

**SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE MAINTIEN
DE LA QUALITÉ DE SERVICE POUR L'EXERCICE
TERMINÉ LE 30 SEPTEMBRE 2015**

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 2015.

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.

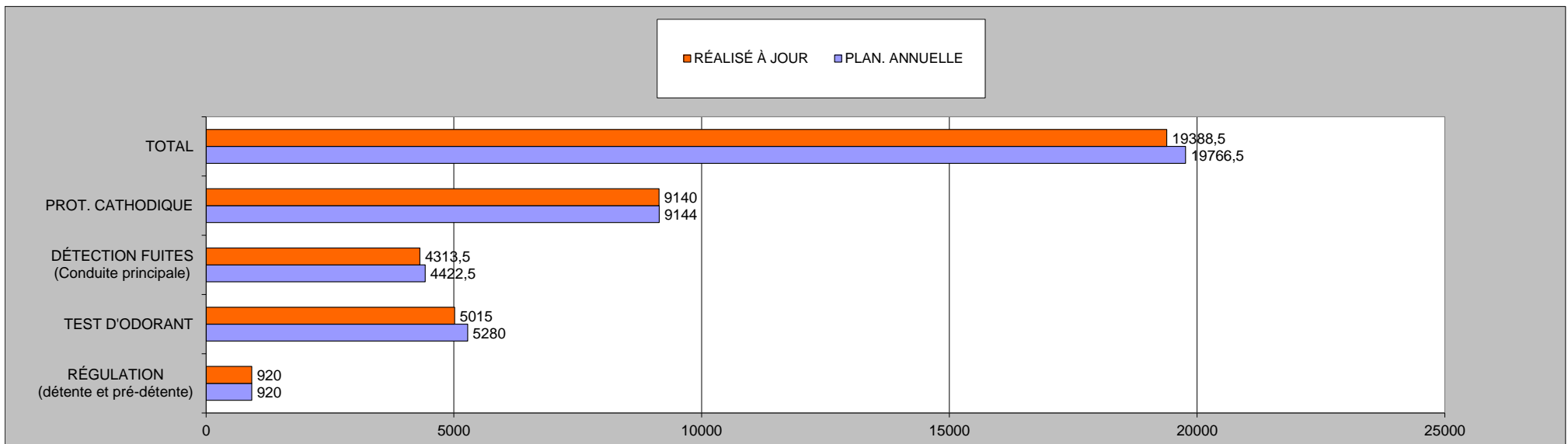
Indices de qualité de service	Pondération (%)	Résultat individuel (%)	Pourcentage de réalisation (%)
1) Entretien préventif	10	98,1	100,00
2) Rapidité de réponse aux urgences	20	95,0	100,00
3) Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	10	95,7	100,00
4) Fréquence de lecture des compteurs	10	99,1	100,00
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 et D ₃	15	93,8	100,00
8) Satisfaction de la clientèle des tarifs D ₄ et D ₅	5	90,0	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 2015, 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 2014-2015

PLANIFICATION MENSUELLE (OCTOBRE 2014 À SEPTEMBRE 2015)																	
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	1324	627	322	0	0	202	2729	2868	545	232	237	58	9144	99,96%	99,96%
R18-003		RÉALISÉ	1194	1249	59	0	0	18	123	2427	1763	1269	804	234	9140		
R19-012	DÉTECTION FUITES CONDUITE (motorisée et pédestre)	PLANIFIÉ	1750,5	0	0	0	0	0	1952	720	0	0	0	0	4422,5	97,54%	97,54%
		RÉALISÉ	336,6	299,9	73	197,1	0	0	260,4	1167,4	550,8	263	895,6	269,7	4313,5	0	0
R22-001	TEST D'ODORANT MENSUEL	PLANIFIÉ	440	440	440	440	440	440	440	440	440	440	440	440	5280	94,98%	94,98%
		RÉALISÉ	445	352	418	420	421	421	420	420	418	425	427	428	5015	0	0
R09-001		PLANIFIÉ	260	163	118	87	99	72	55	30	19	8	3	6	920	100,00%	100,00%
R09-002	RÉGULATION	RÉALISÉ	164	119	173	201	76	48	47	27	22	16	14	13	920	0	0
R11-001	PRÉ-DÉTENTE ET DÉTENTE																
	TOTAL	PLANIFIÉ	3774,5	1230	880	527	539	714	5176	4058	1004	680	680	504	19766,5	98,09%	98,09%
		RÉALISÉ	2139,6	2019,9	723	818,1	497	487	850,4	4041,4	2753,8	1973	2140,6	944,7	19388,5	0	0
Au total			19767 activités étaient planifiées et 19389 activités ont été réalisées pour un pourcentage de 98,1%														



2) Rapidité de réponse aux urgences

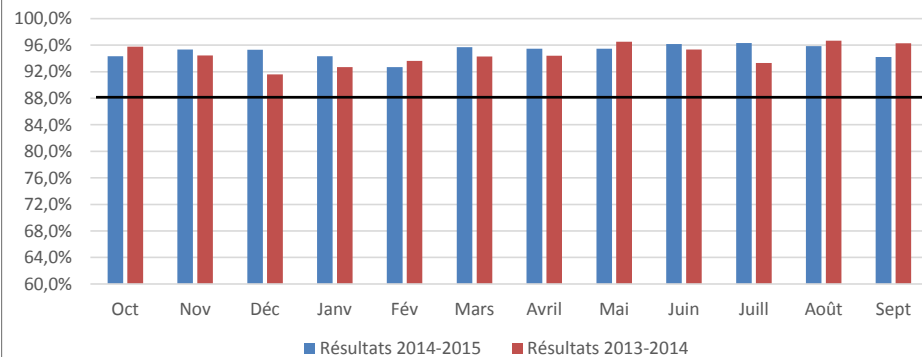
RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE

2014-2015

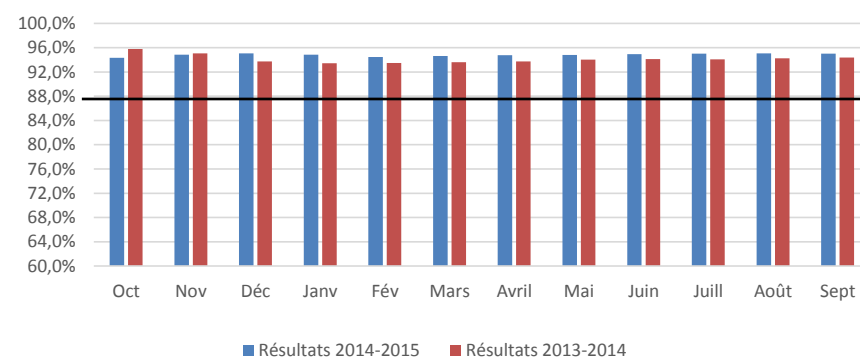
RÉGIE

	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 2013-2014	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 2013-2014
Octobre 2014	848	800	94,3%	95,8%	848	800	94,3%	95,8%
Novembre 2014	904	862	95,4%	94,4%	1 752	1 662	94,9%	95,1%
Décembre 2014	1 048	999	95,3%	91,6%	2 800	2 661	95,0%	93,7%
Janvier 2015	990	934	94,3%	92,7%	3 790	3 595	94,9%	93,5%
Février 2015	835	774	92,7%	93,6%	4 625	4 369	94,5%	93,5%
Mars 2015	718	687	95,7%	94,3%	5 343	5 056	94,6%	93,6%
Avril 2015	878	838	95,4%	94,4%	6 221	5 894	94,7%	93,7%
Mai 2015	706	674	95,5%	96,5%	6 927	6 568	94,8%	94,0%
Juin 2015	623	599	96,1%	95,3%	7 550	7 167	94,9%	94,1%
Juillet 2015	542	522	96,3%	93,3%	8 092	7 689	95,0%	94,1%
Août 2015	579	555	95,9%	96,7%	8 671	8 244	95,1%	94,2%
Septembre 2015	606	571	94,2%	96,3%	9 277	8 815	95,0%	94,4%

Résultats mensuels



Résultats cumulatifs



3) Rapidité de réponse aux appels téléphoniques

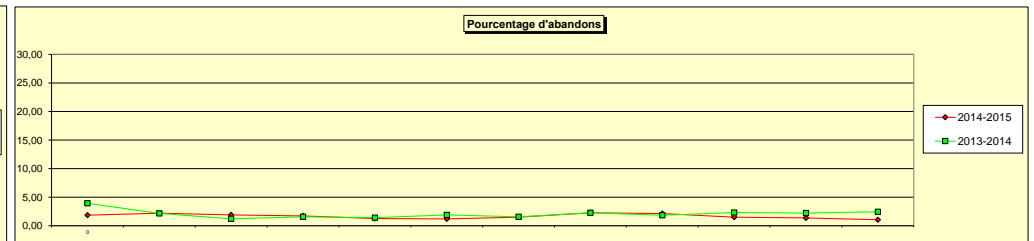
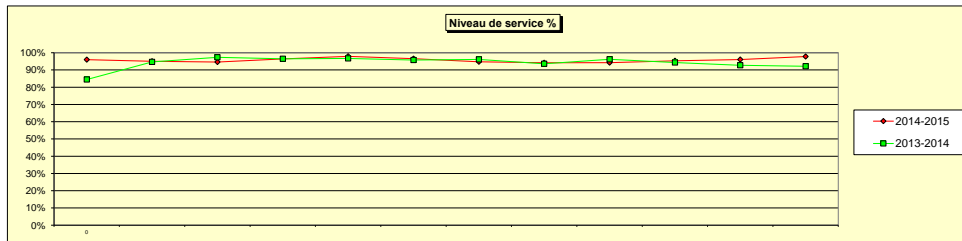
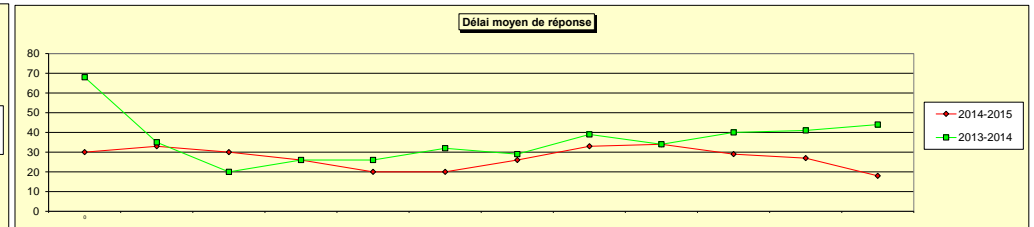
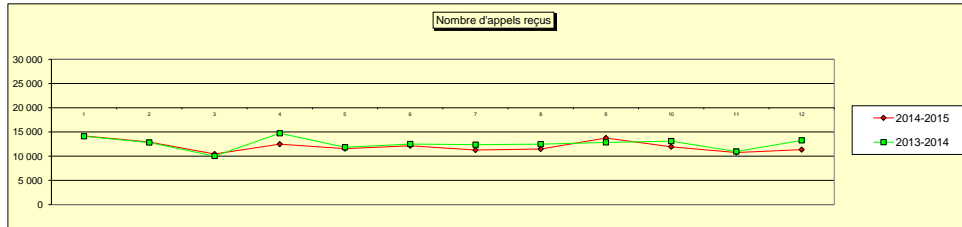
Service information à la clientèle
Résultats de la prise d'appels 2014-2015

	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)	2014-2015	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015	2013-2014
octobre-14	187	1,07	25	87,70%	1 300	1,23	28	95,58%	9 043	1,70	34	96,09%	14 190	14 105	95,95%	84,45%	13 818	13 238	30	68	1,86	3,93
novembre-14	239	1,67	24	90,34%	1 335	1,65	27	95,64%	8 323	2,16	39	94,72%	12 927	12 811	95,03%	94,68%	12 544	12 422	33	35	2,21	2,16
décembre-14	174	1,72	30	84,30%	1 346	0,89	25	94,32%	6 682	1,69	35	95,04%	10 456	10 026	94,61%	97,34%	10 186	9 869	30	20	1,89	1,21
janvier-15	291	0,69	17	91,75%	1 945	0,77	21	96,75%	7 406	1,94	31	96,35%	12 493	14 733	96,40%	96,50%	12 207	14 420	26	26	1,72	1,57
février-15	215	1,40	12	94,86%	1 784	0,78	18	98,15%	6 669	1,30	23	97,90%	11 555	11 847	97,89%	96,69%	11 370	11 604	20	26	1,25	1,41
mars-15	224	0,89	12	94,59%	1 972	0,81	18	96,49%	7 378	0,91	24	96,36%	12 141	12 518	96,52%	95,76%	11 898	12 181	20	32	1,19	1,90
avril-15	195	0,51	20	90,21%	1 882	1,17	23	94,76%	6 691	1,39	31	94,73%	11 269	12 386	94,77%	96,13%	11 027	12 128	26	29	1,51	1,57
mai-15	158	1,27	23	87,26%	1 838	1,41	24	95,73%	6 920	1,98	40	93,65%	11 469	12 494	94,18%	93,56%	11 105	12 072	33	39	2,26	2,26
juin-15	175	2,86	25	84,97%	2 243	1,56	25	95,05%	8 772	2,10	40	94,15%	13 742	12 853	94,26%	96,15%	13 340	12 537	34	34	2,14	1,83
juillet-15	148	0,68	17	94,59%	1 883	1,12	23	95,29%	7 904	1,45	34	94,99%	11 946	13 107	95,30%	94,28%	11 675	12 703	29	40	1,50	2,30
août-15	179	0,56	19	91,62%	1 678	1,19	22	95,97%	6 905	1,39	31	96,00%	10 757	10 970	96,02%	92,71%	10 558	10 608	27	41	1,38	2,23
septembre-15	181	1,10	14	91,71%	1 725	0,64	15	98,14%	7 122	0,84	21	97,71%	11 357	13 253	97,75%	92,17%	11 196	12 793	18	44	1,05	2,45
À ce jour	2 366				20 931				89 815				144 302	151 103			140 924	146 575				
Moyenne	197	1,18	20	90,53%	1 744	1,10	22	96,02%	7 485	1,59	32	95,61%	12 025	12 592	95,71%	94,10%	11 744	12 215	27	37	1,80	1,69

À ce jour DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec) 27

NIVEAU DE SERVICE PONDÉRÉ

95,71%

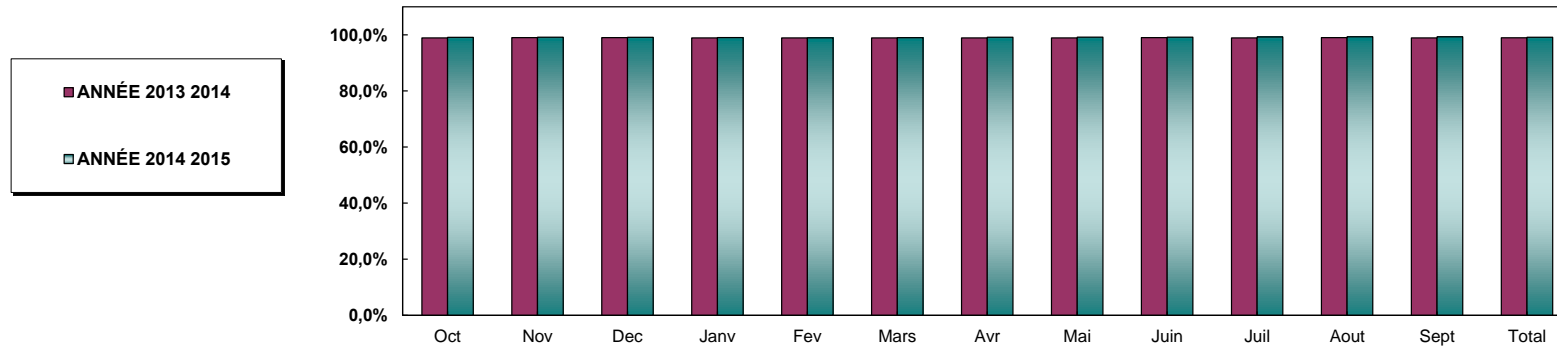


4) Fréquence de lecture des compteurs

FRÉQUENCE DES LECTURES DE COMPTEURS POUR L'ANNÉE 2014-2015
Résultats au 30 septembre 2015

No ligne

No ligne		TRES GRAND			GRAND			MOYEN			PETIT			TOTAL POUR LE MOIS			RÉSULTATS 2013 / 2014
		NOMBRE DE LECTURES			NOMBRE DE LECTURES			NOMBRE DE LECTURES			NOMBRE DE LECTURES			NOMBRE DE LECTURES			
		TOTAL	HORS POLITIQUE	RESPECT %	TOTAL	HORS POLITIQUE	RESPECT %	TOTAL	HORS POLITIQUE	RESPECT %	TOTAL	HORS POLITIQUE	RESPECT %	TOTAL	HORS POLITIQUE	RESPECT %	
5	octobre-14	6 243	89	98,6%	29 077	112	99,6%	114 401	447	99,6%	68 115	1 288	98,1%	217 836	1 936	99,1%	98,9%
6	novembre-14	6 921	69	99,0%	30 564	89	99,7%	115 659	386	99,7%	65 161	1 282	98,0%	218 305	1 826	99,2%	99,0%
7	décembre-14	7 116	122	98,3%	30 839	115	99,6%	117 344	427	99,6%	63 598	1 249	98,0%	218 897	1 913	99,1%	99,0%
8	janvier-15	7 048	158	97,8%	30 864	151	99,5%	117 545	585	99,5%	63 514	1 223	98,1%	218 971	2 117	99,0%	98,9%
9	février-15	7 042	153	97,8%	30 900	210	99,3%	117 608	737	99,4%	63 466	1 222	98,1%	219 016	2 322	98,9%	98,9%
10	mars-15	7 039	142	98,0%	30 916	183	99,4%	117 674	669	99,4%	63 423	1 216	98,1%	219 052	2 210	99,0%	98,9%
11	avril-15	7 036	72	99,0%	30 945	112	99,6%	117 702	489	99,6%	63 421	1 183	98,1%	219 104	1 856	99,2%	98,9%
12	mai-15	7 042	85	98,8%	30 952	100	99,7%	117 814	437	99,6%	63 522	1 168	98,2%	219 330	1 790	99,2%	98,9%
13	juin-15	7 040	110	98,4%	30 976	79	99,7%	117 964	422	99,6%	63 465	1 203	98,1%	219 445	1 814	99,2%	99,0%
14	juillet-15	7 078	83	98,8%	30 995	86	99,7%	118 080	386	99,7%	63 553	1 096	98,3%	219 706	1 651	99,2%	98,9%
15	août-15	7 053	100	98,6%	31 022	89	99,7%	118 143	381	99,7%	63 545	963	98,5%	219 763	1 533	99,3%	99,0%
16	septembre-15	7 051	106	98,5%	31 083	87	99,7%	118 289	434	99,6%	63 511	922	98,5%	219 934	1 549	99,3%	98,9%
17		83 709	1 289	98,5%	369 133	1 413	99,6%	1 408 223	5 800	99,6%	768 294	14 015	98,2%	2 629 359	22 517	99,1%	98,9%





Bureau de normalisation
du Québec

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

Le 27 avril 2015

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 2016. 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.

/nc

Nancy Carrière pour
Charles Landry
Responsable du programme

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

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



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 5 février 2015

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

Original : 2016.01.29



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 2 au 5 février 2015;
 - Conformément aux objectifs du plan d'audit.



Contenu de la présentation

- **Principaux constats :**
 - 8 points forts;
 - 1 opportunité d'amélioration;
 - 1 demande d'action corrective (DAC) mineure.
- **Conclusions et recommandations au BNQ.**
- **Prochaines activités de suivi.**



Principaux points forts

- Maintien du processus de reddition de compte trimestriel en environnement (information efficace apportée à la haute direction) permettant une rétroaction diligente.
- Maturité du système de gestion environnementale (SGE) : est en amélioration accentuée.
- Efficacité des interventions de Gaz Métro sur les bris de conduites de gaz par les tiers.
- Qualité et efficacité des installations et du système de gestion des compétences de l'École des technologies gazières (ÉTG).



Principaux points forts

- Haut niveau d'intégration des exigences légales applicables dans les procédures opérationnelles.
- Processus d'audit interne stratégique permettant d'obtenir un bon niveau de confiance envers le SGE.
- Répartition efficace des appels d'urgence.



Principaux points forts

Compétence de la coordonnatrice du SGE et des principaux répondants rencontrés en audit :

- Bureau administratif de Québec.
- Transmission Saint-Maurice.
- Exploitation du réseau.
- Approvisionnement et Centre de distribution.
- École des technologies gazières (ÉTG).
- Usine de liquéfaction, de stockage et de regazéification (ULSR).
- Ingénierie de conception.
- Qualité corporative.





Opportunités d'amélioration

- Il semble que pour un client, la nuance entre une mise hors service et un abandon du service de gaz naturel n'était pas évidente. Cette incompréhension a été la source d'un bris de conduite contenant encore du gaz. La possibilité de récurrence d'un tel évènement serait à considérer.



Demande d'actions correctives (DAC)

Norme : ISO 14001:2004

DAC : MIN-A-2015

Élément : 4.4.5 - Maitrise des documents

Lors de l'audit du BNQ, il a été plus difficile de démontrer que les versions pertinentes de certains documents applicables étaient disponibles aux points d'utilisation requis ou que l'on avait réduit au maximum les possibilités d'utilisation involontaire de tout document obsolète ou non applicable. Les exemples suivants ont, entre autres, été relevés à l'Usine de liquéfaction, de stockage et de regazéification (ULSR) :

- 1) Il y a deux doublons de répertoire pour l'ULSR dans l'arborescence informatique de l'interface Gestion des événements (GDE).





Demande d'actions correctives (DAC)

Norme : ISO 14001:2004

DAC : MIN-A-2015 - suite

Élément : 4.4.5 - Maitrise des documents

- 2) Il n'y a pas de liste exhaustive des détecteurs de gaz à étalonner alors il devient plus fastidieux de rassembler et de valider l'ensemble des preuves à l'appui.
- 3) Des procédures opérationnelles appartenant à Gaz Métro Solution Transport (GMST) ou à Gaz Métro – Gaz naturel liquéfié (GM-GNL) portent des numéros d'identification identiques à ceux des procédures opérationnelles de l'ULSR, mais ont des vocations différentes (ex. : OP-01, OP-12 et OP-30).



Demande d'actions correctives (DAC)

Norme : ISO 14001:2004

DAC : MIN-A-2015 - suite

Élément : 4.4.5 - Maitrise des documents

- 4) Il y a différentes versions de plans de mesure d'urgence accessibles sur différentes plateformes : le nouveau Plan de mesures d'urgence et de continuité des opérations (PMUCO) corporatives de 2015, le Plan d'urgence et de sécurité civile – Usine LSR et l'ancien Plan de mesure d'urgences opérationnelles de l'ULSR n° 58.06.00 de 1998.
- 5) Il est difficile de sélectionner efficacement le scénario d'intervention à préconiser selon le transporteur en jeu au niveau des plans d'intervention d'urgence (PIU) routiers de GMST ou de GM-GNL (confusion entre les 2 structures de communication d'urgence).





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 de la demande d'action corrective (DAC) mineure levée 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 à la DAC mineure formulée 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 2016.



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 de la DAC mineure dans les délais convenus (d'ici le 6 mars 2015).
- 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 2014-2015 Gaz Métro avait pour objectif de réduire ses émissions de gaz à effet de
2 serre (GES) de 350 tonnes de CO₂ eq. récurrentes. Afin d'atteindre cet objectif, Gaz Métro a
3 procédé à un achat de crédits compensatoires sur le marché réglementé du carbone en faisant
4 l'acquisition de crédits provenant de l'entreprise Recyclage Écosolutions Inc.

5 Ces crédits ont été approuvés dans le cadre du Règlement concernant le système de
6 plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre (RSPEDE). Les
7 documents en annexe 1 démontrent que les crédits ont été transférés dans le compte général de
8 Gaz Métro.

9 Ce type de crédit provient de la destruction des substances appauvrissant la couche d'ozone
10 contenues dans des mousses isolantes ou utilisées en tant que réfrigérant provenant d'appareils
11 de réfrigération, de congélation et de climatisation.

12 L'hyperlien suivant provient du registre des crédits compensatoires du gouvernement du Québec,
13 et donne plus d'information sur le projet SACO001 :

14 [http://www.mddelcc.gouv.qc.ca/changements/carbone/credits-
compensatoires/registre_creditscompensatoires.htm](http://www.mddelcc.gouv.qc.ca/changements/carbone/credits-
15 compensatoires/registre_creditscompensatoires.htm)

16 Le tableau relatif au projet SACO001 est reproduit ci-dessous.

Renseignements relatifs au projet SAC0001

Nom du promoteur	Recyclage Écosolutions inc.
Adresse postale du promoteur	1000, rue Haut-Bois nord, 1 ^{er} étage, Sherbrooke, QC, J1N 3V4
Téléphone du promoteur	819-829-1469, @ poste 223
Adresse de courriel du promoteur	aross@recyclageeco.com
Nom du responsable	Arnold Ross
Adresse postale du responsable	1000, rue Haut-Bois nord, 1 ^{er} étage, Sherbrooke, QC, J1N 3V4
Téléphone du responsable	819-829-1469, @ poste 223
Adresse de courriel du responsable	aross@recyclageeco.com

Titre du projet	Extraction et destruction de SACO
Description sommaire du projet	Réduction des émissions de GES par la destruction de SACO contenues dans des mousses isolantes ou utilisées en tant que réfrigérant provenant d'appareils de réfrigération, congélation et climatisation canadiens. Les SACO sont tout d'abord extraites à l'usine de RES de Laval (Québec, Canada) avec un procédé automatisé unique. Les SACO récupérées et concentrées sont détruites à l'installation d'incinération "El Dorado" de Clean Harbors, située aux États-Unis.
Protocole applicable	Protocole 3 - Destruction des substances appauvrissant la couche d'ozone contenues dans des mousses isolantes ou utilisées en tant que réfrigérant provenant d'appareils de réfrigération, de congélation et de climatisation
Nouveau projet ou renouvellement	Enregistrement
Type de projet	Unique
Coordonnées du lieu du projet	3700, Francis-Hughes, Laval, QC, H7L 5A9
Région administrative	Laval
Province de réalisation du projet	Québec
Nombre de projets	N/A (projet unique)
Réductions annuelles estimées par le promoteur(tm éq. CO ₂)	136 441
Réductions totales estimées par le promoteur(tm éq. CO ₂)	409 323
Date de début de projet (jj/mm/aaaa)	10-7-2009 (réelle)
Durée du projet (années)	3 (réelle)
Liste des membres et coordonnées	N/A (projet unique)
Statut du projet	Crédits octroyés le 2015-07-07
Délivrance de crédits compensatoires	
Période de rapport de projet	2009-06-17 au 2011-10-13
Nombre de crédits compensatoires octroyés	161 510
Date de la délivrance	2015-07-07
Note concernant la délivrance de crédits compensatoires Rapport de projet Rapport de vérification	

- 1 En date du 30 septembre 2015, l'achat de crédits compensatoires permet à Gaz Métro
- 2 d'obtenir un total de 350 tonnes de CO₂ eq. récurrentes et d'atteindre son objectif.

CITSS

Systeme de suivi des
droits d'émission (CITSS)

Recyclage Écosolutions inc Général Compte (QC1448-1723)

Les renseignements de votre compte sont présentés ci-dessous. Cliquez sur le bouton « Détails du compte » pour consulter ou modifier les renseignements sur l'entité et ses représentants de comptes. Pour initier un transfert de droits d'émission à partir de ce compte, cliquez sur le bouton « Proposer un transfert » à partir de l'onglet « Avoirs ». Pour consulter l'historique des transferts de ce compte, sélectionnez l'onglet « Transferts ».

Numéro de compte	QC1448-1723
Type de compte	Général
Statut du compte	Actif
Solde du compte	161 510
Solde du compte disponible	0

Avoirs

Transferts

Numéro d'identification du transfert	Dernière mise à jour	Statut	Nom du compte du cédant	Nom du compte du cessionnaire	Quantité proposée	Quantité transférée
108990	2015-09-24	Approuvé	Recyclage Écosolutions inc (QC1448-1723)	Société en commandite Gaz Métro (QC1502-1869)	-161 510	
107988	2015-07-07	Complété	Gouvernement du Québec (QCJ994-987)	Recyclage Écosolutions inc (QC1448-1723)	161 510	161 510
					2 enregistrements CSV Excel	

CITSS

Systeme de suivi des
droits d'émission (CITSS)

Recyclage Écosolutions inc Général Compte (QC1448-1723)

Le transfert a été approuvé.

Les renseignements de votre compte sont présentés ci-dessous. Cliquez sur le bouton « Détails du compte » pour consulter ou modifier les renseignements sur l'entité et ses représentants de comptes. Pour initier un transfert de droits d'émission à partir de ce compte, cliquez sur le bouton « Proposer un transfert » à partir de l'onglet « Avoirs ». Pour consulter l'historique des transferts de ce compte, sélectionnez l'onglet « Transferts ».

Numéro de compte	QC1448-1723
Type de compte	Général
Statut du compte	Actif
Solde du compte	161 510
Solde du compte disponible	0

Avoirs

Transferts

Millé-sime des droits	Gouv. participant	Type	Sous type	Protocole applicable	Code du projet	Quantité
2011	Québec	Crédit compensatoire		3 - Destruction des SACO contenues dans des mousses isolantes ou utilisées en tant que réfrigérant	SACO001	161 510
1 enregistrement						
CSV Excel						

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 2015

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 illustre 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
▪ 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 1070 entrevues chaque trimestre, on procède de la façon suivante. On utilise chaque semaine une portion de l'échantillon reçu afin d'obtenir 1070 entrevues à la fin du trimestre. Les nombres d'entrevues à faire sont répartis dans les différentes strates comme indiqué au tableau suivant (réparties sur l'ensemble des semaines de collecte).

Strates	Nombres visés par trimestre	Nombres visés par an	Nombres obtenus
Ensemble	1070	4280	4280
Résidentiel strate 1	100	400	385
Résidentiel strate 3	200	800	945
Gaz Métro + (avec produit)	96	384	402
Gaz Métro + (sans produit)	96	384	357
Gaz Métro + (contact téléphonique)	58	232	241
Résidentiel strate 4	130	520	552
Résidentiel strate 8	50	200	38
Affaire strate 1	60	240	276
Affaire strate 3	100	400	521
Affaire strate 4	130	520	454
Affaire strate 8	50	200	109

À la fin du trimestre, on utilise l'échantillon non utilisé pour atteindre 1070 entrevues en maximisant le nombre d'entrevues dans les strates où très peu d'échantillons ont été reçus (on utilisera alors tout l'échantillon reçu). Les autres entrevues nécessaires pour atteindre 1070 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 vingt-trois appels ont été faits pour tenter de joindre les clients sélectionnés aléatoirement.

7. Résultats des appels

Au total, 4280 entrevues portant sur la période d'octobre 2014 à septembre 2015 ont été complétées (entre le 23 octobre 2014 et le 23 septembre 2015).

2014-2015

- Nombre d'entrevues réalisées : 4280
- Taux de non-réponse estimé : 18,3 %
- Taux de refus : 19,4 %
- Taux de réponse estimé : 62,3 %

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 %

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 93,8 %*.

10. Marges d'erreur dans les estimations

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

	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Ensemble			
Pour les résultats d'ensemble	3,10 %	2,27 %	2,30 %
Effet de plan pour l'ensemble	4,49	3,00	3,01
Selon la strate			
1 Un nouveau branchement au gaz naturel	3,81 %	4,37 %	4,17 %
3 Un contact avec les services à la clientèle	5,01 %	3,71 %	3,71 %
4 Visite d'un technicien de service de Gaz Métro (régie)	5,11 %	4,92 %	4,79 %
8 Un contact avec un représentant des ventes de Gaz Métro	7,14 %	8,32 %	7,24 %
50 Visite ou contact avec Gaz Métro Plus	4,06 %	4,09 %	3,99 %

* Moyenne pondérée issue des résultats suivants :
 1^{er} trimestre → 92,2 % 2^e trimestre → 89,6 % 3^e trimestre → 94,5 % 4^e trimestre → 97,8 %

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 2015

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 de mai, 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, 202 contacts valides 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. La version anglaise a été formulée afin de joindre les clients anglophones. Le questionnaire a été 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. 19 mai 2015 : envoi des invitations au sondage en ligne par courriel ;
 - Une invitation signée par M. Luc Génier 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. 26 mai 2015 : rappel par courriel auprès des clients n'ayant pas complété le sondage ;
 3. 1^{er} au 5 juin 2015 : rappels téléphoniques afin d'inciter les clients VGE à compléter le questionnaire ;
 4. 12 juin 2015 : date de fin de collecte.

7. Taux de réponse

Au total, 61 % des clients grandes entreprises ont participé à l'étude (124/202 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

	2015
Résultat :	
Pourcentage des répondants qui ont accordé une note de 8 à 10 (1 étant très insatisfait et 10 étant très satisfait).	90 %
Marge d'erreur maximum du résultat	±5,5 %
Pour une population de 202 clients	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 2014-2015, les différentes étapes et règles approuvées par la décision
- 2 D-2015-181 correspondant à celles qui s'appliquaient au *Mécanisme incitatif convenu par le*
- 3 *groupe de travail à la phase 2 du PEN – R-3599-2006* (D-2007-47) ont été respectées pour la
- 4 procédure de recouvrement et d'interruption de service pour la clientèle qui utilise le gaz naturel
- 5 à des fins d'usage domestique pour le chauffage de l'espace.