

**SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE MAINTIEN
DE LA QUALITÉ DE SERVICE POUR L'EXERCICE
TERMINÉ LE 30 SEPTEMBRE 2016**

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

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 2016.

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	103,0	100,00
2) Rapidité de réponse aux urgences	20	94,4	100,00
3) Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	10	97,7	100,00
4) Fréquence de lecture des compteurs	10	99,4	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	93,2	100,00
8) Satisfaction de la clientèle des tarifs D ₄ et D ₅	5	84,0	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

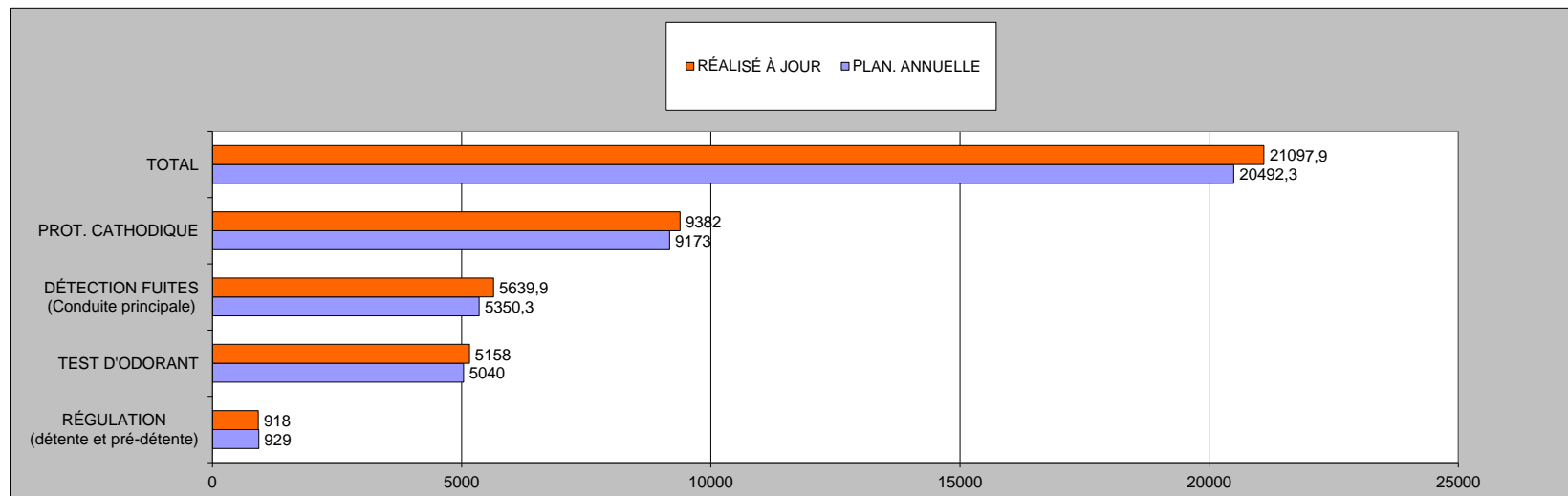
Pour l'exercice terminé le 30 septembre 2016, comme le pourcentage global de réalisation, soit la moyenne pondérée des pourcentages de réalisation des différents indices, se situe à 100,0 %, Gaz Métro a droit à 100 % de sa part du trop-perçu.

1) Entretien préventif

RÉALISATION DU PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF RÉGIE 2015-2016

PLANIFICATION ANNUELLE (OCTOBRE 2015 À SEPTEMBRE 2016)																	
PROG. #	TÂCHES		OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	CUMULATIF	% DE RÉALISATION	
																À JOUR	ANNUEL
R18-002	PROTECTION CATHODIQUE	PLANIFIÉ	882	472	325	0	0	193	3 113	2 865	595	428	241	59	9 173	102,3%	102,3%
R18-003		RÉALISÉ	1 021	730	724	0	0	0	360	2 576	1 218	714	620	1 419	9 382		
R19-012	DÉTECTION FUITES CONDUITE (motorisée et pédestre)	PLANIFIÉ	1 855,2	0	0	0	0	0	2 219,6	1 030,5	0	0	245	0	5 350,3	105,4%	105,4%
		RÉALISÉ	799,3	633,9	638,7	0	0	0	0	414,3	439,4	568,4	555,4	1 590,5	5 639,9		
R22-001	TEST D'ODORANT MENSUEL	PLANIFIÉ	420	420	420	420	420	420	420	420	420	420	420	420	5 040	102,3%	102,3%
		RÉALISÉ	426	426	424	424	430	426	424	435	435	435	437	436	5 158		
R09-001		PLANIFIÉ	275	163	125	94	92	59	52	33	20	8	2	6	929	98,8%	98,8%
R09-002	RÉGULATION	RÉALISÉ	206	152	104	129	89	105	60	20	24	10	10	9	918		
R11-001	PRÉ-DÉTENTE ET DÉTENTE	PLANIFIÉ	275	163	125	94	92	59	52	33	20	8	2	6	929	98,8%	98,8%
		RÉALISÉ	206	152	104	129	89	105	60	20	24	10	10	9	918		
	TOTAL	PLANIFIÉ	3 432,2	1 055	870	514	512	672	5 804,6	4 348,5	1 035	856	908	485	20 492,3	103,0%	103,0%
		RÉALISÉ	2 452,3	1 941,9	1 890,7	553	519	531	844	3 445,3	2 116,4	1 727,4	1 622,4	3 454,5	21 097,9		

Au total 20 492,3 activités étaient planifiées et 21 097,9 activités ont été réalisées pour un pourcentage de 103,0%



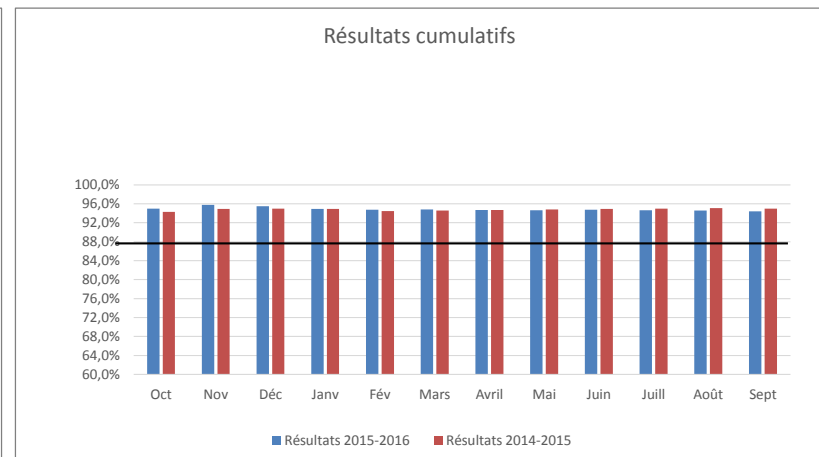
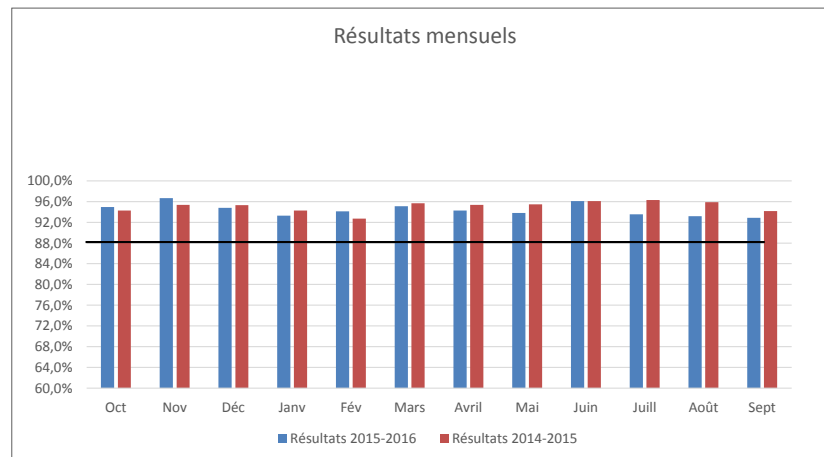
2) Rapidité de réponse aux urgences

RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE

2015-2016

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. 2015-2016	Résultats année antérieure 2014-2015	Nombre d'appels Total	Nombre d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	% d'appels couverts à l'intérieur de 35 min. cum. 2015-2016	Résultats année antérieure 2014-2015
Octobre 2015	855	812	95,0%	94,3%	855	812	95,0%	94,3%
Novembre 2015	836	808	96,7%	95,4%	1 691	1 620	95,8%	94,9%
Décembre 2015	786	745	94,8%	95,3%	2 477	2 365	95,5%	95,0%
Janvier 2016	822	767	93,3%	94,3%	3 299	3 132	94,9%	94,9%
Février 2016	870	819	94,1%	92,7%	4 169	3 951	94,8%	94,5%
Mars 2016	754	717	95,1%	95,7%	4 923	4 668	94,8%	94,6%
Avril 2016	1 119	1 055	94,3%	95,4%	6 042	5 723	94,7%	94,7%
Mai 2016	660	619	93,8%	95,5%	6 702	6 342	94,6%	94,8%
Juin 2016	619	595	96,1%	96,1%	7 321	6 937	94,8%	94,9%
Juillet 2016	560	524	93,6%	96,3%	7 881	7 461	94,7%	95,0%
Août 2016	630	587	93,2%	95,9%	8 511	8 048	94,6%	95,1%
Septembre 2016	661	614	92,9%	94,2%	9 172	8 662	94,4%	95,0%



3) Fréquence de lecture des compteurs

FRÉQUENCE DES LECTURES DE COMPTEURS POUR L'ANNÉE 2015-2016
Résultats au 30 septembre 2016

No ligne

	TRÈS GRAND			GRAND			MOYEN			PETIT			TOTAL POUR LE MOIS			RÉSULTATS 2014 / 2015	
	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 %		
1																	
2																	
3																	
4																	
5	octobre-14	7 085	95	98,7%	31 147	86	99,7%	118 443	358	99,7%	63 478	907	98,6%	220 153	1 446	99,3%	99,1%
6	novembre-14	6 838	63	99,1%	30 720	66	99,8%	118 301	374	99,7%	64 798	899	98,6%	220 657	1 402	99,4%	99,2%
7	décembre-14	6 895	78	98,9%	30 791	62	99,8%	118 689	335	99,7%	65 051	865	98,7%	221 426	1 340	99,4%	99,1%
8	janvier-15	6 855	148	97,8%	30 837	117	99,6%	118 784	482	99,6%	65 052	846	98,7%	221 528	1 593	99,3%	99,0%
9	février-15	6 848	221	96,8%	30 864	194	99,4%	118 897	676	99,4%	65 041	845	98,7%	221 650	1 936	99,1%	98,9%
10	mars-15	6 825	111	98,4%	30 864	159	99,5%	118 893	573	99,5%	64 995	846	98,7%	221 577	1 689	99,2%	99,0%
11	avril-15	6 827	88	98,7%	30 891	94	99,7%	118 992	421	99,6%	65 014	771	98,8%	221 724	1 374	99,4%	99,2%
12	mai-15	6 840	122	98,2%	30 926	69	99,8%	119 132	314	99,7%	65 018	714	98,9%	221 916	1 219	99,5%	99,2%
13	juin-15	6 855	85	98,8%	30 950	57	99,8%	119 335	284	99,8%	65 060	752	98,8%	222 200	1 178	99,5%	99,2%
14	juillet-15	6 911	111	98,4%	30 993	50	99,8%	119 512	243	99,8%	65 077	815	98,7%	222 493	1 219	99,5%	99,2%
15	août-15	6 896	85	98,8%	31 005	61	99,8%	119 586	242	99,8%	65 028	859	98,7%	222 515	1 247	99,4%	99,3%
16	septembre-15	6 900	102	98,5%	31 038	56	99,8%	119 723	226	99,8%	64 996	705	98,9%	222 657	1 089	99,5%	99,3%
17		82 575	1 309	98,4%	371 026	1 071	99,7%	1 428 287	4 528	99,7%	778 608	9 824	98,7%	2 660 496	16 732	99,4%	99,1%

4) Fréquence de réponse aux appels téléphoniques

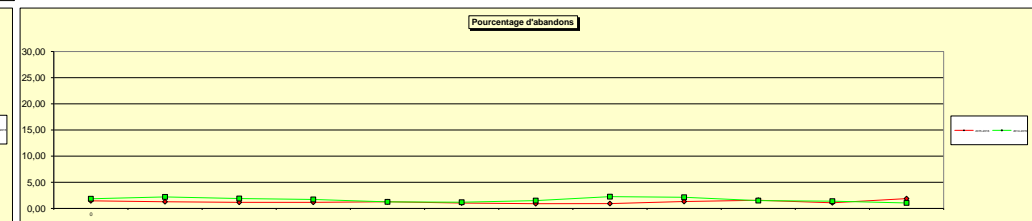
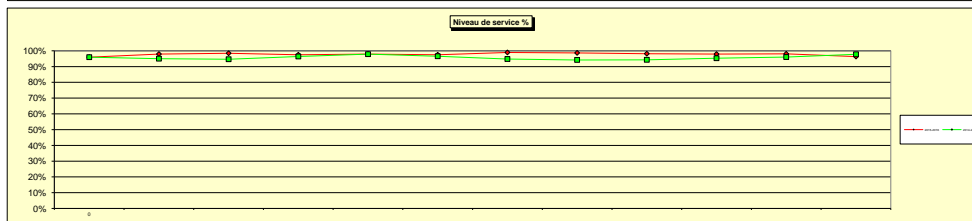
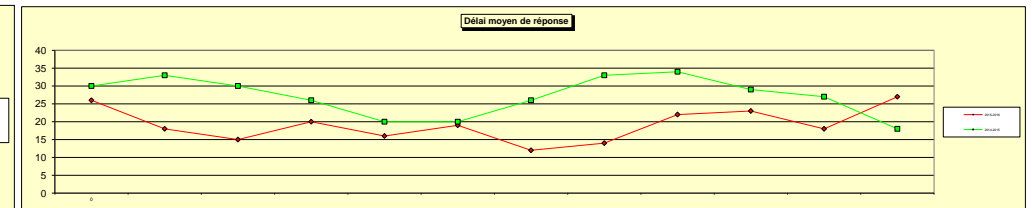
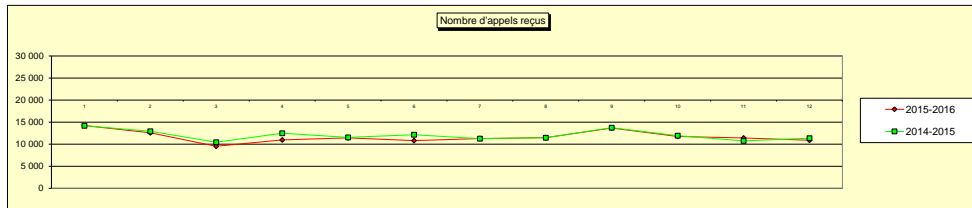
Service information à la clientèle
Résultats de la prise d'appels 2015-2016

	PRIVILÉGÉS				AFFAIRES				RÉSIDENTIELS				APPELS TOTAUX RECUS		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)	2015-2016	2014-2015	2015-2016	2014-2015	2015-2016	2014-2015	2015-2016	2014-2015	2015-2016	2014-2015
octobre-15	194	2,06	16	93,23%	2 105	0,71	21	96,52%	8 749	1,57	31	95,62%	14 233	14 190	95,95%	95,95%	13 937	13 818	26	30	1,45	1,86
novembre-15	213	0,47	14	95,75%	2 006	1,15	16	97,84%	7 762	1,25	21	97,92%	12 598	12 927	97,93%	95,03%	12 383	12 544	18	33	1,29	2,21
décembre-15	159	1,89	9	98,74%	1 554	0,64	13	98,58%	6 056	0,97	17	98,39%	9 536	10 456	98,43%	94,61%	9 401	10 186	15	30	1,17	1,89
janvier-16	211	0,00	15	94,76%	1 740	0,86	16	97,58%	6 759	1,18	23	97,55%	10 974	12 493	97,48%	96,40%	10 797	12 207	20	26	1,17	1,72
février-16	205	0,98	13	94,58%	1 767	0,74	14	97,95%	6 963	1,26	19	97,90%	11 436	11 555	97,92%	97,89%	11 248	11 370	16	20	1,29	1,25
mars-16	190	1,58	14	94,15%	1 693	0,41	15	98,04%	6 683	1,15	21	97,44%	10 821	12 141	97,51%	96,52%	10 663	11 898	19	20	1,04	1,19
avril-16	157	1,27	7	99,36%	1 714	0,29	10	99,06%	7 046	0,92	14	98,83%	11 278	11 269	98,95%	94,77%	11 162	11 027	12	26	0,91	1,51
mai-16	173	1,73	12	95,93%	1 898	0,58	11	98,99%	7 219	0,90	16	98,44%	11 500	11 469	98,63%	94,18%	11 367	11 105	14	33	0,92	2,26
juin-16	148	2,70	17	91,89%	2 128	1,03	17	98,63%	9 248	1,27	25	98,08%	13 656	13 742	98,12%	94,26%	13 416	13 340	22	34	1,33	2,14
juillet-16	148	0,68	17	94,59%	1 590	0,82	18	98,04%	8 259	1,57	25	97,88%	11 749	11 946	97,96%	95,30%	11 512	11 675	23	29	1,57	1,50
août-16	175	0,57	13	93,06%	1 628	0,86	17	98,03%	7 638	1,02	20	98,04%	11 423	10 757	98,05%	96,02%	11 261	10 558	18	27	1,09	1,38
septembre-16	169	0,00	21	92,31%	1 653	1,15	22	96,71%	6 985	1,92	31	96,27%	10 883	11 357	96,35%	97,75%	10 618	11 196	27	18	1,88	1,05
Somme à ce jour	2 142				21 476				89 367				140 087	144 302			137 765	140 924				
Moyenne Pondérée	179	1,12	14	94,84%	1 790	0,78	16	97,99%	7 447	1,26	22	97,67%	11 674	12 025	97,74%	95,71%	11 480	11 744	19	27	1,27	1,80

À ce jour DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec.) 19

NIVEAU DE SERVICE PONDÉRÉ

97,74%



5) ISO 14001



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

Certificat n° : 25826-1-08

CERTIFICAT

Date de délivrance initiale : 24 octobre 2000
Date d'expiration : 15 septembre 2018

Le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) certifie que le système de gestion environnementale mis en œuvre par :

SOCIÉTÉ EN COMMANDITE GAZ MÉTRO

couvrant les activités suivantes :

- Exploitation, entretien, développement et amélioration d'un réseau provincial de transport et de distribution de gaz naturel ainsi que d'une usine de liquéfaction, de stockage et de regazéification de gaz naturel
- Planification, répartition et déploiement de mesures d'urgence
- Exploitation et entretien d'une flotte de véhicules et d'un poste de ravitaillement de carburants
- Gestion environnementale des immeubles, des ateliers et des actifs

réalisées aux adresses suivantes :

- Siège social : 1717, rue du Havre, Montréal (Québec) H2K 2X3
- 11401, avenue L-J-Forget, Montréal (Québec) H1J 2Z8
- 1230, boul. Michèle-Bohec, Blainville (Québec) J7C 5S4
- 1350, rue Nobel, bureau 200, Boucherville (Québec) J4B 5H3
- 4305, boul. Lapinière, Brossard (Québec) J4Z 3H8
- 1100, rue Bersimis, Saguenay (Québec) G7K 1A5
- 2200, rue Cannes-Brûlées, Montréal (Québec) H8N 2Z2
- 11201, boul. Henri-Bourassa Est, Montréal (Québec) H1C 1H2
- 2388, rue Einstein, Québec (Québec) G1P 3S2
- 1926, voie de desserte - Autoroute 40, Saint-Maurice (Québec) G0X 2X0
- 240, rue Léger, Sherbrooke (Québec) J1L 1M1
- 579, boul. Témiscamingue, Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7C8



a été évalué et jugé conforme aux exigences du référentiel suivant :

ISO 14001:2004

Le présent certificat est délivré conformément aux procédures du BNQ. Sa validité est vérifiable à l'adresse www.bnq.qc.ca/certificats.

En foi de quoi ont signé à Québec, le 15 mars 2016,



Isabelle Landry, directrice des opérations
Bureau de normalisation du Québec

Charles Landry, responsable du programme
Bureau de normalisation du Québec

Le programme du BNQ pour la certification de ce système de gestion est accrédité par le Conseil canadien des normes.
Ce certificat demeure la propriété du BNQ et, conformément aux procédures établies, peut être retiré à l'entreprise.

Duplicata 12



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 du 1^{er} au 9 février 2016

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





Contenu de la présentation

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

- **Contexte de l'audit :**
 - Audit de recertification ISO 14001:2004
 - Réalisé du 1^{er} au 9 février 2016
 - Conformément aux objectifs du plan d'audit



Contenu de la présentation

- **Principaux constats :**
 - 9 points forts
 - 3 opportunités 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 et est déployé au cœur des opérations
- Plan quinquennal de maintien et d'amélioration de l'intégrité du réseau
- Transparence en environnement et en développement durable



Principaux points forts (suite)

- Processus d'audit interne stratégique et de vérification réglementaire permettant d'obtenir un bon niveau de confiance envers le SGE
- Gestion de la flotte de véhicules : Écoconduite et suivi des déplacements, choix et optimisation des véhicules, gestion des matières dangereuses et des réservoirs de carburants
- Réduction des gaz à effet de serre (GES) et amélioration des méthodes et des approches de diagnostic de détection de fuite



Principaux points forts (suite)

- Bonne performance de l'équipe de construction et des sous-traitants assignés à la gestion et au suivi du projet d'agrandissement de l'usine de liquéfaction, de stockage et de regazéification (l'Usine LSR)
- Compétence de la coordonnatrice du SGE et des principaux répondants rencontrés en audit



Opportunités d'amélioration

- Gestion éparsée des enregistrements relatifs à la maîtrise des opérations à l'Usine LSR (les enregistrements ne sont pas tous retraçables efficacement)
- Mauvais tri (contamination) des bacs de récupération de matières résiduelles (MR) récupérables constaté sur les quais du 1717 rue du Havre ainsi que dans les camions de récupération chargés de la cueillette de ces MR



Opportunités d'amélioration (suite)

- o La procédure OP-17 (Purges et brulage) fait encore référence au Règlement sur la qualité de l'atmosphère (RQA). Ce règlement a été remplacé par le Règlement sur l'assainissement de l'atmosphère (RAA)



Demande d'actions correctives (DAC)

Norme : ISO 14001:2004

DAC :

Élément : 4.5.1 - Surveillance et mesurage

MIN-A-2016 (1 de 2)

Une vérification mensuelle des détecteurs de gaz fixes a été réalisée le 13 janvier 2016 dans les bâtiments de l'usine de liquéfaction, de stockage et de regazéification (l'Usine LSR) par le service corporatif de mesurage.

À la suite de ces tests, il a été plus difficile de démontrer l'implantation d'un suivi relatif à la détection de déficiences relatives aux non-déclenchements des avertisseurs lumineux et sonores qui sont liés à ces détecteurs dans les bâtiments concernés.



Demande d'actions correctives (DAC)

Norme : ISO 14001:2004

DAC :

Élément : 4.5.1 - Surveillance et mesurage

MIN-A-2016 (2 de 2)

Ces problèmes électriques ont été uniquement rapportés sur un formulaire imprimé laissé à l'Usine LSR. Au moment de l'audit du BNQ, il n'existait pas d'autres preuves de prise en charge de cette défaillance.

Ce formulaire papier fut retracé parmi de nombreux autres du même type lors de l'audit du BNQ. Il restait cependant difficilement traçable dans la masse des autres formulaires de ce même type.

Lors de ces tests, l'Usine LSR fonctionnait sur la génératrice. Les signaux de ces tests se sont toutefois rendus aux panneaux de contrôle et sur les écrans de la salle de contrôle.



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 :

- recertifier le système de gestion de Gaz Métro à la norme ISO 14001:2004
- planifier la réalisation du prochain audit en février 2017



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 10 mars 2016)
- Revue et approbation des données de l'audit par le BNQ; s'il y a lieu, une copie modifiée du présent rapport sera transmise à l'entreprise à la suite de cette revue
- Confirmation de la décision de certification du BNQ par lettre et par l'émission d'un nouveau certificat



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 2015-2016, Gaz Métro avait pour objectif de réduire ses émissions de gaz à effet
2 de 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 la Régie intermunicipale des déchets de La Rouge.

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 aux pages suivantes démontrent que les crédits ont été transférés dans le compte
8 général de Gaz Métro.

9 Ce type de crédit provient du captage et de la destruction du biogaz dans une torchère afin de
10 réduire de façon volontaire les émissions de GES de l'atmosphère. Les réductions d'émission
11 sont réalisées au lieu d'enfouissement technique de Marchand, situé à Rivière-Rouge, au
12 Québec.

13 L'hyperlien suivant provient du registre des crédits compensatoires du gouvernement du Québec,
14 et donne plus d'information sur le projet LE005 :

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

17 Le tableau relatif au projet LE005 est reproduit ci-dessous.

Renseignements relatifs au projet LE005

Nom du promoteur : Régie intermunicipale des déchets de La Rouge
 Adresse postale du promoteur : 688, Parc Industriel, Rivière-Rouge (Québec) J0T 1T0
 Téléphone du promoteur : 819 275-3205, poste 222
 Adresse de courriel du promoteur : ridr1@bellnet.ca
 Nom du responsable : Marc Forget
 Adresse postale du responsable : 88, ch. du Parc Industriel, Rivière-Rouge (Québec) J0T 1T0
 Téléphone du responsable : 819-275-3205
 Adresse de courriel du responsable : ridr@bellnet.ca

Titre du projet	Réduction d'émissions de GES au LET de Marchand
Description sommaire du projet	Le lieu d'enfouissement technique (LET) de Marchand est en exploitation depuis 2006. Conformément aux exigences prévues au certificat d'autorisation, le biogaz est ventilé passivement à l'atmosphère. L'objectif du projet est de capter activement le biogaz et le détruire dans une torchère afin de réduire de façon volontaire les émissions de gaz à effet de serre (GES) de l'atmosphère.
Protocole applicable	Protocole 2 - Lieux d'enfouissement - Destruction du CH ₄
Nouveau projet ou renouvellement	Enregistrement
Type de projet	Unique
Coordonnées du lieu du projet	688, chemin du Parc Industriel, Rivière-Rouge (Québec) J0T 1T0
Région administrative	Laurentides
Province de réalisation du projet	Québec
Nombre de projets	N/A (projet unique)
Réductions annuelles estimées par le promoteur(tm éq. CO ₂) :	10 070
Réductions totales estimées par le promoteur(tm éq. CO ₂)	100 700
Date de début de projet (jj/mm/aaaa) :	01-01-2015 (estimée)
Durée du projet (années)	10 (estimée)
Liste des membres et coordonnées	N/A (projet unique)
Statut du projet	Crédits octroyés
Délivrance de crédits compensatoires	
Période de rapport de projet	2014-12-11 à 2015-12-10
Nombre de crédits compensatoires octroyés	1 170
Date de la délivrance	2016-06-22
Note concernant la délivrance de crédits compensatoires (PDF, 121 ko) Rapport de projet (PDF, 9,6 Mo) Rapport de vérification (PDF, 415 ko)	

- 1 En date du 30 septembre 2016, 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.

- Fermer la session
- Accueil
- Pour nous joindre
- Mon profil utilisateur
- Ouverture d'un compte général
- Rapports
- Glossaire

Compte Général de Société en commandite Gaz Métro (QC1502-1869)

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 QC1502-1869
 Type de compte Général
 Statut du compte Actif
 Solde du compte
 Solde du compte disponible

[Détails du compte](#)

Avoirs		Transferts				
Millésime des droits	Gouv. participant	Type	Sous type	Protocole applicable	Code du projet	Quantité
2015	Québec	Crédit compensatoire		2 - Lieux d'enfouissement - Destruction du CH4	LE005	1 134

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 Caroline Viau
Gaz Métro

Octobre 2016

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 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).

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	4287
Résidentiel strate 1	100	400	378
Résidentiel strate 3	200	800	932
Gaz Métro + (avec produit)	96	384	401
Gaz Métro + (sans produit)	96	384	360
Gaz Métro + (contact téléphonique)	58	232	241
Résidentiel strate 4	130	520	582
Résidentiel strate 8	50	200	31
Affaire strate 1	60	240	264
Affaire strate 3	100	400	501
Affaire strate 4	130	520	483
Affaire strate 8	50	200	114

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 réels des catégories de clientèle (voir section pondération plus loin dans ce 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

7. Résultats des appels

Au total, 4 287 entrevues portant sur la période d'octobre 2015 à septembre 2016 ont été complétées (entre le 20 octobre 2015 et le 21 septembre 2016).

2015-2016

- Nombre d'entrevues réalisées : 4287
- Taux de non-réponse estimé : 18,6 %
- Taux de refus : 20,9 %
- Taux de réponse estimé : 60,4 %

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 %

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 et 8. Pour les strates 3 et 4, nous procédons à l'extrapolation sur la base de la population par trimestre et par région (données de population fournies par Gaz Métro).

Autrement dit, 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 réel) 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 93,2 %.

10. Marges d'erreur dans les estimations

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

	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Ensemble			
Pour les résultats d'ensemble	3,13 %	3,10 %	2,27 %
Effet de plan pour l'ensemble	2,08	4,49	3,00
Selon la strate			
1 Un nouveau branchement au gaz naturel	3,83 %	3,81 %	4,37 %
3 Un contact avec les services à la clientèle	4,91 %	5,01 %	3,71 %
4 Visite d'un technicien de service de Gaz Métro (régie)	4,89 %	5,11 %	4,92 %
8 Un contact avec un représentant des ventes de Gaz Métro	7,35 %	7,14 %	8,32 %
50 Visite ou contact avec Gaz Métro Plus	4,09 %	4,06 %	4,09 %

* Moyenne pondérée issue des résultats suivants :

1^{er} trimestre → 94,4% 2^e trimestre → 95,0% 3^e trimestre → 89,4% 4^e trimestre → 94,0%

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 Caroline Viau
Gaz Métro

Septembre 2016

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)
- Secteur d'activité

4. Plan d'échantillonnage

Au total, 183 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. 10 mai 2016 : 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. 17 et 25 mai 2016 : rappel par courriel auprès des clients n'ayant pas complété le sondage ;
 3. 25 au 27 mai et 30 mai 2016 : rappels téléphoniques afin d'inciter les clients VGE à compléter le questionnaire. Le 30 mai un message téléphonique a été laissé dans les boîtes vocales des clients qui n'avaient pas été rejoints.
 4. 1^{er} juin 2016 : date de fin de collecte.

7. Taux de réponse

Au total, 56 % des clients grandes entreprises ont participé à l'étude (103/183 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

	2016
Résultat :	
Pourcentage des répondants qui ont accordé une note de 8 à 10 (1 étant très insatisfait et 10 étant très satisfait).	84 %
Marge d'erreur maximum du résultat	± 6,4 %
Pour une population de 183 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 2015-2016, 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
- 4 relativement à la procédure de recouvrement et d'interruption de service pour la clientèle qui
- 5 utilise le gaz naturel à des fins d'usage domestique pour le chauffage de l'espace.