à l'extérieur. Finalement, certains barils présentaient une usure avancée (rouille) et étaient exposés aux collisions.





Conclusions de l'audit

- Le système de gestion sera conforme aux exigences de la norme ISO 14001:2004 lors de la mise en œuvre des actions correctives issues des deux demandes d'actions correctives (DAC) mineures levées lors du présent audit.
- Le système mis en œuvre est apte à assurer une saine gestion de l'environnement.



Recommandations au BNQ

Dans la mesure où l'entreprise aura fourni dans le délai convenu des réponses satisfaisantes aux deux DAC mineures formulées lors du présent audit, les recommandations suivantes sont transmises au BNQ :

- maintenir la certification ISO 14001:2004 de Gaz Métro;
- planifier la réalisation du prochain audit en février 2015.



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

- Fermeture des deux DAC mineures dans les délais convenus (d'ici le 6 mars 2014).
- 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



MERCI

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

6) Émissions de gaz à effet de serre

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

1 Pour l'année 2013-2014 Gaz Métro avait pour objectif de réduire ses émissions de gaz à effet de
2 serre (« GES ») de 350 tonnes de CO₂ eq.

3 Afin d'atteindre l'objectif de 350 tonnes de CO₂ eq. récurrentes, Gaz Métro a procédé à un achat
4 de crédits compensatoires de type « Gold Standard transition » (voir certificat de compensation
5 en annexe 1) de 350 tonnes CO₂ eq. le 12 septembre 2014 auprès de la firme Planétair. Cet
6 achat représente des crédits issus d'un projet de reboisement dans la région métropolitaine.

7 Ce type de crédit a intégré le standard Carbon Fix Gold standard transition. Cette intégration
8 implique un alignement technique des deux standards. Historiquement, le Gold Standard ne
9 s'intéressait qu'aux projets d'énergies renouvelables et d'efficacité énergétique; ces projets
10 assurant la permanence des réductions de GES dans le temps.

11 Les crédits forestiers de Planetair proviennent du premier et unique projet homologué « Gold
12 Standard transition » en Amérique du Nord. Mené dans la grande région métropolitaine de
13 Montréal, le projet met l'accent sur le reboisement des terres dégradées et inutilisées en zones
14 urbaines et semi-urbaines, de même que sur la revalorisation d'écosystèmes forestiers et la
15 création d'espaces verts. Les nouvelles forêts créées par la plantation de 375 000 arbres sont
16 stratégiquement situées dans les régions administratives des Laurentides, de Lanaudière et de
17 la Montérégie.

18 Le projet est sommairement décrit à l'annexe 2. Les deux hyperliens suivants donnent plus
19 d'information à ce sujet :

20 <http://www.co2environnement.com/#>

21 <http://www.carbonfix.info/WWW/>

- 1 En date du 30 septembre 2014, l'achat de crédits compensatoires permettent à Gaz Métro
- 2 d'obtenir un total de 350 tonnes de CO₂ eq. récurrentes permettant ainsi à Gaz Métro l'atteinte
- 3 de son objectif.

CERTIFICAT DE COMPENSATION

PLANETAIR certifie que
l'empreinte climatique de
GAZ METRO 2013-2014
a été neutralisée par l'achat de
crédits de compensation de carbone
CarbonFix Gold Standard Transition
représentant



350,00 tonnes
de CO₂e 

Certificat #8683 --- Émis le 2014/09/12
-- NON TRANSFÉRABLE / NE PEUT ÊTRE VENDU --



Marc Paquin
Directeur exécutif
Planetair



Pour seulement 10\$, compensez votre empreinte de carbone laissée par l'utilisation de votre téléphone intelligent. Agissez!



POUR COMPENSER
VOS EMPREINTES
DE CARBONE ET
RESTAURER NOS
FORÊTS

Accueil À propos Nouvelles Contactez-nous English



Projets

Description des projets

CO2 Environnement est actuellement un précurseur avec son modèle d'affaires innovateur portant sur le reboisement des terres dégradées dans le but d'homologuer des crédits de carbone de haute qualité. En effet, CO2 Environnement a développé une expertise unique dans le milieu du carbone forestier en Amérique du Nord. En juillet 2012, notre entreprise a réussi une première en Amérique du Nord en homologuant un reboisement urbain de 110 hectares au Québec sous le prestigieux standard CarbonFix. (Standard récemment acquis par le prestigieux standard Gold Standard) Carbonfix étant la norme de plus haute qualité sur le marché du crédit de carbone volontaire en foresterie. Le projet a été vérifié par une tierce partie RainForest Alliance.

Fort de cette expérience et des connaissances acquises nous voulons poursuivre notre mission et reboiser à chaque année environ 150 hectares de terres dégradées ici au Québec.

Projet de reboisement 2012 (Québec)

- Superficie reboisée; 110 hectares
- Région; Grande région métropolitaine
- Standard utilisé; CarbonFix, version 3.2 (Gold Standard Transition)
- Nombre de crédits homologués; 33 852

Projet de reboisement 2014 (Québec)

- Superficie reboisée; 120-150 hectares
- Région; Grande région métropolitaine
- Standard utilisé; Gold Standard, version 3.0
- Nombre de crédits homologués; 45 000 - 60 000

Projet de reboisement 2013 (Mexique)

- Superficie reboisée; 500 hectares
- Région; À venir
- Standard utilisé; Gold Standard, version 3.0
- Nombre de crédits homologués; 90 000

Compensez dès
maintenant

Récentes nouvelles

UNE COLLABORATION ENTRE CO2 ENVIRONNEMENT ET INRF

10 novembre 2013

<http://www.iaf.inrs.ca/actualites/recherche-en-sante-75-ans-d-histoire-et-un-heritage-toujours-bien-vivant>

LA PRESSE + NOUS DONNE UNE BELLE VISIBILITÉ

10 novembre 2013

http://plus.lapresse.ca/screens/4cdb-b980-5239cc16-ad5e-20deac1c606d%7C_0

CONCOURS QUÉBÉCOIS EN ENTREPRENEURIAT

17 juillet 2013

<http://www.journalecourrier.com/Economie/Affaires/2013-04-10/article-3217285/Nombre-record-de-projets-soumis-au-Concours-quebecois-en-entrepreneuriat...>

Documents
téléchargeables

Infolettre

Abonnez-vous et recevez les dernières nouvelles de CO2 Environnement

Entrez votre nom

Entrez votre courriel

S'abonner



Compensez votre empreinte de carbone laissée par l'utilisation de votre téléphone intelligent. Agissez!

[Cliquez ici pour en savoir plus](#)

Restez en contact avec
nous

Nous joindre
514-827-6194

Annexe 2

**Afforestation in the montreal metropolitan area**

Infobox

CO₂ Certificates

Project Developer



The Montreal Metropolitan Area afforestation project located in Quebec, Canada as created in 2011 to plant abandoned land and sequester a part of Montreal's atmospheric carbon. With a total project area of 109.6 hectares and more than 375 000 trees planted, this project is the largest of its kind in the region and the whole province of Quebec.

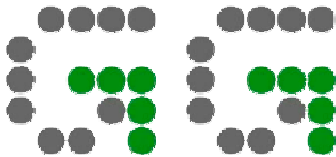
Located in Eastern Canada within the province of Québec, the city of Montreal has the second largest population in Canada and the seventh in North America. The Montreal Metropolitan Area has a population of 3.8 million people and spans over 3800 km², the main land use being pasture/croplands. The afforestation project was established in 2011 to plant abandoned lands and sequester a part of Montreal's atmospheric carbon. Five sites were selected across the metropolitan area that covers a total of 109.6 hectares and various land use: abandoned croplands, highway right-of-ways, and gravel mine tailings. Over 375 000 trees were planted, with seven indigenous coniferous and broadleaf tree species. Forests represent a small 13 % of total metropolitan area and in a beginning carbon mitigation market, this first-of-its-kind project could help develop carbon sequestration in Quebec and restore a part of the initial diversified forests that used to cover the Montreal area.



Documentation



Project brochure



Validation + Verification certified by Technical Team of GoldStandard (LUF) according to Gold Standard (Transition)



Validation certified by Rainforest Alliance according to CarbonFix Standard

Powered by www.climateProjects.info

7) Satisfaction de la clientèle des tarifs D₁ et D₃

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

Document présenté à Jennifer Hamel
Gaz Métro

Octobre 2014

Stratégie organisation et méthode, SOM inc.

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

3340, rue de La Pérade
3^e 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	5516
Résidentiel strate 1	100	400	389
Résidentiel strate 3	200	800	931
Gaz Métro + (avec produit)	96	384	391
Gaz Métro + (sans produit)	96	384	390
Gaz Métro + (contact téléphonique)	58	232	235
Résidentiel strate 4	130	520	547
Résidentiel strate 6	180	720	756
Résidentiel strate 8	50	200	18
Affaire strate 1	60	240	264
Affaire strate 3	100	400	527
Affaire strate 4	130	520	549
Affaire strate 6	100	400	420
Affaire strate 8	50	200	99

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.

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, 5516 entrevues portant sur la période d'octobre 2013 à septembre 2014 ont été complétées (entre le 9 octobre 2013 et le 25 septembre 2014).

2013-2014

- Nombre d'entrevues réalisées : 5516
- Taux de non-réponse estimé : 18,3%
- Taux de refus : 22,5%
- Taux de réponse estimé : 59,2%

2012-2013

- Nombre d'entrevues réalisées : 5400
- Taux de non-réponse estimé : 18,3%
- Taux de refus : 20,5%
- Taux de réponse estimé : 61,2%

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 92,3%*.

10. Marges d'erreur dans les estimations

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

	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Ensemble			
Pour les résultats d'ensemble	2,27%	2,30%	2,25%
Effet de plan pour l'ensemble	3,00	3,01	2,91
Selon la strate			
1 Un nouveau branchement au gaz naturel	4,37%	4,17%	4,48%
3 Un contact avec les services à la clientèle	3,71%	3,71%	3,54%
4 Visite d'un technicien de service de Gaz Métro (régie)	4,92%	4,79%	4,33%
6 Pas eu recours aux services de Gaz Métro au cours des deux dernières années	2,89%	2,91%	2,86%
8 Un contact avec un représentant des ventes de Gaz Métro	8,32%	7,24%	6,50%
50 Visite ou contact avec Gaz Métro Plus	4,09%	3,99%	4,14%

* Moyenne pondérée issue des résultats suivants :
1^{er} trimestre → 91,3 % 2^e trimestre → 91,6 % 3^e trimestre → 91,4 % 4^e trimestre → 95,6 %

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 Jennifer Hamel
Gaz Métro

Novembre 2014

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'interface « *Monpointdevue.ca* » développé par *Extract*.
- Étapes de collectes :
 1. 27 mai 2014 : 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. 2 juin 2014 : rappel par courriel auprès des clients n'ayant pas complété le sondage;
 3. 5 au 9 juin 2014 : rappels téléphoniques auprès des clients n'ayant pas complété le sondage;
 4. 19 juin 2014 : date de fin de collecte.

7. Taux de réponse

Au total, 72 % des clients grandes entreprises ont participé à l'étude (145/201 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

	2014
Résultat : Pourcentage des répondants qui ont accordé une note de 8 à 10 (1 étant très insatisfait et 10 étant très satisfait).	80,0 %
Marge d'erreur maximum du résultat : Pour une population de 201clients	±4,3 % 19 fois sur 20

9) Procédure de recouvrement et d'interruption de service

Procédure de recouvrement et d'interruption de service

- 1 Au cours de l'année 2013-2014, les différentes étapes et règles contenues au mécanisme incitatif
- 2 ont été respectées pour chacun des dossiers.