

**SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE MAINTIEN
DE LA QUALITÉ DE SERVICE POUR L'EXERCICE
TERMINÉ LE 30 SEPTEMBRE 2017**

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 [Énergir] 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. [Énergir]
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 [Énergir] 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

21 Les indices de qualité de service reflètent intégralement ceux qui s'appliquaient au *Mécanisme*
22 *incitatif convenu par le groupe de travail à la phase 2 du PEN – R-3599-2006*, aux pages 21 à
23 28, à l'exception de l'indice « Émissions de gaz à effet de serre ». La description de cet indice est

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 celle qu'Énergir a proposée dans le dossier R-3837-2013 et que la Régie a autorisée dans sa
2 décision D-2014-077².

3 Les pourcentages de réalisation de chacun des indices, sauf pour ISO 14001³, la procédure de
4 recouvrement et d'interruption de service⁴ et les émissions de gaz à effet de serre (« GES »)⁵,
5 sont calculés selon la formule suivante :

$$6 \quad B = (R - 50 \%) * \frac{85 \%}{(C - 50 \%)}$$

7 OÙ :

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

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

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

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

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

16 Le tableau qui suit résume les résultats atteints au cours de l'exercice terminé le 30 septembre
17 2017.

² Voir décisions D-2014-077, paragr. 496 à 502 et D-2017-073, paragr. 39.

³ Le résultat de cet indice est de 0 ou 100 % selon qu'Énergir détient ou non l'enregistrement ISO 14001 au 30 septembre de l'année en cours.

⁴ Chaque contravention à la procédure de cet indice viendra réduire de 20 % l'indice de réalisation. Pour aucun cas de contravention, l'indice sera réalisé à 100 %. Pour un cas de contravention, l'indice sera réalisé à 80 % et ainsi de suite.

⁵ Le résultat de cet indice est de 100 % pour une atteinte de ≥350 tonnes 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	101,0	100,00
2) Rapidité de réponse aux urgences	20	94,3	100,00
3) Rapidité de réponse aux appels téléphoniques	10	94,7	100,00
4) Fréquence de lecture des compteurs	10	99,7	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	95,1	100,00
8) Satisfaction de la clientèle des tarifs D ₄ et D ₅	5	94,0	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 2017, comme le pourcentage global de réalisation, soit la moyenne pondérée des pourcentages de réalisation des différents indices, se situe à 100,0 %, Énergir a droit à 100 % de sa part du trop-perçu.

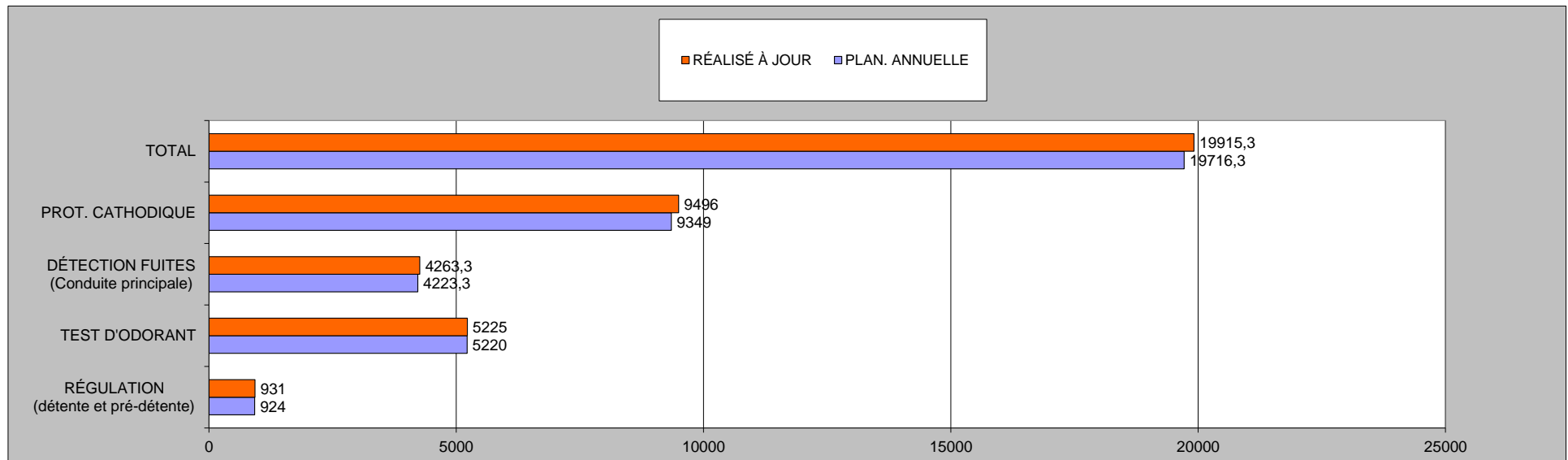
1) Entretien préventif

RÉALISATION DU PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF RÉGIE 2016-2017

PLANIFICATION ANNUELLE (OCTOBRE 2016 À SEPTEMBRE 2017)

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	900	466	324	0	0	194	2847	2951	610	431	567	59	9349	102%	102%
R18-003		RÉALISÉ	396	435	347	0	0	0	186	1647	2506	2043	1019	917	9496		
R19-012	DÉTECTION FUITES CONDUITE (motorisée et pédestre)	PLANIFIÉ	1173,6	0	0	0	0	0	1835,6	916,6	66,1	165,3	66,1	0	4223	101%	101%
		RÉALISÉ	432,4	1060,5	102,5	0	0	0	241,7	793,9	847,6	477,3	49,5	257,9	4263		
R22-001	TEST D'ODORANT MENSUEL	PLANIFIÉ	435	435	435	435	435	435	435	435	435	435	435	435	5220	100%	100%
		RÉALISÉ	434	427	440	432	435	435	435	432	437	438	461	419	5225		
R09-001	RÉGULATION	PLANIFIÉ	276	159	129	90	88	54	53	34	20	5	1	15	924	101%	101%
R09-002	PRÉ-DÉTENTE ET DÉTENTE	RÉALISÉ	107	172	95	207	135	47	44	35	25	32	8	931			
R11-001														24			
	TOTAL	PLANIFIÉ	2784,6	1060	888	525	523	683	5170,6	4336,6	1131,1	1036,3	1069,1	509	19716	101%	101%
		RÉALISÉ	1369,4	2094,5	984,5	639	570	482	906,7	2907,9	3815,6	2990,3	1537,5	1617,9	19915		

Au total 19716,3 activités étaient planifiées et 19915 activités ont été réalisées pour un pourcentage de 101%



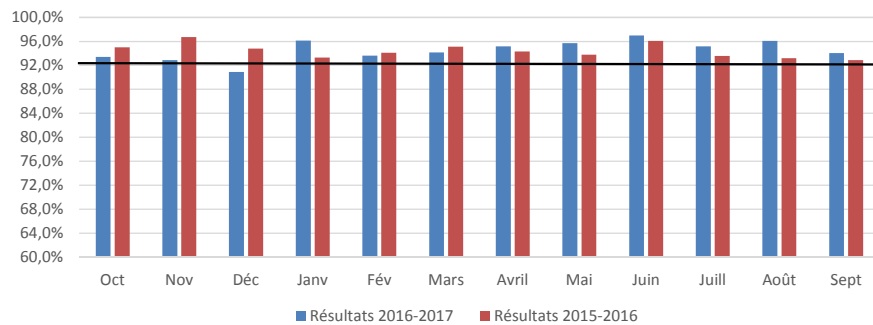
RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE

2016-2017

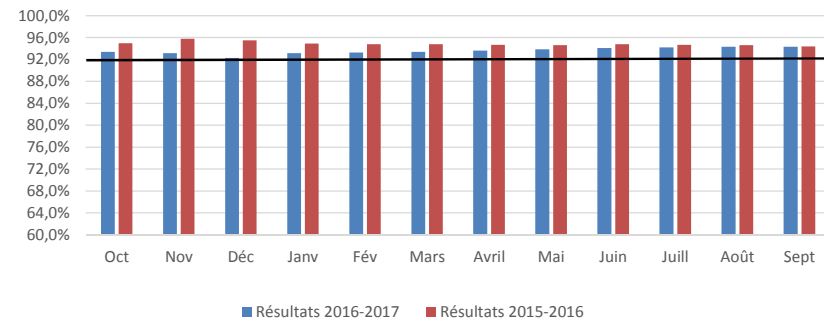
RÉGIE

	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. 2016-2017	Résultats année antérieure 2015-2016	Nombre d'appels Total	Nombre d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	% d'appels couverts à l'intérieur de 35 min. cum. 2016-2017	Résultats année antérieure 2015-2016
Octobre 2016	821	767	93,4%	95,0%	821	767	93,4%	95,0%
Novembre 2016	943	876	92,9%	96,7%	1 764	1 643	93,1%	95,8%
Décembre 2016	1 064	967	90,9%	94,8%	2 828	2 610	92,3%	95,5%
Janvier 2017	856	823	96,1%	93,3%	3 684	3 433	93,2%	94,9%
Février 2017	769	720	93,6%	94,1%	4 453	4 153	93,3%	94,8%
Mars 2017	842	793	94,2%	95,1%	5 295	4 946	93,4%	94,8%
Avril 2017	828	788	95,2%	94,3%	6 123	5 732	93,6%	94,7%
Mai 2017	696	666	95,7%	93,8%	6 819	6 400	93,9%	94,6%
Juin 2017	636	617	97,0%	96,1%	7 455	7 017	94,1%	94,8%
Juillet 2017	685	652	95,2%	93,6%	8 140	7 669	94,2%	94,7%
Août 2017	660	634	96,1%	93,2%	8 800	8 303	94,4%	94,6%
Septembre 2017	672	632	94,0%	92,9%	9 472	8 935	94,3%	94,4%

Résultats mensuels



Résultats cumulatifs



3) Rapidité de réponse aux appels téléphoniques

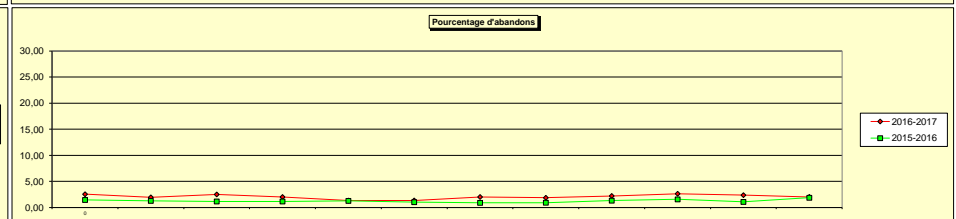
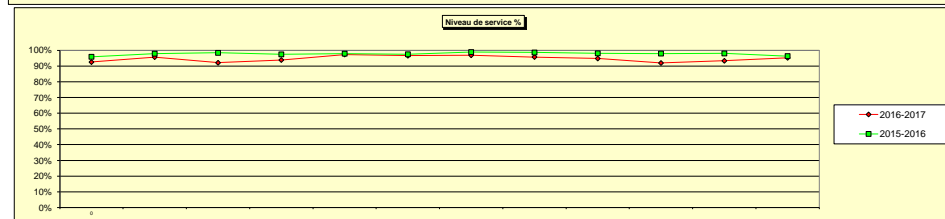
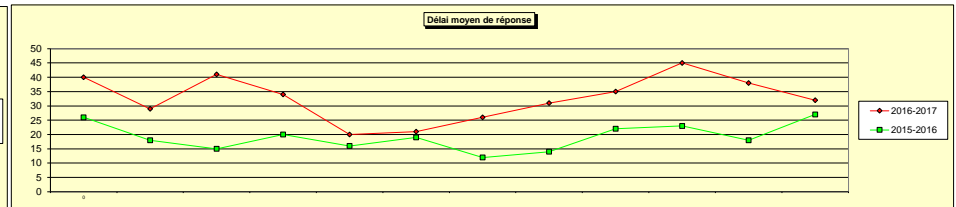
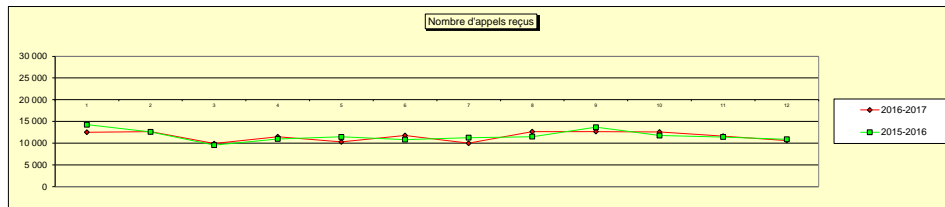
Service information à la clientèle
Résultats de la prise d'appels 2016-2017

	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)	2016-2017	2015-2016	2016-2017	2015-2016	2016-2017	2015-2016	2016-2017	2015-2016	2016-2017	2015-2016
octobre-16	175	1,71	28	86,13%	1 992	1,41	34	91,98%	7 655	2,69	48	92,25%	12 505	14 233	92,59%	95,95%	12 056	13 937	40	26	2,57	1,45
novembre-16	186	0,54	25	87,03%	1 908	0,89	24	95,95%	7 815	2,06	34	95,28%	12 627	12 598	95,73%	97,93%	12 296	12 383	29	18	1,97	1,29
décembre-16	152	0,66	26	83,33%	1 584	1,45	34	92,11%	6 163	2,68	51	91,65%	9 888	9 536	92,14%	98,43%	9 509	9 401	41	15	2,52	1,17
janvier-17	179	0,56	20	90,50%	1 826	1,26	27	94,42%	7 124	2,36	41	93,24%	11 491	10 974	93,90%	97,48%	11 162	10 797	34	20	2,03	1,17
février-17	162	1,23	16	92,55%	1 706	0,94	17	97,11%	6 044	1,34	23	97,31%	10 283	11 436	97,36%	97,92%	10 095	11 248	20	16	1,34	1,29
mars-17	158	0,00	16	92,41%	1 826	1,04	19	96,37%	6 713	1,42	24	96,57%	11 776	10 821	96,60%	97,51%	11 562	10 663	21	19	1,37	1,04
avril-17	126	1,59	22	87,30%	1 478	0,88	20	97,07%	5 967	2,31	31	96,93%	9 968	11 278	96,85%	98,95%	9 702	11 162	26	12	2,04	0,91
mai-17	136	2,21	18	91,91%	1 953	1,02	24	96,09%	7 633	1,98	37	95,44%	12 645	11 500	95,76%	98,63%	12 328	11 367	31	14	1,87	0,92
juin-17	146	1,37	22	86,21%	2 138	1,22	27	95,25%	7 886	2,46	42	94,63%	12 670	13 656	94,81%	98,12%	12 129	13 416	35	22	2,23	1,33
juillet-17	134	1,49	28	85,71%	1 944	1,23	36	92,56%	8 408	2,76	52	91,49%	12 575	11 749	91,99%	97,96%	12 073	11 512	45	23	2,65	1,57
août-17	132	2,27	26	83,08%	1 673	1,67	31	93,01%	7 642	2,51	44	93,31%	11 623	11 423	93,38%	98,05%	11 208	11 261	38	18	2,38	1,09
septembre-17	130	0,00	25	85,83%	1 626	1,35	27	94,56%	6 538	2,13	37	95,56%	10 602	10 883	95,26%	96,35%	10 281	10 618	32	27	2,05	1,88
Somme à ce jour	1 816				21 654				85 588				138 653	140 087			134 401	137 765				
Moyenne Pondérée	151	1,10	23	87,80%	1 805	1,20	27	94,69%	7 132	2,25	39	94,37%	11 554	11 674	94,66%	97,74%	11 200	11 480	33	19	2,09	1,27

À ce jour DÉLAI MOYEN DE RÉPONSE (sec.) 33

NIVEAU DE SERVICE PONDÉRÉ

94,66%



4) Fréquence de lecture des compteurs

FRÉQUENCE DES LECTURES DE COMPTEURS POUR L'ANNÉE 2016-2017

Résultats au 30 septembre 2017

N° ligne		TRES-GRAND			GRAND			MOYEN			PETIT			TOTAL POUR LE MOIS			Résultats 2015-2016
		NOMBRE DE COMPTEURS			NOMBRE DE COMPTEURS			NOMBRE DE COMPTEURS			NOMBRE DE COMPTEURS			NOMBRE DE COMPTEURS			
		TOTAL	HORS POLIT.	RESPECT	TOTAL	HORS POLIT.	RESPECT	TOTAL	HORS POLIT.	RESPECT	TOTAL	HORS POLIT.	RESPECT	TOTAL	HORS POLIT.	RESPECT	
1	oct 16	6 915	96	98,6%	31 102	38	99,9%	119 794	191	99,8%	64 972	614	99,1%	222 783	939	99,6%	99,30%
2	nov 16	6 202	53	99,1%	28 757	62	99,8%	116 500	222	99,8%	71 658	496	99,3%	223 117	833	99,6%	99,40%
3	déc 16	6 210	61	99,0%	28 705	55	99,8%	114 901	176	99,8%	73 734	354	99,5%	223 550	646	99,7%	99,40%
4	janv 17	6 191	76	98,8%	28 740	85	99,7%	114 867	273	99,8%	73 894	335	99,5%	223 692	769	99,7%	99,30%
5	févr 17	6 193	54	99,1%	28 771	75	99,7%	114 973	305	99,7%	73 856	315	99,6%	223 793	749	99,7%	99,10%
6	mars 17	6 185	55	99,1%	28 807	65	99,8%	115 050	276	99,8%	73 809	259	99,6%	223 851	655	99,7%	99,20%
7	avr 17	6 187	43	99,3%	28 824	46	99,8%	115 116	262	99,8%	73 805	240	99,7%	223 932	591	99,7%	99,40%
8	mai 17	6 183	29	99,5%	28 842	49	99,8%	115 250	201	99,8%	73 907	230	99,7%	224 182	509	99,8%	99,50%
9	juin 17	6 194	53	99,1%	28 867	44	99,8%	115 426	161	99,9%	73 900	232	99,7%	224 387	490	99,8%	99,50%
10	juil 17	6 206	54	99,1%	28 918	40	99,9%	115 612	166	99,9%	73 892	239	99,7%	224 628	499	99,8%	99,50%
11	août 17	6 184	35	99,4%	28 948	34	99,9%	115 703	167	99,9%	73 799	233	99,7%	224 634	469	99,8%	99,40%
12	sept 17	6 186	52	99,2%	28 995	35	99,9%	115 896	153	99,9%	73 802	233	99,7%	224 879	473	99,8%	99,50%
13	TOTAL	75 036	661	99,1%	348 276	628	99,8%	1 389 088	2 553	99,8%	875 028	3 780	99,6%	2 687 428	7 622	99,7%	99,40%



Bureau de normalisation
du Québec

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

Original : 2017.12.20

Énergir-5, Document 1
Page 8 sur 45





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

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

par **Charles Landry**,
auditeur responsable

lors de la réunion de fermeture de l'audit
tenue le 24 février 2017

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

Original : 2017.12.20

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 norme ISO 14001:2004

- Réalisé du 20 au 24 février 2017

- Conformément aux objectifs et au périmètre de l'audit décrits au plan d'audit « tel que réalisé » joint à ce rapport



Contenu de la présentation

- **Constats de l'audit :**
 - 6 points forts
 - 4 opportunités d'amélioration
 - Aucune demande d'actions correctives
 - Autres suivis de l'auditeur responsable
- **Conclusions et recommandations au BNQ**
- **Prochaines activités de suivi**



Principaux points forts

- Ingénierie et Grands Projets : démarches rigoureuses d'obtention et de suivi des autorisations environnementales
- Veille légale et réglementaire optimale
- Intervention efficace sur les bris par les tiers pour les bureaux administratifs (BA) audités (Saguenay, Estrie et Montérégie)





Principaux points forts

- Maintien du processus de reddition de comptes trimestrielle 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
- Transition réussite au niveau de la coordination du SGE



Opportunités d'amélioration

- o Gestion éparsée des enregistrements relatifs à la maîtrise des opérations à l'Usine de liquéfaction, de stockage et de regazéification (l'ULSR) :

les enregistrements ne sont pas tous retraçables efficacement et il n'y a pas de liste exhaustive des détecteurs de gaz mobiles à étalonner, alors il devient plus fastidieux de rassembler et de valider l'ensemble des preuves à l'appui (constats récurrents)



Opportunités d'amélioration

- Sur le site de partage des documents de mesures d'urgence « SharePoint », le plan de mesures d'urgence d'approvisionnement n'est pas accessible et le plan général incendie de l'ULSR datant de 2012 n'est plus à jour alors que le site a été modifié en 2016



Opportunités d'amélioration

- o Au BA de l'Estrie, les sites d'entreposage de matières dangereuses sont difficiles d'accès en cas d'urgence ou de déversement (nuisance visuelle, espace restreint, cylindre de gaz d'étalonnage coincé par un transpalette, etc.)



Opportunités d'amélioration

- Gestion générale des enregistrements : les preuves à l'appui de la conformité des processus doivent rester accessibles en tout temps [attention aux preuves classées dans des tâches d'agenda « Outlook » (plan de qualité construction) ou dans des répertoires non officiels (rapport de simulation 2016 de l'évacuation de l'ULSR)]



Demande(s) d'actions correctives (DAC)

Norme : ISO 14001:2004

Réf. DAC :

Élément :

Aucune DAC



Autres suivis de l'auditeur responsable

- Éléments ayant un impact potentiel sur le programme d'audit (à considérer pour les activités à venir)
 - Aucun
- Modifications significatives du système (en cours)
 - En migration vers la version 2015 d'ISO 14001
- Problématiques non résolues
 - Aucune



Conclusions de l'audit

Sur la base des observations et des entrevues effectuées auprès des répondants de l'organisation identifiés au plan d'audit « tel que réalisé » ainsi que des preuves d'application examinées et sommairement présentées en annexe de ce rapport, nous pouvons conclure que :

- Les processus d'audit interne et de revue de direction sont adéquats et appliqués conformément aux procédures de l'organisation
- Le système mis en œuvre est apte à assurer une saine gestion de l'environnement



Conclusions de l'audit (suite)

- Les dispositions du système sont globalement bien comprises par le personnel concerné et appliquées conformément aux exigences de la norme ISO 14001:2004
- La vérification de l'efficacité des actions correctives issues des DAC formulées lors de l'audit précédent a été effectuée et a permis de conclure en leur adéquation globale
- L'affichage du certificat ainsi que l'utilisation de la marque du BNQ ont été vérifiés lors du présent audit et sont adéquats



Recommandations au BNQ

Puisque les objectifs de l'audit ont été atteints et considérant ce qui précède, les recommandations suivantes seront transmises au BNQ :

- Maintenir la certification du système de gestion de l'organisation à la version 2004 de la norme ISO 14001
- Planifier la réalisation de l'audit de transition à la nouvelle version 2015 de la norme ISO 14001 pour février 2018



Rappels importants

- o Les informations contenues dans ce document sont privilégiées et **confidentielles**
- o 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'organisation :

- o de s'assurer périodiquement du maintien de la conformité et de l'efficacité de son système
- o d'informer le BNQ, dans un délai maximal d'un mois, de toute modification susceptible d'affecter la conformité de son système de gestion
- o 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

- 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'organisation à la suite de cette revue
- Confirmation de la décision de certification du BNQ par lettre



Rapport d'audit

Période de questions

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



Annexe A : Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001 : 2004		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
4.2	Politique environnementale	Politique environnementale de Gaz Métro signée en 2009 par la PDG, M ^{me} Sophie Brochu
4.3.1	Aspects environnementaux	Procédure <i>PRO ASP – Identification et évaluation des aspects environnementaux</i> , Banque de données « IMPACT » et Procédure <i>SGI PG06 – Mise en œuvre des changements</i>
4.3.2	Exigences légales et autres exigences	Procédure <i>PRO LOI – Lois, règlements et autres exigences applicables</i> , Banque de données « IMPACT » et Démarches de veille légale
4.3.3	Objectifs et cibles et programmes	Tableau de Bord Environnement (TBE), Reddition de comptes trimestrielle et Revue de direction annuelle



Annexe A (suite) :

Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001 : 2004		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
4.4.1	Ressources, rôles, responsabilités et autorité	Organigrammes corporatifs, budgets, rôles et responsabilités décrits dans l'ensemble des processus, des procédures ou des instructions de travail
4.4.2	Compétence, formation et sensibilisation	Système de gestion des compétences de l'École des technologies gazières (ÉTG)
4.4.3	Communications	Procédure <i>PRO COM – Communications externe et interne</i> , registres de plaintes, plan de communication et « reporting » réglementaires
4.4.4	Documentation	Procédure <i>SGI PG01 – Maitrise de la documentation</i> et ensemble des documents
4.4.5	Maitrise de la documentation	



Annexe A (suite) : Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001 : 2004		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
4.4.6	Maitrise opérationnelle	Manuel des procédures opérationnelles, Système d'entretien « SAP », Systèmes de gestion des achats et Processus de l'Ingénierie et de la Gestion de projet
4.4.7	Préparation et réponse aux situations d'urgence	Procédure <i>PRO URG – Plan d'urgence corporatif et programme d'exercices</i> et Plans d'interventions thématiques sur le site « SharePoint » des mesures d'urgences
4.5.1	Surveillance et mesurage	Procédure <i>PRO SUR – Surveillance et mesurage de la performance environnementale</i> , TBE et Reddition de comptes trimestrielle
4.5.2	Évaluation de la conformité	Procédure <i>PRO ÉVA – Évaluation de la conformité légale et réglementaire</i> , TBE, Reddition de comptes trimestrielle



Annexe A (suite) :

Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001 : 2004		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
4.5.3	Non-conformité, actions correctives et actions préventives	Procédure <i>SGI PG04 – Actions correctives/préventives</i> et Registre des demandes d'actions
4.5.4	Maitrise des enregistrements	Procédure <i>SGI PG02 – Maitrise des enregistrements</i> et ensemble des enregistrements
4.5.5	Audit interne	Procédure <i>SGI PG03 – Audit interne</i> (voir ensuite les processus de 4.5.3 et de 4.6)
4.6	Revue de direction	Procédure <i>SGI PG05 – Revue de direction</i> , Présentation et Comptes rendus de Revue de direction, TBE et Reddition de comptes trimestrielle

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 2016-2017, Énergir avait pour objectif de réduire ses émissions de gaz à effet de
- 2 serre (« GES ») de 350 tonnes de CO₂ eq.
- 3 Énergir a mis en place un projet à soumettre au calcul de réduction des GES.
- 4 Le projet implique le remplacement d'une chaudière utilisée pour réchauffer le gaz naturel à sa
- 5 sortie du poste de livraison de Jonquière. La nouvelle chaudière, d'une efficacité supérieure,
- 6 permettra de réduire la consommation de gaz naturel comme combustible utilisé pour réchauffer
- 7 le gaz naturel sortant du poste.

Réduction de GES à la chaudière

- 8 Énergir, dans la perspective de gérer ses équipements de distribution de gaz naturel pour réduire
- 9 ses coûts ainsi que son empreinte environnementale, a mis en place un plan de remplacement
- 10 des chaudières dans ses postes de livraison. Le plan priorise les endroits où les chaudières sont
- 11 les plus vétustes et les moins efficaces. Ainsi, en 2016-2017, Énergir a remplacé une chaudière
- 12 située au poste de livraison Jonquière, qui avait été installée en 1984 et dont l'efficacité était
- 13 inférieure à 50 %. La consommation totale de gaz naturel de la nouvelle chaudière, dont
- 14 l'efficacité est de plus de 95%, a été, sur une période d'un an, d'août 2016 à juillet 2017, de
- 15 123 226 m³ à pression et température standard (Sm³) comparativement à 1 267 807 Sm³ au
- 16 cours des trois années complètes précédentes avec l'ancienne chaudière, soit une moyenne
- 17 annuelle de 422 602 Sm³.
- 18 Ce projet a donc permis de réduire la consommation de gaz naturel de la chaudière de
- 19 236 390 Sm³, ou 9 050 gigajoules (GJ) en comparaison avec le scénario de référence sur la
- 20 période de 2016 à 2017 si on considère la valeur calorifique du gaz durant la période visée par
- 21 le projet, soit de 38,28 GJ/1000 Sm³. Le tableau suivant présente le résultat de cette diminution.

Poste de livraison Jonquière Chaudière	Écart consommation Scénario de référence vs Actuel (2016-2017)	Facteurs d'émission global du gaz naturel (kg / Sm ³ ou kg / GJ)	Réduction GES (tonnes de CO ₂ éq.)
GN de service consommé (Sm ³)	-236 390	1,9669	465,0
Énergie consommée (GJ)	-9 049,66	50,46	456,6

1 Ainsi, les émissions de gaz à effet de serre ont été réduites de 456,6 tonnes équivalentes de CO₂
2 pour la période 2016-2017 par la réalisation du projet en comparaison avec le scénario de
3 référence. Cette réduction sera récurrente annuellement, proportionnellement au volume de gaz
4 naturel transitant par le poste de livraison.

5 Par souci de consistance, la méthode basée sur la consommation volumique de gaz naturel,
6 laquelle permet d'estimer la réduction associées au projet à 465,0 tonnes équivalentes de CO₂,
7 n'a pas été utilisée pour établir la réduction de gaz à effet de serre du projet puisque celle-ci n'est
8 pas utilisée par Énergir pour réaliser son inventaire annuel de gaz à effet de serre en conformité
9 avec le *Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans*
10 *l'atmosphère* (« RDOCÉCA »).

Scénario de référence

11 Afin de bâtir le scénario de référence, les données issues de la moyenne des trois années
12 précédant le remplacement de la chaudière, soit de juin 2013 à mai 2016, ont été utilisées. Un
13 facteur de consommation énergétique par unité de volume transigeant par le poste de livraison a
14 ainsi été établi à $4,78 \times 10^{-5}$ GJ/Sm³ de gaz du poste. En utilisant, pour la première année
15 d'utilisation de la nouvelle chaudière (2016-2017), le pouvoir calorifique supérieur réel du gaz et
16 le volume de gaz ayant réellement transigé dans le poste de livraison, il a été possible de calculer
17 théoriquement une consommation volumique et énergétique de gaz naturel pour cette même
18 année, si la chaudière n'avait pas été remplacée. Ces valeurs représentent le scénario de
19 référence, face auquel la consommation volumique et énergétique de la nouvelle chaudière
20 pourront être comparées. Le tableau suivant présente les valeurs clés associées au scénario de
21 référence et à la situation actuelle suite au remplacement de la chaudière :

Poste de livraison Jonquière Chaudière	Sommaire 3 ans 2013-2016	Scénario de référence 1 an 2016-2017 (basé sur 2013-2016)	Actuel 1 an 2016-2017
GN de service consommé (Sm3)	1 267 807	359 616	123 226
Énergie consommée (GJ)	48 249	13 767	4 717
Volume du poste (Sm3)	1 010 089 916	288 211 642 ←	288 211 642
Pouvoir calorifique du gaz (GJ / 1000 Sm3)	38,06	38,28 ←	38,28
GN consommé / volume du poste * 1000	1,255	1,248	0,428
Énergie consommée / volume du poste (GJ/Sm3)	0,0000478	→ 0,0000478	0,0000164

Méthodologie de calcul

1 Dans le cadre de sa déclaration de gaz à effet de serre au gouvernement du Québec, Énergir
2 utilise la méthode de calcul basée sur le pouvoir calorifique supérieur du gaz naturel décrite aux
3 équations 1-2 et 1-12 du RDOCÉCA. L'équation suivante est adaptée des équations 1-2 et 1-12
4 du RDOCÉCA :

5 Équation 1
$$CO_2 \text{ ou } CH_4 \text{ ou } N_2O = \sum_{i=1}^n (Combustible_i \times PCS_i) \times FE \times 0,001$$

6 où :

7 CO_2 ou CH_4 ou N_2O = Émissions annuelles de CO_2 , de CH_4 ou de N_2O attribuables à la
8 combustion du gaz naturel, en tonnes métriques;

9 $Combustible_i$ = Volume de gaz naturel en milliers de mètres cubes aux conditions de
10 référence lorsque la quantité est exprimée en volume de gaz naturel;

11 PCS_i = Pouvoir calorifique supérieur du gaz naturel en gigajoules par millier de mètres
12 cubes;

13 FE = Facteur d'émission de CO_2 , de CH_4 ou de N_2O du gaz naturel indiqué aux tableaux
14 1-4 et 1-7 du RDOCÉCA en kilogrammes de CO_2 , de CH_4 ou de N_2O par gigajoule;

15 0,001 = Facteur de conversion des kilogrammes en tonnes métriques.

16 Afin d'obtenir un facteur d'émission global sur une base de dioxyde de carbone équivalent
17 (CO_2 éq.), il est nécessaire de multiplier le facteur d'émission de chacun des gaz par son potentiel
18 de réchauffement planétaire respectif, tel qu'illustré dans l'équation ci-dessous, laquelle est
19 adaptée de l'équation présentée à l'article 6.2(1)1° du RDOCÉCA :

1 Équation 2
$$FE\ CO_2\text{éq.} = \sum_{i=1}^n FE_i \times PRP_i$$

2 où :

3 FE CO₂ éq. = Facteur d'émission global de gaz à effet de serre du gaz naturel, en
4 kilogrammes équivalents de CO₂ par gigajoule;

5 FE_i = Facteur d'émission de CO₂, de CH₄ ou de N₂O du gaz naturel indiqué aux tableaux
6 1-4 et 1-7 du RDOCÉCA en kilogrammes de CO₂, de CH₄ ou de N₂O par gigajoule;

7 PRP_i = Potentiel de réchauffement planétaire indiqué à l'annexe A.1 du RDOCÉCA pour
8 chaque gaz à effet de serre émis.

9 Ainsi, en combinant les équations 1 et 2, on obtient l'équation suivante :

10 Équation 3
$$CO_2\text{ éq.} = \sum_{i=1}^n (Combustible_i \times PCS_i) \times FE\ CO_2\text{ éq.} \times 0,001$$

11 Sachant que :

12 Équation 4
$$Énergie_i = Combustible_i \times PCS_i$$

13 on obtient l'équation globale suivante :

14 Équation 5
$$CO_2\text{ éq.} = \sum_{i=1}^n Énergie_i \times FE\ CO_2\text{ éq.} \times 0,001$$

15 où :

16 CO₂ éq. = Émissions annuelles globales de gaz à effet de serre attribuables à la
17 combustion de gaz naturel, en tonnes métriques équivalentes de CO₂;

18 Énergie_i = Quantité d'énergie dégagée par la combustion du gaz naturel en gigajoules;

19 FE CO₂ éq. = Facteur d'émission global de gaz à effet de serre du gaz naturel, en
20 kilogrammes équivalents de CO₂ par gigajoule;

21 0,001 = Facteur de conversion des kilogrammes en tonnes métriques.

22 C'est cette même méthode de calcul qui a été utilisée pour établir les réductions de gaz à effet
23 de serre du présent projet à 456,6 tonnes métriques équivalentes de CO₂.

- 1 Les facteurs d'émission utilisés pour calculer cette réduction d'émission de gaz à effet de serre
- 2 dans les équations 1 à 5 sont présentés dans les tableaux suivants :

Facteurs d'émission du gaz naturel RDOCÉCA Tableaux 1-4 et 1-7			
Gaz Naturel	kg / Rm ³ (101,325 kPa et 20°C)	kg / Sm ³ (101,325 kPa et 15°C)	kg / GJ
CO2	1,878	1,911	49,01
CH4	0,00190	0,00193	0,04958
N2O	0,00005	5,08676E-05	0,001305
Global (CO2 eq)	1,9334	1,9669	50,46

Note : Afin de convertir les facteurs d'émission volumiques des conditions de référence « R » tel qu'indiqués au RDOCÉCA, soit 101,325 kPa et 20°C (293,15 Kelvin), vers les conditions standard « S » utilisées par les appareils de mesure de Gaz Métro, soit 101,325 kPa également, mais 15°C (288,15 Kelvin), il est nécessaire de faire un correctif afin de tenir compte de la différence dans la température utilisée par chacun des systèmes. Il faut donc multiplier le facteur d'émission par le résultat de : $293,15 \text{ K} \div 288,15 \text{ K} = 1,017352$.

Potentiel de réchauffement planétaire RDOCÉCA Annexe A.1	
CO2	1
CH4	21
N2O	310

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

Septembre 2017

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	4220
Résidentiel strate 1	100	400	393
Résidentiel strate 3	200	800	973
Gaz Métro + (avec produit)	96	384	394
Gaz Métro + (sans produit)	96	384	374
Gaz Métro + (contact téléphonique)	58	232	233
Résidentiel strate 4	130	520	510
Résidentiel strate 8	50	200	46
Affaire strate 1	60	240	259
Affaire strate 3	100	400	455
Affaire strate 4	130	520	458
Affaire strate 8	50	200	125

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, 4 220 entrevues portant sur la période d'octobre 2016 à septembre 2017 ont été complétées (entre le 27 septembre 2016 et le 23 septembre 2017).

2016-2017

- Nombre d'entrevues réalisées : 4220
- Taux de non-réponse estimé : 19,2 %
- Taux de refus : 20,5 %
- Taux de réponse estimé : 60,3 %

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 %

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 95,1 %*.

10. Marges d'erreur dans les estimations

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

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Ensemble			
Pour les résultats d'ensemble	3,18 %	3,13 %	3,10 %
Effet de plan pour l'ensemble	2,11	2,08	4,49
Selon la strate			
1 Un nouveau branchement au gaz naturel	3,97 %	3,83 %	3,81 %
3 Un contact avec les services à la clientèle	5,06 %	4,91 %	5,01 %
4 Visite d'un technicien de service de Gaz Métro (régie)	5,97 %	4,89 %	5,11 %
8 Un contact avec un représentant des ventes de Gaz Métro	6,44 %	7,35 %	7,14 %
50 Visite ou contact avec Gaz Métro Plus	4,19 %	4,09 %	4,06 %

* Moyenne pondérée issue des résultats suivants :

1^{er} trimestre → 92,5% 2^e trimestre → 95,5% 3^e trimestre → 96,4% 4^e trimestre → 96,4%

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

Juillet 2017

Dialogs

2370, rue Galt Ouest, bureau 200
Sherbrooke (Québec)
J1K 2W7
Téléphone : (819) 563-8485
Télécopieur : (819) 563-5788
www.dialogs.ca

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, 177 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 *Dialogs*, nouvelle identité d'*Extract recherche marketing*. 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/dialogs/ » développé par *Dialogs*.
- Étapes de collectes :
 1. 29 mai 2017 : envoi des invitations au sondage en ligne par courriel ;
 - Une invitation signée par M. Renault-François Lortie 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. 5 et 13 juin 2017 : rappel par courriel auprès des clients n'ayant pas complété le sondage ;
 3. 13 au 15 juin et 19 et 20 juin 2017 : rappels téléphoniques afin d'inciter les clients VGE à compléter le questionnaire. Les 19 et 20 juin, un message téléphonique a été laissé dans les boîtes vocales des clients qui n'avaient pas été rejoints.
 4. 21 juin 2017 : date de fin de collecte.

7. Taux de réponse

Au total, 55 % des clients grandes entreprises ont participé à l'étude (98/177 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

	2017
Résultat :	
Pourcentage des répondants qui ont accordé une note de 8 à 10 (1 étant très insatisfait et 10 étant très satisfait).	94 %
Marge d'erreur maximum du résultat	± 6,6 %
Pour une population de 177 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 2016-2017, les différentes étapes et règles approuvées par la décision
2 D-2016-191 et qui correspondent à celles qui s'appliquaient au *Mécanisme incitatif convenu par*
3 *le groupe de travail à la phase 2 du PEN – R-3599-2006 (D-2007-47)* ont été respectées, pour la
4 période du 15 novembre 2016 au 15 mars 2017, relativement à la procédure de recouvrement et
5 d'interruption de service pour la clientèle qui utilise le gaz naturel à des fins d'usage domestique
6 pour le chauffage de l'espace.

7 Dans sa décision D-2017-073 (paragr. 44), la Régie demandait à Énergir d'indiquer le nombre de
8 clients interrompus et, le cas échéant, une démonstration du respect de la procédure
9 d'interruption de service.

10 Durant la période du 15 novembre 2016 au 15 mars 2017, un client a été interrompu. La
11 procédure d'interruption de service a été respectée, comme le démontre la chronologie des
12 événements ci-dessous.

13 5 octobre 2016 : Rappel de 153,97 \$ envoyé au client avec facture.

14 19 octobre 2016 : Avis final de 153,97 \$ envoyé au client.

15 2 novembre 2016 : Tentative d'appeler le client, mais le numéro de téléphone n'est pas en
16 service et aucun autre numéro n'est trouvé.

17 21 novembre 2016 : Envoi de la copie de la facture par courriel (inscrit au dossier client).

18 6 décembre 2016 : Visite de perception. Le logement est vide. Le propriétaire donne accès
19 au compteur. Il confirme que le locataire a disparu. Le compteur est
20 alors scellé avec l'autorisation verbale du propriétaire.

21 9 décembre 2016 : Énergir reçoit une copie signée du propriétaire autorisant la fermeture
22 du compteur.