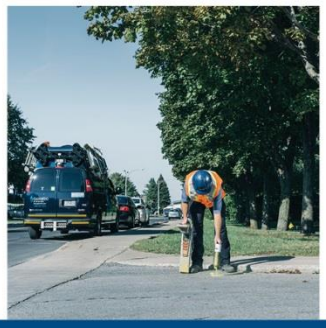
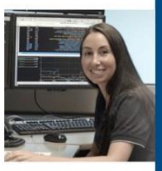
Rapport de développement durable 2015





GazMétro
la vie en bleu

Table des matières – Rapport de développement durable

Table des matières – Rapport de développement durable....0
1. Mise en garde relativement aux déclarations prospectives 2
2. Message de la présidente et chef de la direction 2
3. À propos de ce rapport 7
4. Analyse de pertinence 9
5. Chaîne de valeur 21
6. Profil de l'entreprise 27
6.1. Gaz Métro en bref....27
6.2. Profil énergétique 34
6.3. Gouvernance....36
6.4. Éthique et intégrité....40
7. Nos Thématiques....43
7.1. Acceptabilité sociale 43
7.2. Approvisionnement gazier 49
7.3. Contexte légal et réglementaire 58
7.4. Croissance de l'entreprise 64
7.5. Efficacité énergétique et consommation énergétique interne 74
7.6. Émissions, fuites et gestion environnementale 79
7.7. Santé, sécurité et milieu de travail 93
7.8. Satisfaction de la clientèle 102
7.9. Sécurité du réseau gazier....106
8. Index du contenu GRI 111
9. GLOSSAIRE 119

Veillez noter que le rapport de développement durable 2015 a été rédigé dans l'optique que son contenu soit publié dans un format approprié pour une intégration sur le site web de Gaz Métro. Merci d'en tenir compte lors de votre lecture du document.

1. Mise en garde relativement aux déclarations prospectives

Le présent rapport de développement durable peut contenir des informations prospectives au sens des lois applicables en matière de valeurs mobilières. Ces informations prospectives reflètent les intentions, les projets, les attentes et les opinions de la direction (la «direction») de Gaz Métro inc. («GMi») concernant la croissance, les résultats d'exploitation, le rendement, les perspectives et les occasions d'affaires futures de GMi ou de Société en commandite Gaz Métro («Gaz Métro») et sont fondées sur des renseignements qui sont actuellement à la disposition de la direction et des hypothèses à l'égard d'événements futurs. Les informations prospectives mettent en cause des risques et incertitudes connus et inconnus ainsi que d'autres facteurs indépendants de la volonté de la direction. Un certain nombre de facteurs pourraient faire en sorte que les résultats réels de GMi et de Gaz Métro diffèrent de façon importante des attentes actuelles telles qu'exprimées dans les informations prospectives.

Pour un aperçu des facteurs de risques, veuillez vous référer au rapport de gestion de GMi de l'exercice clos le 30 septembre 2015 et aux rapports de gestion trimestriels subséquents qui traitent ou qui pourraient traiter de l'évolution de ces risques. Ces rapports sont disponibles sur www.sedar.com sous le profil de GMi.

Bien que ces informations prospectives soient fondées sur ce que la direction estime être des hypothèses raisonnables, la direction ne peut garantir aux investisseurs que les résultats réels seront conformes à ceux dont il est question dans ces informations prospectives. Ces informations prospectives sont présentées à la date du présent rapport de développement durable et la direction n'a pas l'obligation de les mettre à jour, ni de les réviser afin de tenir compte de faits nouveaux ou de circonstances nouvelles, sauf si les lois sur les valeurs mobilières applicables l'y obligent. Les lecteurs sont priés de ne pas se fier indûment à ces informations prospectives.

2. Message de la présidente et chef de la direction

Penser l'énergie à long terme

G4-1

L'énergie est principalement un bien pour consommation immédiate. On a besoin d'énergie pour se déplacer maintenant, se chauffer maintenant, s'éclairer maintenant. Notre défi comme entreprise du secteur de l'énergie est de répondre à ces besoins immédiats dans une perspective à long terme. Si l'humain qui a froid aujourd'hui trouve réconfort en pénalisant les générations de demain, il fait fausse route. Nous devons sortir de cette situation consistant à emprunter à nos enfants. C'est l'essence du développement durable, c'est l'urgence du défi énergétique.

L’évolution de notre démarche

Le rapport que nous vous présentons est le fruit d’une étroite collaboration avec nos parties prenantes. Que ce soit par des consultations, des sondages, des ateliers ou des discussions, nous avons déployé une variété de moyens afin que les parties prenantes soient au cœur de la démarche d’élaboration de ce rapport de développement durable. Leurs commentaires et suggestions à la suite de la publication du rapport de développement durable 2013 ont d’ailleurs constitué le point de départ de la réflexion. Ensuite, l’exercice de priorisation des enjeux, effectué en collaboration avec nos parties prenantes, a permis de définir les thèmes du présent rapport. C’est grâce à une participation sans précédent de 86 parties prenantes externes et de 57 parties prenantes internes que nous avons pu faire ce constat et préparer ce deuxième rapport.

Le rapport de développement durable 2013 était notre premier rapport publié selon la quatrième génération des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI). C’était l’amorce d’un processus rigoureux, car les critères de la GRI exigent la mise en place d’un véritable système de gestion du développement durable. Ainsi, depuis 2013, nous avons fait des avancées en matière d’approvisionnement responsable, notamment avec la publication du premier Code de conduite pour nos fournisseurs. Nous avons révisé nos pratiques en matière d’acceptabilité sociale et apporté des améliorations à notre structure de gouvernance en développement durable.

Le rapport de développement durable 2015 s’inscrit dans la continuité de notre démarche, nos parties prenantes étant d’avis que les enjeux identifiés en 2013 demeurent prioritaires deux ans plus tard.

Le point sur nos réalisations

Le plan stratégique 2013-2018 établissait deux orientations maîtresses : protéger et croître. C’est dans ce contexte et avec la même vision que nous avons poursuivi nos actions pour répondre à trois grands objectifs.

- Premièrement, consommer moins. Gaz Métro fait la promotion de l’efficacité énergétique auprès de sa clientèle depuis le tournant des années 2000. Cette action déterminée a permis de porter à plus de 418 millions de mètres cubes les économies de gaz naturel réalisées par nos clients[1] québécois sur la période 2001-2015. Avec des économies totales de plus de 42 millions de mètres cubes, l’exercice 2015 marque une année record en matière de réduction des besoins énergétiques de la clientèle de Gaz Métro.

- Deuxièmement, développer les énergies renouvelables. Gaz Métro est devenue un fournisseur de solutions énergétiques diversifiées. Notre entreprise est partenaire de l’un des plus importants parcs éoliens au Canada, celui de la Seigneurie de Beaupré, dont les 154 éoliennes représentent une puissance installée de 340 MW. Elle est aussi engagée dans la biométhanisation, qui consiste à transformer des rebuts en énergie

[1] Le masculin est utilisé pour alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine

utile. Un premier projet avec la Ville de Saint-Hyacinthe a été approuvé par la Régie de l'énergie à l'été 2015, ce qui permettra d'intégrer à notre réseau jusqu'à 13 millions de mètres cubes de gaz naturel local et renouvelable.

- Troisièmement, consommer mieux. Le gaz naturel est le plus propre des combustibles fossiles. Lorsqu'il est utilisé en remplacement d'autres énergies plus polluantes telles que le diesel, le mazout et le charbon, on constate une réduction immédiate des émissions de GES d'approximativement 25 %, 32 % et 42 % respectivement. En outre, l'utilisation du gaz naturel en lieu et place du mazout lourd améliore la qualité de l'air en réduisant de 99 % les émissions de dioxydes de soufre (SO_2), de 70 % les émissions d'oxydes d'azote (NO_x) et de 90 % les émissions de particules fines.

En 2014 et 2015, Gaz Métro a lancé plusieurs projets pour accroître la disponibilité du gaz naturel.

- En juin 2015, les gouvernements du Québec et du Canada ont contribué financièrement au prolongement du réseau gazier dans la région de Bellechasse. Cette extension de 71 kilomètres de notre réseau était sur notre table de travail depuis plus de dix ans. Ce projet de 40 millions de dollars a été approuvé par la Régie de l'énergie en décembre 2015.

- Plus au sud, dans le secteur d'Asbestos, le gouvernement fédéral s'est engagé à contribuer à une extension de 7,4 kilomètre de notre réseau pour desservir le parc industriel avec un volume de 386 000 mètres cubes supplémentaires de gaz naturel, dans un horizon de trois ans. Le projet de 4,3 millions de dollars a été formellement déposé à la Régie de l'énergie en décembre 2015. La mise en service est prévue à la fin de 2016.

- Également, nous avons mis en chantier, en partenariat avec Investissement Québec, un projet de développement visant à accroître, dès 2016, la capacité de production de notre usine de liquéfaction de l'est de Montréal. Le gaz naturel liquéfié (GNL) permet d'étendre les avantages du gaz naturel aux domaines du transport routier et maritime et de desservir en gaz naturel des collectivités ou des sites industriels hors de portée de notre réseau de distribution qui ont habituellement recours à du diesel ou à du mazout pour combler leurs besoins en énergie.

Notre responsabilité dans l'urgence de la lutte aux changements climatiques

Les changements climatiques sont une réalité incontestable. Ils sont principalement causés par une augmentation de la concentration de dioxyde de carbone (CO_2) dans l'atmosphère. Ce phénomène est attribuable à l'activité humaine et plus spécifiquement à l'utilisation d'énergies fossiles. Gaz Métro reconnaît cette réalité d'emblée.

Si les sociétés œuvrant dans le domaine de l'énergie font partie du problème, elles doivent s'inscrire comme faisant aussi partie de la solution. C'est dans cet esprit de responsabilité et d'engagement que Gaz Métro a tenu à participer à la Conférence de Paris sur le climat (COP21) aux côtés de groupes environnementaux et d'organisations non gouvernementales du Québec et des gouvernements fédéral et provinciaux.

À court terme, le Québec s'est donné l'objectif de réduire ses émissions de GES de 20 % sous le niveau de 1990 à l'horizon 2020 ; à moyen terme, le Québec a tenu des consultations en 2015 pour établir la cible de réduction de 37,5 % à l'horizon 2030 ; et à long terme, le Québec met le cap sur une réduction de ses GES de 80 à 95 %, ayant joint, en 2015, le regroupement UNDER 2 MOU qui réunit de nombreux États signataires partageant cette cible très ambitieuse pour 2050.

Gaz Métro se fait solidaire des objectifs du Québec et considère qu'elle peut jouer un rôle significatif dans leur atteinte.

Par ailleurs, Gaz Métro appuie le marché du carbone et y est assujettie depuis le 1er janvier 2015. Au-delà des réductions de GES résultant de ses efforts en efficacité énergétique, Gaz Métro doit faire l'acquisition de droits d'émission dans le cadre du système de plafonnement et d'échange de droits d'émission (SPEDE) pour couvrir les émissions de GES issues de ses activités et de la consommation d'une partie de sa clientèle. Pour ce faire, Gaz Métro peut acquérir des droits d'émission en participant par exemple à des ventes aux enchères, organisées conjointement par les gouvernements du Québec et de la Californie. Ainsi, Gaz Métro a participé à toutes les ventes aux enchères depuis novembre 2014. L'entreprise peut également acquérir des crédits compensatoires reconnus par le SPEDE générés par des projets de réduction de GES. C'est dans ce contexte qu'elle a acquis les tout premiers crédits compensatoires générés au Québec. Cela s'inscrit dans la vision de Gaz Métro d'assurer sa conformité au marché du carbone et de générer des retombées positives au Québec.

Acceptabilité sociale, pierre angulaire de nos projets

Concevoir l'énergie à long terme engage notre entreprise dans la lutte contre les changements climatiques, mais comporte une autre implication fondamentale : celle de rechercher l'acceptabilité sociale de nos projets.

Notre vision de l'acceptabilité sociale gravite autour de trois jalons :

- Identifier le plus en amont possible les impacts environnementaux, sociaux et économiques de nos activités, tant positifs que négatifs ;
- Aller à la rencontre des parties prenantes impliquées qui seraient affectées par nos activités ; et
- Travailler ensuite à réduire au maximum les impacts négatifs et à miser sur les retombées positives de nos projets.

Gaz Métro a des projets importants qui se déploient sur le territoire qu'elle dessert et au sein de plusieurs collectivités. Ces projets comportent des bénéfices et des risques. Pour nous, la recherche de l'acceptabilité sociale commence par la promotion d'une discussion

franche et sans détour sur tous les aspects de nos projets ; en outre, cette discussion doit se faire dans le cadre d'une démarche adaptée à chaque projet pour répondre aux questions spécifiques de chaque collectivité.

En 2015, les critères d'analyse des projets de construction ont été bonifiés. Les impacts potentiels sur le plan social ou environnemental sont mieux détaillés et l'analyse par toutes les parties intéressées s'en trouve facilitée et approfondie. Les impacts potentiels sont ainsi mieux anticipés, et une information plus appropriée est communiquée aux parties prenantes.

Au courant de l'exercice 2015, une trentaine de projets ont fait l'objet d'un suivi plus serré en raison des impacts potentiels identifiés.

L'enjeu de l'acceptabilité sociale est central dans la philosophie de Gaz Métro. C'est aussi une préoccupation croissante au sein de la société québécoise. Le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles du Québec a d'ailleurs mené en 2015 des consultations, auxquelles Gaz Métro a participé, qui visaient spécifiquement à préciser la notion d'acceptabilité sociale dans le contexte sensible de la valorisation du territoire public et des ressources énergétiques et minérales. Le rapport d'analyse découlant de ces consultations a été déposé le 27 octobre 2015 et viendra enrichir la réflexion des entreprises, des décideurs publics et de nombreuses parties prenantes.

Prêts pour la suite

Nous vous présentons aujourd'hui, avec transparence, notre démarche et nos réalisations par rapport à un certain nombre d'enjeux prioritaires pour Gaz Métro et ses parties prenantes. Des enjeux pour lesquels nous nous sommes engagés à poursuivre nos efforts d'amélioration.

Comme citoyenne engagée et partisane de l'avenir et du changement, Gaz Métro a pris part à plusieurs consultations et discussions publiques, notamment sur la nouvelle politique énergétique du Québec. Gaz Métro fait, entre autres, partie de l'alliance SWITCH. Ce regroupement témoigne de la maturité qu'atteint la discussion sur le développement durable en réunissant autour d'une même table des organisations aux missions variées, voire « opposées » il y a quelques années; des entreprises industrielles, des groupes environnementaux, des associations patronales, des investisseurs sont en effet parmi les membres de cette alliance multipartite qui veut accélérer l'évolution du Québec vers une économie plus verte.

Gaz Métro cherche à vivre le développement durable dans toute sa complexité, mais sans oublier… de regarder par la fenêtre. Car cette collectivité dont nous voulons le bien, elle se trouve d'abord autour de nous dans les quartiers Centre-Sud et Hochelaga-Maisonneuve, où est situé le siège social de notre entreprise. Gaz Métro s'y investit énormément avec des projets favorisant la persévérance scolaire, comme Ruelle de l'avenir, ou en encourageant l'implication sociale et communautaire de ses employés.

Il s'agit pour Gaz Métro d'être cohérente, de la pensée jusqu'au geste, du principe général jusqu'à l'ordinaire de tous les jours. Car n'est-ce pas à cela qu'il faut aspirer, à intégrer le développement durable au point qu'il ne soit plus un effort conscient, mais une manière normale de vivre? Nous n'y sommes pas encore, mais dans ce deuxième rapport de développement durable, nous tentons en toute humilité de préparer la suite.

3. À propos de ce rapport

Note au lecteur

G4-3, G4-7, G4-13, G4-17, G4-18, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31

Ce rapport porte sur l'activité principale de Société en commandite Gaz Métro (Gaz Métro), soit la distribution de gaz naturel au Québec (daQ). Dans certains cas, afin de répondre à des attentes exprimées par les parties prenantes ou pour présenter des données ou des informations exhaustives lorsque l'information était disponible, les filiales sont incluses. C'est notamment le cas des indicateurs portant sur la valeur économique. Le périmètre de chaque indicateur est défini dans l'index du rapport.

La période concernée est l'exercice financier débutant le 1er octobre 2013 et se terminant le 30 septembre 2014 (« exercice 2014 ») et l'exercice financier débutant le 1er octobre 2014 et se terminant le 30 septembre 2015 (« exercice 2015 »). Lorsque les données présentées se rapportent à l'année civile plutôt qu'à l'exercice financier, une note est portée à l'attention du lecteur.

G4-13, G4-23

Le précédent rapport de développement durable de Gaz Métro a été publié le 26 mars 2014. Aucun changement substantiel de taille, de structure ou de capital de Gaz Métro n'est survenu au cours des exercices financiers 2014 et 2015. Gaz Métro poursuit sa démarche de développement durable et la mise à jour annuelle des indicateurs de performance et entend publier un rapport complet tous les deux ans.

G4-32, G4-33

Gaz Métro déclare que le présent rapport a été réalisé en conformité « essentielle » avec les lignes directrices G4 de la GRI. Ce rapport n'a pas fait l'objet d'un audit externe. Néanmoins, il a été revu par le comité stratégique de développement durable et approuvé par le conseil de gestion Gaz Métro. Le rapport est également présenté au comité Ressources humaines et régie d'entreprise du conseil d'administration et du conseil lui-même. Cliquez ici pour accéder à l'index du contenu GRI G4.

Les informations présentées dans ce rapport ont été fournies avec un souci d'intégrité et de justesse des données.

Attestation de l'audit interne

La Direction de l'audit interne de Gaz Métro a procédé à un examen d'indicateurs dans le but de valider l'intégrité de l'information présentée dans le présent rapport de développement durable. La direction de l'Audit interne de Gaz Métro réalise ses audits conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne de l'Institut des auditeurs internes. Au cours de ces travaux, la Direction de l'audit interne de Gaz Métro n'a relevé aucun écart significatif lui portant à croire que l'information présentée dans le rapport de développement durable n'est pas intègre.

Pour toute question concernant ce rapport, communiquez avec :

Philippe Lanthier
Direction du développement durable, des affaires publiques et gouvernementales
dd@gazmetro.com
514 598-3449
Sur Twitter : Twitter.com/gazmetro

Pour plus d'information, visitez le gazmetro.com/dd

Contenu du rapport

Le contenu de ce rapport est orienté vers des thématiques prioritaires déterminées par les parties prenantes internes et externes de Gaz Métro. Pour savoir comment Gaz Métro a établi ces thématiques, veuillez vous reporter à la section sur l'analyse de pertinence.

4. Analyse de pertinence

L'analyse de pertinence demeure un exercice incontournable pour accroître, de concert avec les parties prenantes internes et externes, une meilleure compréhension des enjeux prioritaires en développement durable pour Gaz Métro.

G4-18

Pour déterminer le contenu du rapport, Gaz Métro a appliqué les principes et les étapes de la GRI :

- Examen du rapport 2013 : Atelier de rétroaction avec plus de 30 parties prenantes externes à la suite de la publication du premier rapport de développement durable afin de recueillir leurs commentaires et suggestions ;
- Identification : Révision des documents stratégiques internes, étalonnage des enjeux soulevés dans divers documents externes pertinents et consultation des parties prenantes (un sondage) pour déterminer les enjeux pertinents ;
- Priorisation : Plus de 140 parties prenantes (86 externes et 57 internes) sondées ;
- Validation : Vérification de l'exhaustivité des enjeux de reddition de comptes par l'équipe de développement durable, validation par un groupe de parties prenantes externes ainsi que les instances internes imputables en matière de développement durable chez Gaz Métro, soit la Vice-présidence à la stratégie, à la communication et au développement durable et le comité stratégique de développement durable ;
- Examen : À la suite de la publication du rapport, examen par l'équipe de développement durable de Gaz Métro des possibilités de sonder à nouveau ses parties prenantes.

4.1.1. Faits saillants

Comparaison des analyses de pertinence 2013 et 2015

2013	2015
Sondage : Participation de 20 parties prenantes externes et 12 parties prenantes internes	**Sondage :** Participation de 86 parties prenantes externes et 57 parties prenantes internes
Atelier validation : 20 parties prenantes externes	**Atelier validation :** 7 parties prenantes externes
23 enjeux de développement durable	24 enjeux de développement durable

Top 5 des enjeux 2015

1. Fuites et déversements (2e en 2013)
2. Sécurité du réseau gazier (1er en 2013)
3. Conformité légale (3e en 2013)
4. Émissions, polluants atmosphériques et impact des changements climatiques (4e en 2013)
5. Gestion de l'impact environnemental du réseau gazier (5e en 2013)

4.1.2. Retour sur le rapport 2013 – Phase 4 Examen

Dans son précédent exercice de reddition de comptes en 2013, Gaz Métro présentait sa méthodologie des trois premières phases de l'analyse de pertinence. La quatrième phase, celle de l'examen, n'avait pas été complétée au moment de publier le rapport, car il s'agissait de son premier cycle de reddition de comptes selon les exigences de la GRI.

G4-26

Pour effectuer l'étape de l'examen, un atelier de rétroaction avec les parties prenantes externes a eu lieu le 1er mai 2014, soit près de un mois après la publication du rapport, pour recueillir les commentaires et suggestions d'amélioration. Ce sont 34 représentants de parties prenantes qui ont participé à cet atelier visant à analyser le contenu du rapport 2013. Ces participants à l'étape d'examen représentaient toutes les catégories de parties prenantes de Gaz Métro présentées à la phase identification.

G4-27

Voici un résumé des principaux souhaits exprimés par les parties prenantes de Gaz Métro et les liens vers les sections du rapport qui présentent ces éléments :

- Le rapport de développement durable 2013 se concentre sur l'activité principale de Gaz Métro, soit la distribution de gaz naturel au Québec. Toutefois, les parties prenantes ont émis le souhait que le rapport élargisse son périmètre pour intégrer les activités non réglementées telles que les activités liées au gaz naturel liquéfié, au gaz naturel renouvelable, à l'éolien, etc. Voir la section « Croissance de l'entreprise ».
- Une information plus détaillée devrait être fournie quant à la gestion de l'impact environnemental. Nouveaux indicateurs : gestion de l'eau et gestion de la biodiversité.
- La gouvernance en développement durable et la façon dont le personnel est mobilisé devraient être expliqués avec plus de précision. Voir la section Gouvernance en développement durable.
- Un étalonnage devrait être effectué avec des entreprises comparables dans le secteur énergétique au Québec ; Gaz Métro a participé à une étude d'étalonnage des pratiques de divulgation en matière de développement durable pour les entreprises du secteur énergétique au Canada. Les passages suivants présentent les résultats de cette étude pour Gaz Métro.

Étalonnage des pratiques de divulgation de la performance en matière de développement durable

En 2014, Gaz Métro a participé à l'étude Energy Sector Sustainability Study (ES3) menée par la firme Delphi Group basée à Ottawa. L'ES3 évalue les entreprises dans le secteur de l'énergie, principalement basées au Canada, ou ayant des activités canadiennes importantes. L'étude se concentre sur le sous-secteur du pétrole et du gaz naturel, les compagnies de transport d'énergie et les services publics du domaine de l'énergie. Pour les entreprises distributrices d'énergie, toutes les grandes entités canadiennes ayant des pratiques de durabilité sont incluses, ainsi que quelques entreprises de distribution

d'énergie américaines. Pour être incluse dans cette étude, une entreprise doit avoir des pratiques de développement durable effectives et suffisamment élaborées pour offrir une bonne base de comparaison.

Performance de Gaz Métro (étude Delphi)

Groupes d'indicateurs clés	Performance de Gaz Métro en 2014
Gestion des émissions de GES et de l'énergie	■
Stratégie et gouvernance	■
Risques environnementaux et occasions d'affaire	■
Indicateurs financiers de développement durable	■
Mesures de conformité SST et production de rapports	■
Engagement des parties prenantes et indicateurs sociaux	■
Pratiques de reddition de comptes en développement durable	■

■ 1er quartile, performance élevée
■ 2e quartile, bonne performance
■ 3e quartile, moyenne à faible performance
■ 4e quartile, faible performance – des pistes d'amélioration ont été observées

Gaz Métro se classe dans le deuxième quartile pour la divulgation de ses pratiques en gestion du développement durable dans son rapport de développement durable 2013 et a marqué 61 points sur une possibilité de 91.

L'étude est divisée en sept catégories :

1. Gestion du carbone et de l'énergie ;
2. Stratégie et gouvernance ;
3. Risques et opportunités environnementales ;
4. Indicateurs financiers de la durabilité ;
5. Divulgation de la conformité santé, sécurité et environnement ;
6. Engagement des parties prenantes et indicateurs de performance sociale ;
7. Pratiques en reddition de comptes.

Voici certaines recommandations qui émanent de ce rapport :

- Inclure la comptabilisation des émissions de type Scope 3 dans le bilan des émissions de gaz à effet de serre de l'entreprise[2] ;
- Mieux détailler et mesurer la gestion de la biodiversité et la gestion de l'eau ;
- Explorer les possibilités d'ajouter des indicateurs sociaux supplémentaires pour améliorer la reddition de comptes sur les impacts sur la collectivité ;

[2] Le Scope 3 fait référence aux autres émissions indirectes liées aux chaînes d'approvisionnement de biens et services ou aux émissions liées au transport des salariés et des clients.

- Considérer la possibilité d'utiliser des fonctions interactives et de publier le rapport de développement durable en ligne.

4.1.3. Identification

Comme il s'agit du deuxième rapport conforme à la quatrième génération (G4) des lignes directrices de la GRI réalisé par Gaz Métro, la phase d'identification a surtout permis de réviser les enjeux de développement durable de l'entreprise afin de les bonifier et de s'assurer que la liste d'enjeux était la plus exhaustive possible. Pour ce faire, Gaz Métro a effectué une révision de l'exercice d'étalonnage des enjeux de développement durable intégrés dans des documents stratégiques internes, tels que le plan stratégique de Gaz Métro et l'analyse des risques.

Intrants internes	Intrants externes
Analyse de risques	Étalonnage des pratiques en reddition de comptes d'entreprises du secteur énergétique
Planification stratégique	Sustainability Accounting Standards Bureau Midstream Oil & Gas
Feuille de route en développement durable de Gaz Métro	Stratégie québécoise de développement durable 2015-2020
Rapport de développement durable de Gaz Métro 2013	
Rétroaction avec les parties prenantes externes – activité du 1er mai 2014	

Un étalonnage des enjeux soulevés dans d'autres rapports de développement durable d'entreprises de l'industrie de l'énergie a aussi été effectué et les commentaires formulés par les parties prenantes lors de la rencontre de rétroaction sur le précédent rapport de développement durable ont été pris en compte. Finalement, lors des échanges avec des parties prenantes internes et externes, celles-ci pouvaient proposer l'ajout de nouveaux thèmes.

Cette démarche a permis de retenir 24 enjeux pertinents en développement durable au regard des activités de Gaz Métro. La majorité des enjeux de l'exercice de reddition de comptes précédent ont été retenus, ce qui était important pour permettre des comparaisons. Au final, huit enjeux environnementaux, sept enjeux économiques et neuf enjeux sociaux ont été définis.

Cliquez ici pour avoir accès à tous les enjeux de développement durable définis par Gaz Métro.

4.1.3.1. Identification des enjeux

G4-20, G4-21

Enjeu	Description
Environnement	
1. Consommation énergétique interne	Consommation d'énergie (électricité, gaz naturel, carburants) au sein des bâtiments, pour les activités et le parc de véhicules.
2. Gestion de l'eau	Gestion de l'eau dans les activités et dans les bureaux d'affaires de Gaz Métro.
3. Gestion de la biodiversité	Pratiques de gestion et de prise en compte de la biodiversité, notamment dans les outils d'analyse tels que les évaluations des impacts environnementaux liés aux projets de Gaz Métro.
4. Gestion de l'impact environnemental du réseau gazier	Pratiques et système de gestion mis en place dans le but d'établir et d'atténuer les risques et les impacts environnementaux liés aux activités de l'entreprise en matière de distribution du gaz naturel.
5. Gestion des matières résiduelles internes	Gestion des matières résiduelles dans les bâtiments et dans les activités. Inclut toutes les mesures de réduction à la source, de réemploi, de recyclage et de valorisation des matières résiduelles.
6. Émissions et polluants atmosphériques	Gestion des émissions de gaz à effet de serre et des autres polluants atmosphériques (ex. : oxydes d'azote (NO_x), dioxyde de soufre (SO_2)) en lien avec nos activités (y compris les fuites fugitives, la combustion pour les véhicules et bâtiments et les bris par les tiers).
7. Fuites et déversements de contaminants	Gestion des fuites, déversements ou incendies de matières dangereuses ou de contaminants ainsi que la divulgation d'incidents.
8. Efficacité énergétique	Programmes et initiatives pour aider les clients à réduire leur consommation de gaz naturel ou d'autres formes d'énergie plus polluantes (passage au gaz naturel), incluant le plan global en efficacité énergétique (PGEÉ).
Économie	
9. Pratiques d'achat	Démarche d'approvisionnement, dont l'évaluation et le choix des fournisseurs de biens et services selon des critères d'achat responsable.
10. Conformité légale	Conformité aux lois et règlements, dont le respect des exigences légales qui s'appliquent en matière d'environnement, de santé-sécurité au travail, de communications marketing ainsi que de sécurité du réseau.
11. Contexte réglementaire	Contexte et exigences réglementaires encadrant le suivi des activités de l'organisation (Régie de l'énergie, Système de plafonnement et d'échange de droits d'émission, etc.).
12. Approvisionnement gazier	Description de la chaîne d'approvisionnement du gaz naturel et des pratiques et procédures de l'organisation, dont la provenance du gaz naturel, le choix des fournisseurs de gaz naturel et les modalités de distribution.
13. Croissance et développement	Pratiques d'affaires contribuant à la croissance de l'organisation, au développement du réseau gazier (y compris les contraintes opérationnelles, économiques et réglementaires), à l'exploitation de projets énergétiques novateurs (gaz naturel comme carburant et gaz naturel liquéfié en remplacement d'énergies plus émissives) et la

Enjeu	Description
	production d'énergie renouvelable (énergie éolienne et distribution de biométhane).
14. Prix du gaz naturel	Évolution du prix du gaz naturel en fonction des différentes composantes (ex. molécule, transport et distribution) et les facteurs qui les d'influencent. Comparaison du prix du gaz naturel vis-à-vis d'autres formes d'énergie.
15. Recherche et développement	Contribution au développement d'autres filières d'énergie (biométhane) et recherche de nouvelles applications du gaz naturel en partenariat avec le Centre des technologies du gaz naturel (CTGN) et par la collaboration avec des chaires de recherche universitaires.
Social	
16. Acceptabilité sociale	Préoccupations liées aux impacts environnementaux et sociaux de la distribution de gaz naturel (sources d'approvisionnement) et des projets d'amélioration du réseau gazier (entraves à la circulation, bruits, odeurs, relations avec les collectivités, etc.). Relations avec les communautés autochtones et les parties prenantes touchées par les projets.
17. Accessibilité des services	Pratiques et programmes d'aide pour les clients à faible revenu ou en difficulté de paiement.
18. Sécurité du réseau gazier	Initiatives de sensibilisation et de communication des risques, programmes d'entretien préventif et politiques de gestion des mesures d'urgence, de continuité des opérations et du rétablissement du réseau (délai d'intervention d'urgence, système de gestion). Inclut les mesures assurant la sécurité de nos clients.
19. Santé et sécurité au travail	Programmes de sensibilisation et systèmes de gestion favorisant un environnement de travail sain et sécuritaire pour les employés de Gaz Métro, ses partenaires et les fournisseurs qui la représentent. Inclut la gestion des accidents de travail et l'absentéisme.
20. Formation et développement des compétences	Programmes de formation pour le développement des compétences, le maintien et l'amélioration des connaissances des employés, des partenaires et des fournisseurs de Gaz Métro.
21. Milieu de travail	Mesures implantées pour favoriser un comportement éthique, l'égalité des chances, la diversité, un milieu de travail exempt de discrimination, la mobilisation des employés et le maintien de saines relations avec les syndicats.
22. Gestion de la relève et des retraites	Actions pour identifier la relève au sein de l'effectif et les fonctions critiques dans l'entreprise. Gestion des talents et des départs à la retraite.
23. Implication communautaire	Implication du personnel, réalisation de projets appuyés par le programme d'investissement communautaire de Gaz Métro et retombées économiques locales issues de ces investissements.
24. Satisfaction de la clientèle	Suivi de la qualité du service offert à sa clientèle, de la gestion des plaintes et de la rapidité du service.

4.1.3.2. Modifications et changements apportés aux enjeux de développement durable de Gaz Métro

G4-23

Élimination de la catégorie « gouvernance »

Bien qu'une saine gouvernance fasse partie intégrante de la démarche en développement durable, cette catégorie a été éliminée de la liste d'enjeux parce qu'une section spécifique du rapport y est dédiée. Consultez la section Gouvernance pour en savoir davantage.

De plus, certains enjeux ont été déplacés. Par exemple :

- L'enjeu « **approvisionnement socialement responsable »** devient « **pratiques d'achat »** et a été déplacé à la section **Économie ;**
- Les enjeux **« collaboration et consultation des parties prenantes »** et **« communication et reddition de comptes en développement durable »** ont été éliminés car il s'agit de meilleures pratiques à réaliser et non pas d'enjeux de développement durable ;
- L'enjeu précis « **acceptabilité sociale du produit »** devient « **acceptabilité sociale »** afin de mieux englober les aspects d'acceptabilité sociale des projets (entraves à la circulation, bruits, odeurs, etc.). Cet enjeu se retrouve désormais à la section **Social.** Les questions d'acceptabilité sociale du gaz naturel sont intégrées dans l'enjeu « **approvisionnement gazier** » dans la section **Économie.**

Changements dans la catégorie « environnement »

- Tel que les parties prenantes l'ont recommandé et qu'un étalonnage des meilleures pratiques en reddition de comptes l'a révélé, les enjeux « **gestion de l'eau »** et « **gestion de la biodiversité »** ont été ajoutés.

Changements dans la catégorie « social »

- L'enjeu « **accessibilité des services »** a été ajouté afin de mettre en lumière les attentes quant aux initiatives en appui aux ménages à faible revenu.

4.1.3.3. Identification des parties prenantes

G4-24

Parties prenantes externes

Gaz Métro a regroupé ses parties prenantes externes dans dix catégories :

- actionnaires,
- associations sectorielles,
- clients (catégories commercial, industriel ou institutionnel et grande entreprise)[3],
- fournisseurs (biens et services et gaziers),

[3] Les clients résidentiels n'ont pas été consultés directement dans ce processus, mais deux intervenants à la Régie de l'énergie, soit l'Union des consommateurs et Option consommateurs, ont participé à la démarche.

- groupes communautaires,
- groupes environnementaux,
- intervenants à la Régie de l'énergie,
- partenaires économiques (y compris les filiales),
- pouvoirs publics,
- universités et chaires de recherche.

G4-25

La sélection des parties prenantes pour l'analyse de pertinence a constitué une étape charnière de la préparation du rapport. Plusieurs collaborateurs, notamment dans les secteurs de l'approvisionnement gazier, du secrétariat corporatif et des ventes, ont contribué à l'identification des parties prenantes, afin de s'assurer de la pertinence et de la représentativité des échanges.

Voici les critères qui ont été utilisés par l'équipe de développement durable de Gaz Métro pour identifier les parties prenantes externes au sein de chaque catégorie :

Critères d'identification des parties prenantes externes

Critère	Description
Influence	Partie prenante susceptible d'avoir une influence sur la performance (cadre légal, situation financière, etc.), la planification et la réalisation des projets (approvisionnement, conformité, etc.) ou la réputation de Gaz Métro.
Impact	Partie prenante sur qui Gaz Métro a un impact direct (financier, social ou environnemental), de par ses activités.
Responsabilité	Partie prenante envers qui Gaz Métro a une responsabilité légale, financière ou opérationnelle par un contrat.

Parties prenantes internes

En plus des parties prenantes externes, un groupe de parties prenantes internes a été consulté : le conseil de gestion, le comité stratégique développement durable, l'équipe corporative (groupe d'une vingtaine d'employés et d'employées occupant des fonctions variées dans l'entreprise – cadres, gestionnaires, représentants du syndicat, etc.), ainsi que les collaborateurs à la reddition de comptes.

G4-24

Des critères de sélection ont été établis pour assurer une bonne représentativité des secteurs et des niveaux hiérarchiques de l'entreprise. L'équipe de développement durable a également tenu compte du rôle des intervenants sélectionnés dans la démarche de développement durable de Gaz Métro.

G4-26

Gaz Métro échange également avec ses parties prenantes dans d'autres contextes dans le but de poursuivre l'amélioration de l'esprit de collaboration. Ces démarches comprennent notamment :

- des procédures d'échange avec les groupes syndicaux ;
- la communication de notre nouveau Code de conduite des fournisseurs à nos fournisseurs de biens et services et les enquêtes auprès de ceux-ci ;
- la participation à des groupes de discussion avec des clients (notamment en lien avec l'amélioration de nos factures) ;
- la participation à diverses activités d'échange entre entreprises par l'entremise de plusieurs associations sectorielles.

4.1.4. Priorisation

G4-26

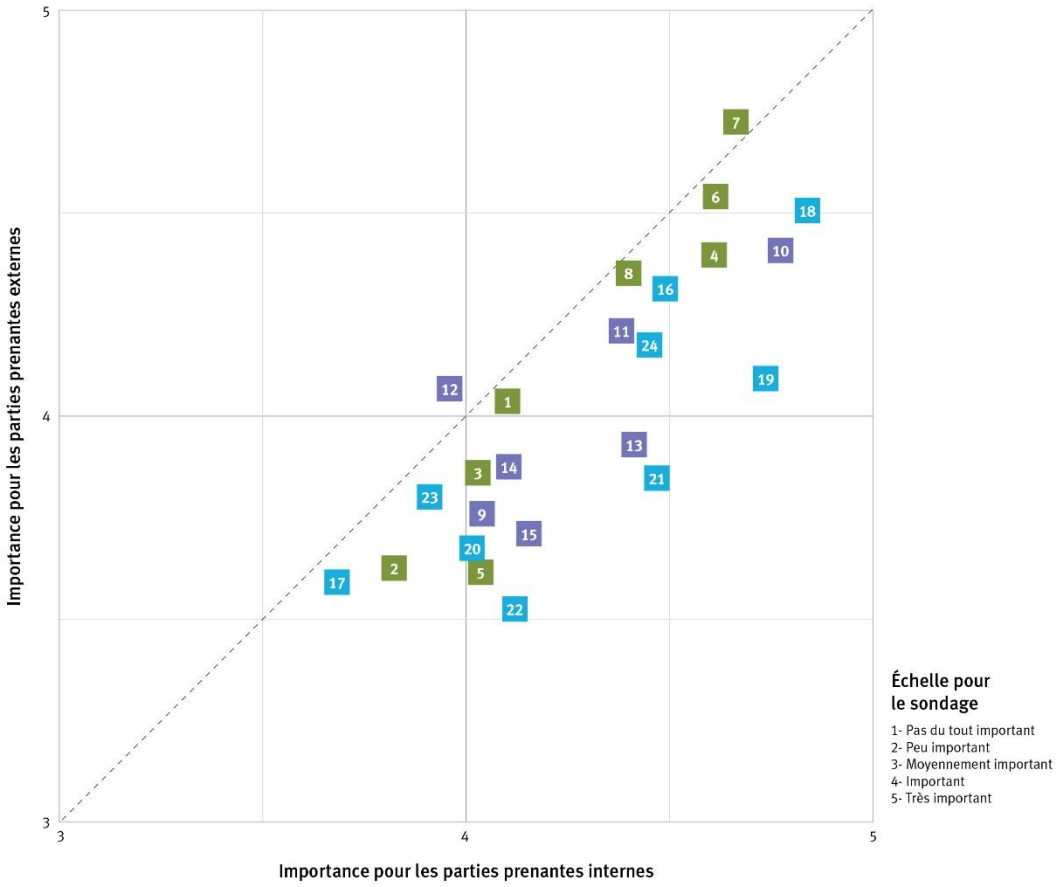
Pour prioriser les enjeux pertinents, un sondage a été créé en mai 2015. Le questionnaire demandait aux parties prenantes internes et externes d'évaluer les 24 enjeux de développement durable selon leur niveau d'importance (sur une échelle de 1 à 5, 1 n'étant pas du tout important et 5 étant très important), au regard de la nature des activités de Gaz Métro.

Résultats du sondage de priorisation

	Contactés	Répondants	Taux
Parties prenantes externes			
Actionnaires	5	5	100 %
Associations sectorielles	21	10	48 %
Clients	29	9	31 %
Fournisseurs	11	6	55 %
Fournisseurs gaziers	9	5	56 %
Groupes communautaires	29	11	38 %
Groupes environnementaux	16	6	38 %
Intervenants Régie	8	7	88 %
Partenaires économiques	18	16	89 %
Pouvoirs publics	21	5	24 %
Universitaires	9	6	67 %
Sous-total	**176**	**86**	**49 %**
Parties prenantes internes			
Conseil de gestion	8	8	100 %
Comité stratégique de développement durable et collaborateurs	37	30	81 %
Équipe corporative	19	19	100 %
Sous-total	**64**	**57**	**89 %**

Parmi les 240 parties prenantes sollicitées, 143 ont répondu au sondage, soit un taux de réponse de 60 %. Le résultat de cet exercice est présenté dans la matrice de pertinence.

Matrice de pertinence



Légende

ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

1. **Consommation énergétique interne**
2. Gestion de l'eau
3. Gestion de la biodiversité
4. **Gestion de l'impact environnemental du réseau gazier**
5. Gestion des matières résiduelles interne
6. **Émissions, polluants atmosphériques et impact des changements climatiques**
7. **Fuites et déversements de contaminants**
8. **Efficacité énergétique**

ENJEUX ÉCONOMIQUES

9. Pratiques d'achat
10. **Conformité légale**
11. **Contraintes réglementaires**
12. Approvisionnement gazier
13. Croissance et développement
14. Prix du gaz naturel
15. Recherche et développement

ENJEUX SOCIAUX

16. **Acceptabilité sociale**
17. Accessibilité des services
18. **Sécurité du réseau gazier**
19. **Santé et sécurité au travail**
20. Formation et développement des compétences
21. Milieu de travail
22. Gestion de la relève et des retraites
23. Implication communautaire
24. **Satisfaction de la clientèle**

G4-26

Au terme du sondage, 11 enjeux ont été considérés importants par les parties prenantes internes et externes avec un niveau d'importance de 4 et plus. Ces enjeux apparaissent en caractère gras dans la matrice de pertinence.

À la suite de cet exercice, Gaz Métro a appliqué des critères de seuil pour définir les enjeux prioritaires de développement durable.

Critères de seuil utilisés :

1) Niveau minimum : Les enjeux prioritaires sont évalués à un niveau d'importance de 4 et plus par les parties prenantes tant internes qu'externes ;
2) Transparence : Les enjeux pour lesquels l'entreprise n'a pas atteint ses objectifs sont inclus dans le rapport afin que Gaz Métro présente un bilan équilibré de sa performance ;
3) Priorités stratégiques : Des enjeux liés aux objectifs de la planification stratégique de Gaz Métro et considérés prioritaires pour le développement de l'entreprise sont ajoutés: approvisionnement gazier, croissance et développement et milieu de travail.

G4-19

L'application de ces critères a permis d'identifier 15 enjeux prioritaires qui seront abordés dans le présent rapport de développement durable. Ces enjeux ont été regroupés en neuf thématiques pour faciliter la lecture du rapport. Voici la liste, en ordre alphabétique, des thématiques proposées pour le rapport :

Liste des thématiques et enjeux

Thématique	Numéro dans la matrice de pertinence	Enjeux
Acceptabilité sociale	16	Acceptabilité sociale
Approvisionnement gazier	12	Approvisionnement gazier
Contexte légal et réglementaire	10	Conformité légale
	11	Contexte réglementaire
Croissance et développement	13	Croissance et développement
Efficacité énergétique et consommation énergétique interne	8	Efficacité énergétique
	1	Consommation énergétique interne
Émissions, fuites et gestion environnementale	6	Émissions et polluants atmosphériques
	7	Fuites et déversements de contaminants
	4	Gestion de l'impact environnemental du réseau gazier
	3	Gestion de la biodiversité
Santé, sécurité et milieu de travail	19	Santé et sécurité au travail
	21	Milieu de travail
Satisfaction de la clientèle	24	Satisfaction de la clientèle
Sécurité du réseau gazier	18	Sécurité du réseau gazier

Les neuf enjeux qui, au terme du processus de priorisation, ne sont pas inclus dans le présent rapport font néanmoins l'objet d'une reddition de comptes sur la plateforme de

suivi de la performance en développement durable. Celle-ci permet la divulgation de tous nos indicateurs de performance en développement durable et fera l'objet d'une mise à jour annuelle, alors que le rapport de développement durable demeurera un exercice réalisé tous les deux ans. Cliquez ici pour avoir accès à la plateforme suivi de la performance en développement durable de Gaz Métro.

4.1.5. Validation

G4-24, G4-26

La phase de validation s'est faite en deux temps. Un atelier avec un petit groupe représentatif de parties prenantes externes a été organisé le 1er octobre 2015. Les participants à cet atelier représentaient les catégories suivantes de parties prenantes :

Actionnaires
Associations sectorielles
Chercheurs universitaires
Clients de la grande entreprise
Clients institutionnels
Groupes environnementaux
Représentants municipaux

Par la suite, le comité stratégique de développement durable de Gaz Métro a validé les enjeux prioritaires et le contenu du rapport.

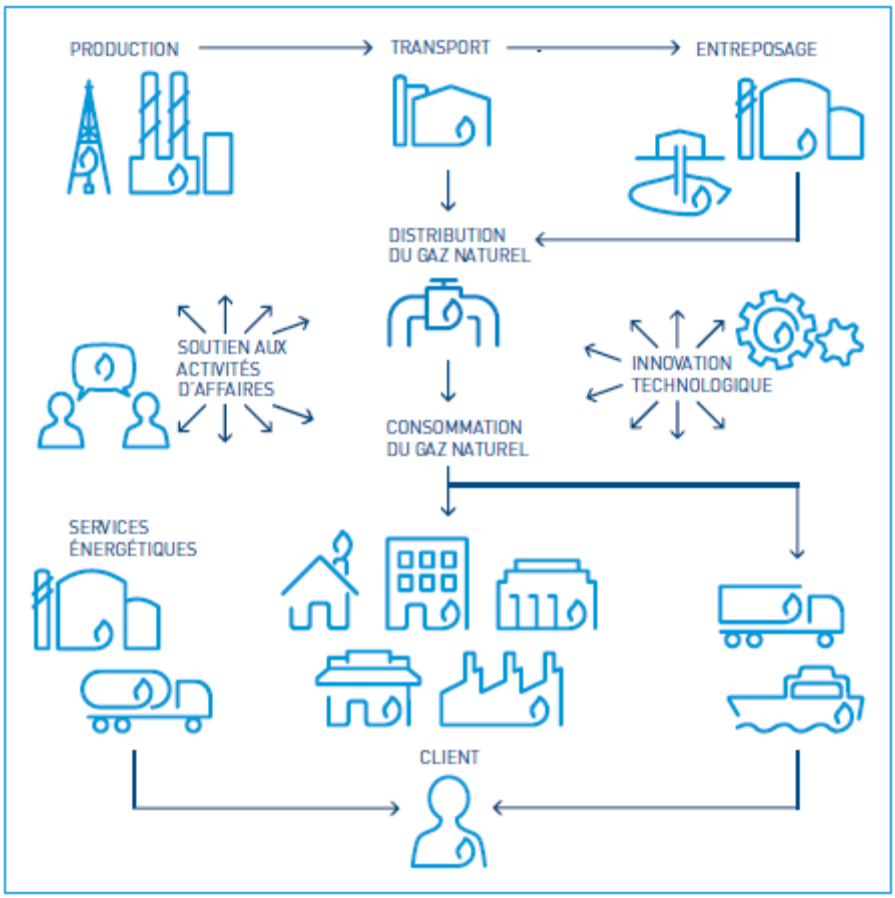
4.1.6. Examen

G4-18

À la suite de la publication du présent rapport, l'équipe de développement durable de Gaz Métro examinera les possibilités de sonder de nouveau ses parties prenantes afin de parfaire sa démarche en reddition de comptes.

5. Chaîne de valeur

La présente section sert à illustrer les grandes étapes de la chaîne de valeur du gaz naturel et le rôle que Gaz Métro et ses filiales jouent à chaque étape. Ce graphique présente également quelques exemples d'actions menées par Gaz Métro dans les deux dernières années pour créer de la valeur ajoutée pour ses parties prenantes.



5.1.1. Production

Le gaz naturel consommé au Québec provient de deux carrefours d'approvisionnement : Empress, en Alberta, et Dawn, en Ontario. Ces carrefours sont alimentés par différents bassins de production situés au Canada et aux États-Unis (bassin sédimentaire de l'Ouest canadien), les Rocheuses américaines, le « Mid-continent », Marcellus et le golfe du Mexique. Une très petite quantité du gaz naturel provient du Québec et est produite à partir de la valorisation des matières résiduelles (biométhane).

Rôle de Gaz Métro : Les fournisseurs de gaz naturel de Gaz Métro sont principalement des intermédiaires, notamment des courtiers en énergie ou des filiales de grandes banques exerçant leurs activités dans le domaine de l'énergie. Gaz Métro achète environ 39 % du gaz naturel qu'elle distribue. Le reste du gaz naturel distribué est acheté

directement par les clients. Pour en savoir plus, visitez la section Approvisionnement gazier.

Actions de Gaz Métro à cette étape :
Démarche d'approvisionnement responsable : Les fournisseurs gaziers actuels et potentiels de Gaz Métro ont été évalués selon les critères utilisés pour la sélection des fournisseurs en biens et services (évaluation de premier niveau, sur leurs pratiques d'affaires). Pour accéder à ces critères, veuillez consulter le Code de conduite des fournisseurs.

5.1.2. Transport

Pour rejoindre le territoire de Gaz Métro, le gaz naturel est transporté sur de longues distances par les réseaux de transporteurs gaziers.

Rôle de Gaz Métro : Gaz Métro détient des contrats de transport avec TransCanada PipeLines Limited (TCPL) qui achemine la majeure partie des volumes de gaz naturel jusqu'au réseau de Gaz Métro. Ce type de transaction représente environ 2,3 % des volumes de gaz naturel distribués par Gaz Métro (5,2 pétajoules) pour environ 68 clients. Gaz Métro détient des participations, directes ou indirectes, dans trois entreprises de transport de gaz naturel, soit TQM, Corporation Champion Pipe Line Limitée et Portland Natural Gas Transmission System.

Actions de Gaz Métro à cette étape :
Depuis quelques années, Gaz Métro a augmenté la part de son approvisionnement effectué au carrefour gazier de Dawn, en Ontario, et réduit ses achats au carrefour d'Empress situé en Alberta. En se procurant du gaz naturel plus près des marchés de consommation au Québec, les distances de transport sont plus courtes et l'empreinte environnementale de cette phase du cycle de vie du gaz naturel est réduite.
Le 1er novembre 2016, Gaz Métro franchira un seuil important dans ses choix d'approvisionnement. À cette date, plus de 89 % des capacités de transport dont disposera Gaz Métro seront entre Dawn et le territoire de Gaz Métro et moins de 10 % seront à partir d'Empress. Pour en savoir plus, visitez la section Approvisionnement gazier.

5.1.3. Entreposage

Afin d'équilibrer les approvisionnements, le gaz naturel est entreposé et est injecté dans le réseau lorsque la demande le requiert. Gaz Métro utilise un site d'entreposage appartenant à Union Gas Limited (Union Gas), situé à Dawn en Ontario, de même que trois sites situés au Québec : deux sites de Société en commandite Intragaz (Intragaz) (Pointe-du-Lac et Saint-Flavien) et l'usine de liquéfaction, stockage et regazéification de gaz naturel (Usine LSR de Gaz Métro).

Rôle de Gaz Métro : Gaz Métro détient des contrats d'entreposage souterrain avec des fournisseurs, notamment Intragaz, dans laquelle elle détient une participation indirecte. Ainsi, elle peut injecter et retirer, sur une base cyclique, des volumes de gaz naturel. Quant

à l'Usine LSR, elle appartient à Gaz Métro, qui exerce ainsi un plein contrôle opérationnel sur celle-ci.

Actions de Gaz Métro à cette étape :
La distribution de gaz naturel est une activité très saisonnière de sorte que la majorité des livraisons de gaz naturel se produit pendant l'hiver. De plus, au cours des mois d'hiver, la demande quotidienne en gaz naturel fluctue en fonction de la température. Dans ce contexte, Gaz Métro utilise des installations d'entreposage pour :

- prendre livraison de gaz naturel à de bonnes conditions pendant l'été et le distribuer pendant l'hiver ;
- équilibrer quotidiennement la demande et la livraison de gaz naturel ;
- atténuer la possibilité d'une pénurie d'approvisionnement en gaz naturel ; et
- gérer de manière plus efficace le coût du gaz naturel durant les mois d'hiver.

5.1.4. Distribution du gaz naturel

Une fois arrivé au réseau de distribution, qui s'étend sur plus de 10 000 kilomètres, le gaz naturel passe par des postes de livraison où il est mesuré, odorisé et où sa pression est abaissée. Ensuite, il emprunte des postes de détente où sa pression est à nouveau réduite avant son acheminement aux installations de la clientèle. Gaz Métro exploite 78 postes de livraison et 492 postes de détente. Gaz Métro distribue environ 97 % du gaz naturel consommé au Québec.

Rôle de Gaz Métro : Gaz Métro exploite et gère l'ensemble des infrastructures de distribution du gaz naturel dans son territoire et, par conséquent, est entièrement en contrôle de cette phase de la chaîne de valeur du gaz naturel.

Actions de Gaz Métro à cette étape :
L'objectif premier de Gaz Métro quant à l'exploitation de son réseau demeure de fournir à ses clients un approvisionnement fiable et sécuritaire en gaz naturel. Pour ce faire, l'entreprise déploie des efforts constants afin d'assurer la protection des installations par l'application de programmes d'entretien et d'amélioration du réseau gazier.

Gaz Métro mène annuellement un programme d'entretien préventif de son réseau. Au cours de ses cinq derniers exercices financiers, aucun déversement ou fuite de matières dangereuses ou de contaminants n'a été significatif. Pour en savoir plus, cliquez ici pour accéder à la section sur les Fuites et déversements.

5.1.5. Consommation du gaz naturel

Gaz Métro dessert plus de 197 250 clients au Québec sur trois marchés.

CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE
139 931 clients
9,9 % des volumes (567 M m^3)
20,2 % des revenus

CLIENTÈLE COMMERCIALE ET INSTITUTIONNELLE
49 552 clients
30,2 % des volumes (1 728 M m^3)
44,5 % des revenus

CLIENTÈLE INDUSTRIELLE
7 767 clients
59,9 % des volumes (3 425 M m^3)
35,3 % des revenus

Rôle de Gaz Métro : Gaz Métro souhaite aider ses clients à consommer mieux. C'est pourquoi elle déploie des programmes d'aide en efficacité énergétique.

Actions réalisées :
Efficacité énergétique : Grâce à des aides financières de plus de 15 millions de dollars, les programmes d'efficacité énergétique de Gaz Métro ont permis à ses clients de réaliser 4 167 projets générant des économies de plus de 42 millions de mètres cubes de gaz naturel lors de l'exercice 2015, ce qui représente une réduction annuelle de 80 846 tonnes de gaz à effet de serre. Il s'agit des résultats annuels les plus élevés depuis la mise en œuvre des programmes d'efficacité énergétique il y a maintenant plus de 15 ans. Sur la durée de vie des mesures d'efficacité énergétique implantées, ces réductions se traduiront par des économies de plus de 160 millions de dollars.
Ainsi, depuis 2001, les économies de gaz naturel réalisées par les 111 469 projets d'efficacité énergétique encouragés par les programmes de Gaz Métro totalisent près de 420 millions de mètres cubes de gaz naturel, ce qui représente des réductions de 803 740 tonnes de gaz à effet de serre sur le bilan environnemental du Québec.

5.1.6. Services énergétiques

Certaines des filiales de Gaz Métro : vendent des biens et services dans les domaines de l'énergie, notamment des services de vente, de location et d'entretien d'appareils fonctionnant au gaz naturel ; vendent du gaz naturel liquéfié comme carburant dans le transport ; et distribuent du gaz naturel liquéfié à des clients qui ne sont pas desservis par le réseau de distribution de Gaz Métro.

Rôle de Gaz Métro : Certaines de ses filiales possèdent des équipes de gestion distinctes, telles Gaz Métro Plus et Gaz Métro Solutions Transport (GMST), alors que Gaz Métro Gaz Naturel Liquéfié (Gaz Métro GNL), par exemple, a conclu une convention de gestion avec Gaz Métro pour la gestion de ses opérations. La filiale Société en commandite Gaz Métro Plus dispose, pour sa part elle aussi, d'une équipe distincte. De plus, Gaz Métro a une participation indirecte dans la filiale Climatisation et chauffage urbains de Montréal, qui exploite la centrale thermique de Montréal qui fournit chauffage et climatisation au cœur du centre-ville.

Actions réalisées :
Gaz naturel comme carburant : Le gaz naturel pour véhicules, sous forme liquéfiée ou comprimée, est une solution prometteuse déjà éprouvée et efficace, notamment pour les parcs de camions de collecte de matières résiduelles. Au Québec, ce sont 22 sites de

ravitaillement et 630 véhicules, appartenant à des entreprises, des municipalités et à Gaz Métro, qui fonctionnent actuellement au gaz naturel. Cela a permis, au cours de l'exercice 2015, de remplacer 14,8 millions de litres de diesel[4].

Gaz naturel liquéfié dans le secteur maritime : En juillet 2015, la Société des traversiers du Québec a mis en service le *F.-A. Gauthier*, tout premier traversier alimenté en gaz naturel liquéfié en Amérique du Nord.

Gaz naturel hors réseau : Devenu accessible dans des territoires normalement captifs des produits pétroliers en raison de leur éloignement du réseau gazier, le gaz naturel liquéfié (GNL) favorise la prospérité en région. Il permet aux entreprises de demeurer concurrentielles et peut constituer un facteur décisif pour l'implantation de nouveaux joueurs. C'est le cas de Diamants Stornoway, qui sera la première entreprise minière du Québec à utiliser du GNL à partir de 2016.

Visitez la section Croissance de l'entreprise pour en savoir plus.

5.1.7. Innovation technologique

Gaz Métro est un des membres importants d'un organisme de développement technologique unique au Canada, le Centre des technologies du gaz naturel (CTGN).

Fondé en 1992, le CTGN est un organisme à but non lucratif qui réalise des activités :

- de développement technologique,
- d'évaluation des performances énergétiques,
- de transfert technologique, et
- de veille technologique,

dans le domaine :

- du gaz naturel classique,
- des énergies renouvelables jumelées avec le gaz naturel, et
- de la production de gaz naturel renouvelable.

De plus, Gaz Métro mise sur le Groupe DATECH, un groupe d'ingénieurs spécialisés de Gaz Métro qui travaillent en étroite collaboration avec les représentants commerciaux afin de proposer à sa clientèle les solutions technologiques les plus efficaces et les mieux adaptées à leurs besoins.

Rôle de Gaz Métro : Gaz Métro cherche constamment à trouver des façons d'optimiser l'utilisation du gaz naturel.

Actions réalisées au cours de l'exercice 2015 :

Conduits minimalistes dans les bâtiments résidentiels : Projet entre le Groupe DATECH et le CTGN pour développer un concept basé sur l'utilisation de conduits minimalistes qui permettent des gains d'espace en hauteur et au sol, et qui sont axés sur le confort et un chauffage optimisé. Cliquez ici pour en savoir plus.

[4] Cette quantité de diesel déplacé tient compte également de 91 charriots élévateurs qui fonctionnent au gaz naturel comprimé.

Outil de calcul de la performance énergétique : En collaboration avec le CTGN, conception d'un outil de calcul pour évaluer la performance énergétique de chaudières génératrices de vapeur. L'outil offre aussi la possibilité de calculer le potentiel d'économie d'énergie pour les cinq mesures les plus populaires dans une chaufferie.

Gaz naturel renouvelable de seconde génération : Essais de démonstration au CTGN pour produire du gaz naturel renouvelable à partir de résidus forestiers.

Gaz naturel comme carburant : Le Groupe DATECH a appuyé deux projets de développement et de démonstration de technologies hybrides diesel-gaz naturel applicables au marché des camions et des équipements lourds.

5.1.8. Soutien des activités d'affaires (ressources humaines, investissement communautaire, service à la clientèle, etc.)

Rôle de Gaz Métro : Gaz Métro cherche constamment à créer de la valeur pour ses partenaires économiques, son personnel, ses clients et la collectivité.

Actions réalisées :

Mise à jour du Code d'éthique : Au-delà d'énoncer des engagements, des principes et des règles, le Code d'éthique de Gaz Métro doit se vivre au quotidien, pour intégrer les comportements de chacun et imprégner la culture de l'entreprise. En 2015, un plan de déploiement a permis de mieux outiller le personnel de Gaz Métro à cet égard.

Satisfaction de la clientèle : Le résultat obtenu pour l'exercice 2015 au chapitre de l'indice de satisfaction de la clientèle est de 93,8 %.

Mobilisation des employés : L'indice global de Gaz Métro en matière de mobilisation a atteint la zone d'excellence en 2015 selon les résultats du sondage réalisé par la firme SECOR/KPMG sur la mobilisation.

Campagne « Prêts pour la suite? » : Plus de 150 employés et employées ont participé à l'atelier d'idéation sur les solutions énergétiques de l'avenir. Pour le personnel de Gaz Métro, « la suite » est constituée de solutions énergétiques durables qui répondent aux enjeux du réchauffement climatique et à l'impératif de réduction de nos émissions de gaz à effet de serre.

Engagement communautaire : Pour l'exercice 2015, Gaz Métro a redistribué plus de 1 % de son bénéfice avant impôts, soit 1,59 millions de dollars, en respect de sa politique d'investissement communautaire, à près de 200 organismes.

De plus, au cours de l'exercice 2015, dans le cadre du projet L'effet A, Sophie Brochu et son équipe ont amassé près de 100 000 dollars pour l'organisme la Rue des Femmes grâce à l'initiative Soupe pour elles.

6. Profil de l’entreprise

6.1. Gaz Métro en bref

G4-04, G4-05, G4-06

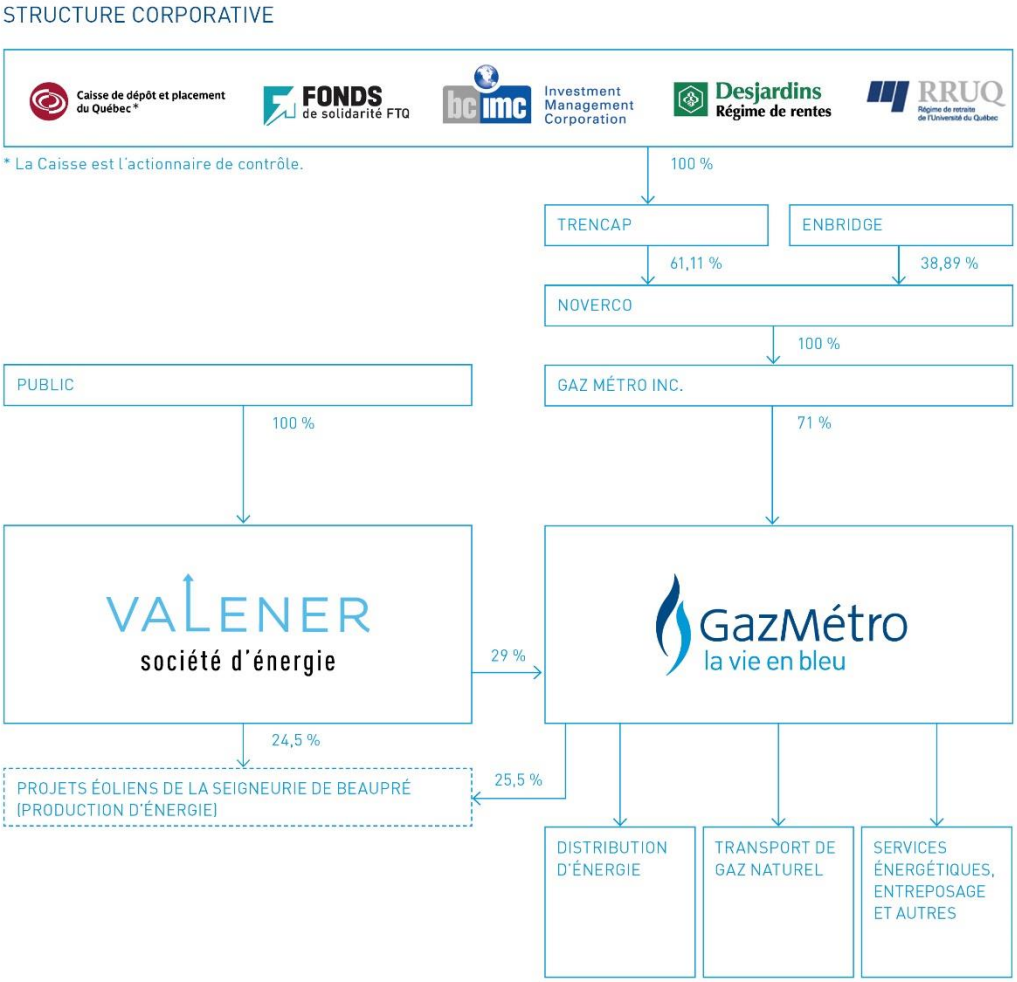
Comptant plus de 7,2 milliards de dollars d'actifs, Gaz Métro est un important distributeur d'énergie. Principale entreprise de distribution de gaz naturel au Québec, elle y exploite un réseau de conduites souterraines de plus de 10 000 kilomètres qui dessert plus de 300 municipalités et rejoint plus de 197 250 clients. Le siège social est situé à Montréal, au Québec. Par l’entremise de ses filiales, Gaz Métro est aussi présente au Vermont où elle dessert plus de 310 000 clients. Elle y est active sur le marché de la production d'électricité et de la distribution d'électricité et de gaz naturel. Gaz Métro s'implique dans le développement et l'exploitation de projets énergétiques porteurs et novateurs tels que le gaz naturel comme carburant et le gaz naturel liquéfié en remplacement d'énergies plus émissives, la production d'énergie éolienne et la valorisation du biométhane. Gaz Métro est un joueur clé du secteur énergétique qui prend les devants pour répondre aux besoins de sa clientèle, des régions et municipalités, des organismes communautaires et des collectivités, en plus de répondre aux attentes de ses associés (GMi et Valener inc.) et de son personnel.

Gaz Métro est détenue par plusieurs investisseurs québécois. En plus des détenteurs d’actions de Valener inc., près de 38 % des parts de Gaz Métro sont détenues indirectement par des fonds québécois.

La structure de détention et les quatre principaux secteurs d'activité de Gaz Métro, ainsi que les principales entreprises qui s'y rattachent, sont présentés ci-après[5].

[5] À noter que ce rapport ne concerne que les activités de distribution de gaz naturel au Québec pour les indicateurs sociaux et environnementaux.

6.1.1. Actionnaires de Gaz Métro



6.1.2. Activités de Gaz Métro

G4-17

6.1.3. Entités dans lesquelles des représentants de Gaz Métro ou de ses filiales occupent une fonction au sein de la direction ou du conseil d'administration (instance de gouvernance)

Entités dans lesquelles des représentants de Gaz Métro ou de ses filiales occupent une fonction au sein de la direction ou du conseil d'administration (instance de gouvernance)
Corporation Champion Pipe Line Limitée
Northern New England Energy Corporation
Vermont Gas Systems, Inc.
Green Mountain Power Corporation
Gaz Métro Éole inc.
Gaz Métro Éole 4 Inc.
CDH Solutions & Operations Inc.
Gaz Métro GNL inc.
Vermont Transco LLC
Vermont Yankee Nuclear Power Corporation
Mountain Energy CA
MEC Wind Inc.
Gaz Métro Plus inc.
Climatisation et Chauffage Urbains de Montréal, Inc.
Gazoduc Trans Québec & Maritimes Inc. (TQM)
9264-5944 Québec Inc.
9265-0860 Québec Inc.
Catamount Resources Corporation
Central Vermont Public Service Corporation - East Barnet Hydroelectric, Inc.
Gaz Métro GNL 2013 Inc.
Gaz Métro International S.A.R.L.
Gaz Métro Solutions Énergie Inc.
Northern New England Investment Company, Inc.
Northern Water Resources Inc.
Gaz Métro Solutions Transport (2015) Inc.

6.1.4. Associations et comités sectoriels dont Gaz Métro est membre

G4-16

Associations et comités sectoriels dont Gaz Métro est membre
Association canadienne du gaz
Association des chefs en sécurité incendie du Québec (ACSIQ)
Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec (ACRGTQ)
Association industrielle de l'est de Montréal (AIEM)
Association pétrolière et gazière du Québec (APGQ)
Association pipeline longitude 75
Association québécoise du gaz naturel (AQGN)
Association québécoise pour la maîtrise de l'énergie (AQME)
Association québécoise de la production d'énergie renouvelable (AQPER)
American Gas Association

American Society of Heating, Refrigerating & Air-Conditioning Engineers (ASHRAE)
Canadian Energy Pipeline Association
Canadian Wind Energy Association
Centre d'expertise et de recherche en infrastructures urbaines (CERIU)
Chambre de commerce de l'Est de Montréal (CCEM)
Chambre de commerce du Montréal métropolitain (CCMM)
CIRANO
Conseil canadien de l'énergie/Energy Council of Canada
Conseil du patronat du Québec (CPQ)
Conseil patronal de l'environnement du Québec (CPEQ)
Conservation de la nature
Écotech Québec
Fédération québécoise des municipalités (FQM)
Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable (ECPAR)
Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ)
Fondation québécoise en environnement (FQE)
Grappe de l'énergie du Montréal métropolitain
Guilde internationale des sponsors
Info-Excavation
Jeune chambre de commerce de Montréal (JCCM)
Montréal International
Mouvement québécois de la qualité
Union des municipalités du Québec (UMQ)

6.1.5. Chartes et principes

G4-15

Gaz Métro est un partenaire du Plan de développement durable de la collectivité montréalaise et met en œuvre, de manière volontaire, des initiatives pour contribuer aux objectifs du Plan.

Gaz Métro est l'un des membres fondateurs de l'Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable (ECPAR), qui vise à intégrer le développement durable dans les chaînes d'approvisionnement et à orienter les meilleures pratiques en la matière. Gaz Métro adhère par ailleurs au document de principes et lignes directrices d'approvisionnement responsable de l'organisme.

Gaz Métro est partenaire et membre du comité consultatif de SWITCH, l'Alliance pour une économie verte au Québec, qui a pour but de mettre en place des solutions novatrices afin d'accélérer la transition vers une économie québécoise créatrice de richesse et respectueuse de l'environnement.

6.1.6. Données sur l'emploi

G4-9, G4-10, G4-11

Types d'emplois chez Gaz Métro

Emplois syndiqués CSN	Majoritairement des postes techniques et de métiers
Emplois syndiqués SEPB – Bureau	Majoritairement des postes de commis de bureau
Emplois syndiqués SEPB – Représentants	Postes de représentantes et représentants aux ventes
Cadres spécialisés	Postes de conseillères et conseillers, analystes, coordonnatrices et coordonnateurs, etc.
Cadres gestionnaires	Postes de chefs de services, chefs de groupe, conseillères principales et conseillers principaux
Cadres de direction	Directrices et directeurs
Haute direction	Vice-présidente et vice-présidents, présidente et chef de la direction

Effectif total par types d'emplois et genres

Personnel régulier et temporaire, par types d'emplois et par sexes

	Réguliers			Temporaires			Grand total		
Types d'emploi	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Emplois syndiqués CSN	53	377	430	3	4	7	56	381	437
Emplois syndiqués SEPB – Bureau	208	169	377	8	12	20	216	181	397
Emplois syndiqués SEPB – Représentants	12	27	39	0	0	0	12	27	39
Cadres spécialisés	167	175	342	6	7	13	173	182	355
Cadres gestionnaires	59	124	183	0	2	2	59	126	185
Cadres de direction	8	19	27	0	0	0	8	19	27
Conseil de gestion	2	7	9	0	0	0	2	7	9
Total	**509**	**898**	**1 407**	**17**	**25**	**42**	**526**	**923**	**1 449**

Ce tableau présente un portrait de Gaz Métro et de son personnel en date du 30 septembre 2015.

Effectif total par régions

Répartition du personnel par bureaux d'affaires			
	Réguliers	Temporaires	Total
Siège social (Montréal)	933	36	1 029
Usine LSR (Est de Montréal)	17	1	18
Montréal Est	78	0	78
Montréal Ouest	54	0	54
Laurentides	45	0	45
Montérégie	81	1	82
Mauricie	33	0	33
Estrie	30	0	30
Québec	54	2	56
Saguenay–Lac-Saint-Jean	11	0	11
Abitibi-Témiscamingue	11	2	13
Total	**1 407**	**42**	**1 449**

Pour des raisons de confidentialité, il nous est impossible de communiquer la répartition des employés masculins et féminins dans les bureaux d'affaires.

6.2. Profil énergétique

Québec

GAZ NATUREL

- + 10 000 km de gazoducs
- 300 municipalités desservies
- 197 250 clients
- Prolongement du réseau vers la région de Bellechasse

ÉOLIEN

- 340 MW
  Les projets éoliens de la Seigneurie de Beaupré

GAZ NATUREL ENTREPOSAGE

- Usine de liquéfaction, stockage et regazéification dans l'est de Montréal
- Participation financière dans Intragaz : 2 sites d'entreposage souterrain du gaz naturel (Pointe-du-Lac; Saint-Flavien)

GAZ NATUREL LIQUÉFIÉ

- Un premier traversier alimenté au GNL pour la Société des traversiers du Québec
- Travaux en cours pour accroître les capacités de liquéfaction de l'usine LSR (projet de 118 M$)
- Plus de 1,5 BCF de GNL en contrats d'approvisionnement en Nouvelle-Angleterre depuis 2013

GAZODUCS

- Corporation Champion Pipe Line 98 km

Participations financières dans :

- Gazoduc Trans Québec & Maritimes (TQM) 575 km
- Portland Natural Gas Transmission System (PNGTS) 489 km

BIOMÉTHANE

- Production à Saint-Hyacinthe : Injection de 13 millions de mètres cubes de biométhane par année au sein du réseau gazier de Gaz Métro à partir de 2017

GAZ NATUREL COMME CARBURANT

- Stations de ravitaillement au Québec : 2011 : 1 station 2015 : 22 stations
- Plus de 630 véhicules au gaz naturel

Vermont

GAZ NATUREL

- 50 000 clients

ÉLECTRICITÉ

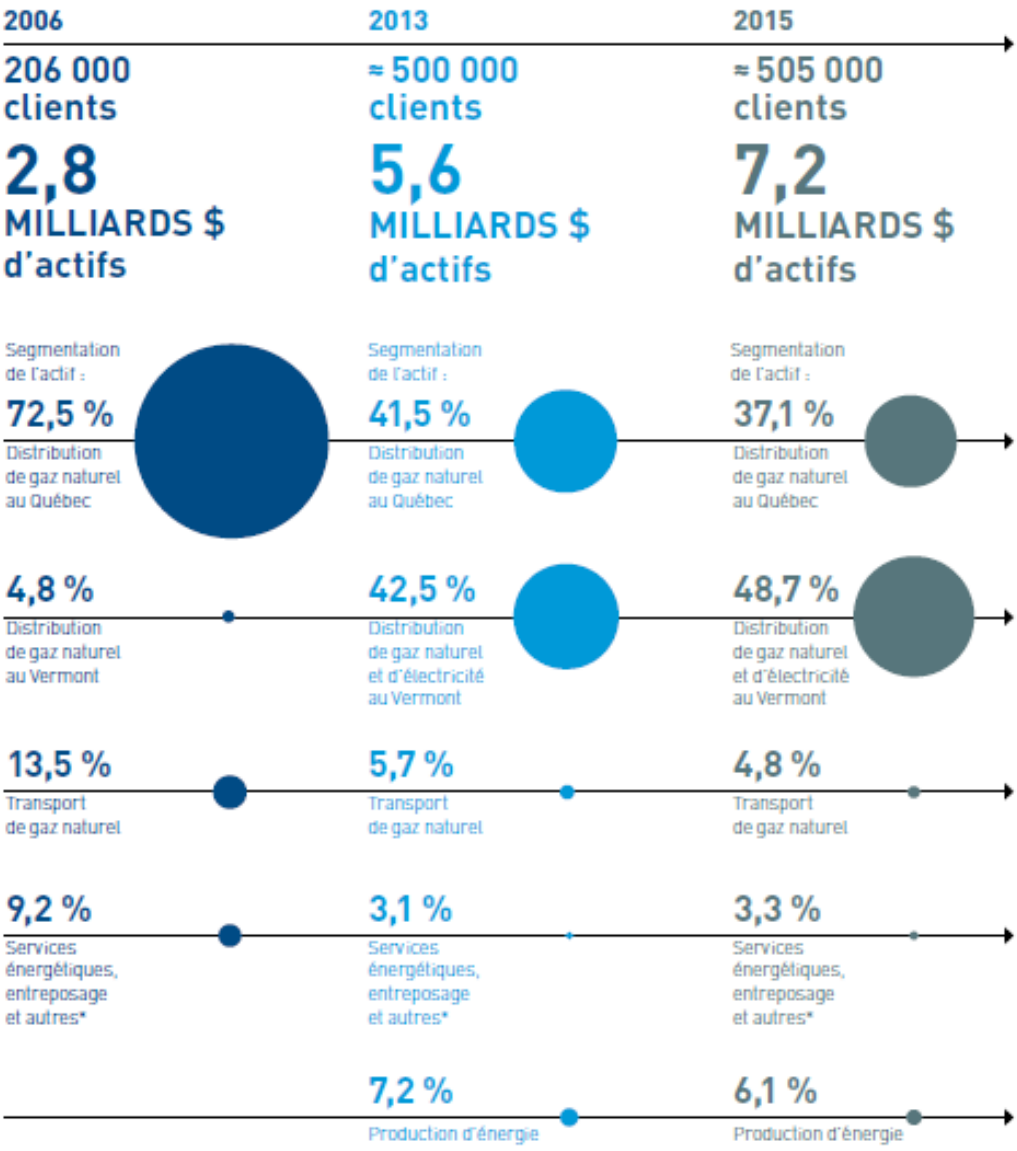
- 32 barrages hydro-électriques
- 260 000 clients

« COW POWER » & SOLAIRE

- 16 000 MW/h
  Production de « cow power » par année
- 7,8 MW
  en puissance installées en énergie solaire et 2 MW en développement

ÉOLIEN 69 MW

- 63 MW
  Kingdom Community Wind
- 6 MW
  Searsburg


2006
206 000 clients
2,8 MILLIARDS $ d'actifs
2013
≈ 500 000 clients
5,6 MILLIARDS $ d'actifs
2015
≈ 505 000 clients
7,2 MILLIARDS $ d'actifs
Segmentation de l'actif :
72,5 %
Distribution de gaz naturel au Québec
Segmentation de l'actif :
41,5 %
Distribution de gaz naturel au Québec
Segmentation de l'actif :
37,1 %
Distribution de gaz naturel au Québec
4,8 %
Distribution de gaz naturel au Vermont
42,5 %
Distribution de gaz naturel et d'électricité au Vermont
48,7 %
Distribution de gaz naturel et d'électricité au Vermont
13,5 %
Transport de gaz naturel
5,7 %
Transport de gaz naturel
4,8 %
Transport de gaz naturel
9,2 %
Services énergétiques, entreposage et autres*
3,1 %
Services énergétiques, entreposage et autres*
3,3 %
Services énergétiques, entreposage et autres*
7,2 %
Production d'énergie
6,1 %
Production d'énergie

6.3. Gouvernance

6.3.1. Structure de gouvernance

G4-34

Nos parties prenantes souhaitent en savoir davantage sur la gouvernance de Gaz Métro et la façon dont cette structure de gouvernance participe à une saine gestion du développement durable.

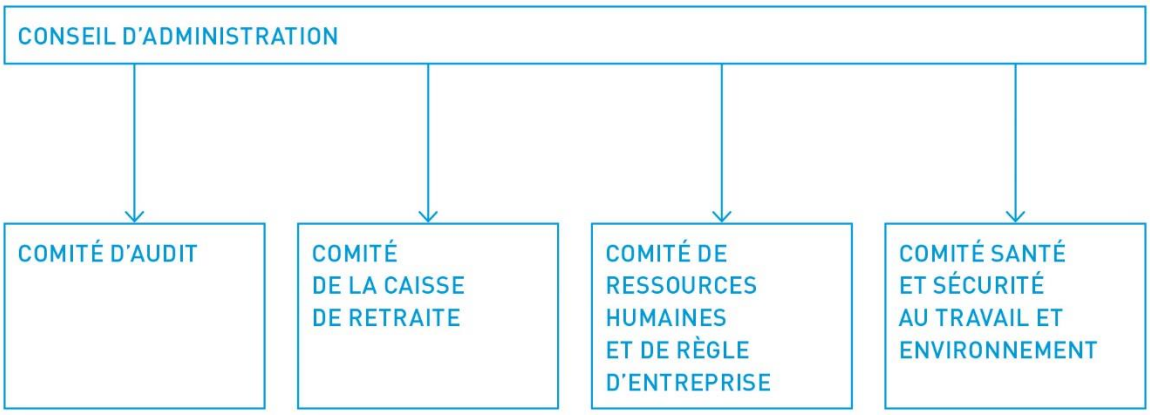
Conseil d'administration et conseil de gestion

Le conseil d'administration de Gaz Métro inc., à titre de commandité de Gaz Métro, surveille mais n'assume pas la gestion courante des activités. Cette fonction est déléguée à la présidente et chef de la direction et aux autres dirigeants qui forment ensemble le conseil de gestion.

Les membres du conseil de gestion dirigent l'exploitation de l'entreprise, en élaborent la structure, les plans d'affaires et les budgets, et représentent Gaz Métro auprès de ses interlocuteurs (clientèle, investisseurs, marchés financiers, organismes réglementaires, autorités gouvernementales, etc.). Les membres du conseil de gestion prennent en considération le développement durable dans leurs décisions sur les plans économique, social et environnemental.

Le conseil d'administration est responsable d'approuver un ensemble de politiques qui touchent plusieurs domaines du développement durable, dont il devient redevable. Par exemple, la Politique d'investissement communautaire permet de mieux orienter l'action philanthropique et de générer une plus-value pour la collectivité. La Politique environnementale permet d'établir et de communiquer clairement les objectifs en matière de préservation de l'environnement, tant aux membres du personnel qu'au public. D'autres politiques, comme la Politique santé et sécurité au travail, le Code d'éthique de l'entreprise et la Politique de divulgation de l'information financière, guident aussi les actions quotidiennes chez Gaz Métro.

Structure de gouvernance de Gaz Métro



Divers comités

Le comité d'audit aide le conseil d'administration à s'acquitter de ses responsabilités en matière de surveillance des processus comptables et de communication de l'information financière, de systèmes de contrôle interne, de gestion financière et de gestion des risques.

Le comité santé et sécurité au travail et environnement, quant à lui, aide le conseil d'administration à s'acquitter de ses responsabilités en matière de gestion environnementale pour les activités de distribution au Québec. Il est aussi chargé d'approuver les normes et responsabilités de Gaz Métro en matière d'environnement et de santé et sécurité au travail. Ce comité est également responsable d'en surveiller le caractère approprié et actuel au regard de la législation en vigueur et des pratiques de l'industrie.

Pour aider Gaz Métro à s'acquitter de ses devoirs envers son personnel actif et son personnel retraité, le conseil d'administration a constitué un comité de la caisse de retraite qui assume les responsabilités et les pouvoirs que lui ont délégués les comités de retraite relativement à la Politique de placement des fonds détenus dans la fiducie globale composée de l'actif des régimes de retraite du personnel de Gaz Métro.

Le comité de ressources humaines et de régie d'entreprise est, quant à lui, chargé d'examiner tous les aspects des ressources humaines qui relèvent de la compétence du conseil d'administration et, pour certains de ces éléments, d'en décider en dernier ressort. Il est aussi chargé d'examiner les moyens utilisés par le conseil et ses comités pour superviser la gestion des affaires de Gaz Métro inc. et celles de Gaz Métro, d'évaluer l'efficacité du conseil et de ses comités à cet égard, et de faire des recommandations au conseil sur les façons d'améliorer la régie d'entreprise.

La structure de gouvernance complète de l'entreprise se trouve dans la Notice annuelle 2015 de Gaz Métro inc. disponible sur le site Internet de Sedar.

6.3.2. Gouvernance en développement durable

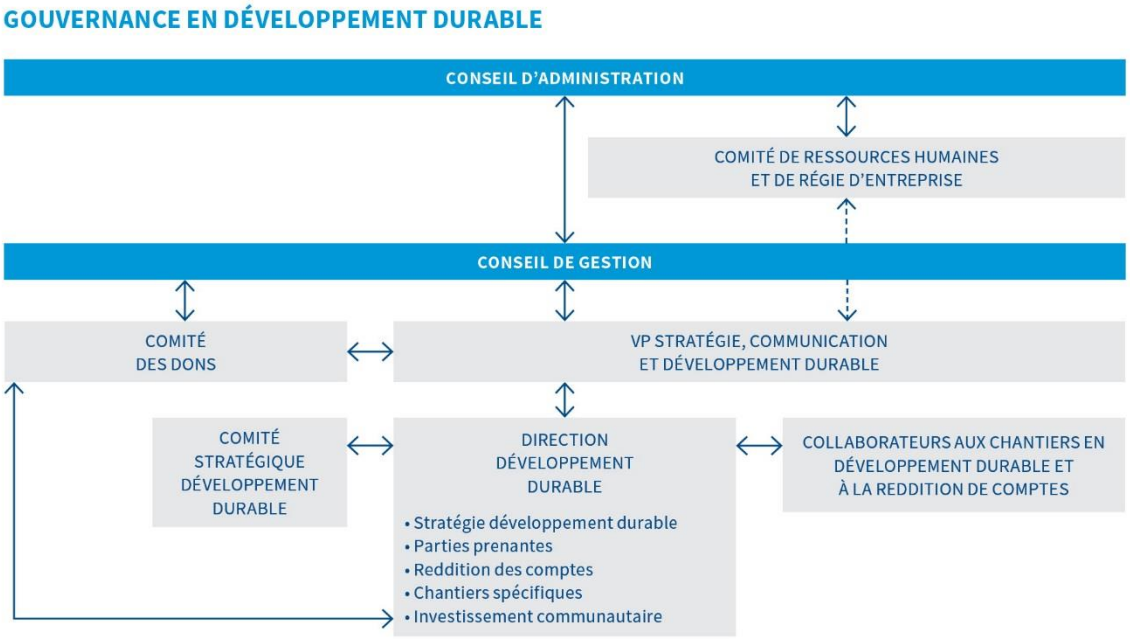
Gaz Métro a adopté une structure de gouvernance interne qui favorise l'intégration des valeurs et des principes d'un développement durable dans la définition de ses objectifs, de ses stratégies et de ses actions, et ce, aux différents échelons de l'entreprise.

Direction du développement durable, des affaires publiques et gouvernementales

La gestion courante des dossiers en développement durable est assurée par la Direction du développement durable, des affaires publiques et gouvernementales, au sein de la Vice-présidence à la stratégie, à la communication et au développement durable. Cette équipe assume la gestion de la stratégie de développement durable, la démarche de reddition de comptes et la coordination de projets liés à l'amélioration continue de la démarche de développement durable. En plus de faire vivre le développement durable au quotidien dans l'entreprise, cette équipe est chargée de coordonner les rencontres du comité stratégique de développement durable, de donner suite aux recommandations de

ce comité ainsi qu'aux décisions du conseil de gestion en matière de développement durable.

De plus, l'équipe de développement durable est responsable de l'application de la Politique d'investissement communautaire de Gaz Métro.



Collaborateurs à la reddition de comptes et chantiers en développement durable

La démarche de développement durable de Gaz Métro s'appuie sur la collaboration entre le personnel provenant de différents secteurs de l'entreprise. Plusieurs collaborateurs ont ainsi été identifiés pour jouer différents rôles :

- Contribuer à la mise à jour des indicateurs de performance, en étant responsables des données, de l'intégrité de ces données et de la validation de la fiabilité des données ;
- Soutenir la rédaction du rapport et s'assurer que l'information présentée est exacte ;
- Examiner des sujets de préoccupation ;
- Contribuer à l'établissement des objectifs ;
- Préciser les cibles ;
- Élaborer des initiatives d'amélioration continue et contribuer activement à l'avancement d'un chantier de travail.

Comité stratégique de développement durable

Le comité stratégique de développement durable est constitué de gestionnaires représentant plusieurs secteurs à l'interne. Le rôle du comité est le suivant :

- Conseiller, évaluer et mettre en œuvre des actions prévues dans la stratégie de développement durable ;

- Orienter et valider la démarche de développement durable ;
- Émettre des avis ou des recommandations à l'équipe de développement durable.

Comité des dons

En matière de gestion des dons, l'application rigoureuse de la Politique d'investissement communautaire vise à ce que les fonds et les efforts investis produisent les meilleurs effets possibles auprès du milieu. Un comité des dons, formé de trois vice-présidents, de la présidente et chef de la direction ainsi que du responsable des dons et commandites, a un rôle décisionnel et un rôle de validation concernant les grandes priorités annuelles et les dossiers de dons et commandites en cours.

Vice-présidents et conseil de gestion

Le rôle du conseil de gestion dans la démarche de développement durable de Gaz Métro est d'approuver les objectifs et la stratégie de développement durable. Les vice-présidents approuvent les données qui proviennent de leurs secteurs respectifs pour la reddition de comptes et ensuite, l'ensemble du conseil de gestion valide le contenu du rapport de développement durable.

Conseil d'administration – comité Régie d'entreprise et ressources humaines (RHRE)

Instaurée en 2015, une nouvelle pratique fait en sorte que l'équipe développement durable présentera chaque année l'avancement de la démarche en développement durable auprès du comité RHRE du conseil d'administration.

Cela permet d'échanger sur les points suivants :

- Discussion sur les enjeux, risques et occasions d'affaires liés au développement durable ;
- Présentation annuelle des résultats de la reddition de comptes en développement durable ;
- Revue des chantiers prioritaires en matière de développement durable et de leur avancement ; et
- Échanges avec l'équipe de développement durable.

De plus, l'équipe de développement durable présente le rapport de développement durable au conseil d'administration tous les deux ans. Une séance de formation des administrateurs a également été offerte sur la démarche de Gaz Métro en matière de développement durable.

6.4. Éthique et intégrité

6.4.1. Démarche éthique de Gaz Métro

G4-56

Gaz Métro a poursuivi sa démarche éthique entamée en 2010 en actualisant son Code d'éthique ainsi qu'en développant et en déployant des outils pour favoriser son appropriation par tout le personnel.

Principales réalisations dans le temps

2010
- Rapport interne sur la gestion de l'éthique

2011-2012
- Diagnostic sur le climat éthique

2013
- Développement d'une feuille de route en éthique

2014
- Formation sur le leadership éthique suivie par tous les gestionnaires
- Actualisation du Code d'éthique par une équipe de travail

2015
- Déploiement et appropriation du Code d'éthique :
  - Réalisation d'une vidéo de la présidente
  - Développement d'une formation en ligne
  - Atelier d'approbation en équipe
- Actualisation du Code de conduite des fournisseurs

ACTUALISATION DU CODE D'ÉTHIQUE ***L'éthique en tête...***

En vigueur depuis 13 ans, le Code d'éthique de Gaz Métro a été revu par un comité multidisciplinaire et testé auprès d'un groupe d'employés et d'employées pour en évaluer les impacts. Sa version revisitée, en vigueur depuis avril 2015, reconduit des **éléments fondamentaux** en :

- s'appuyant sur nos valeurs fondamentales de responsabilité, de performance et de respect ;
- favorisant des relations de qualité avec les parties prenantes ;
- présentant des engagements, des principes et des règles devant être appliqués par l'ensemble du personnel de Gaz Métro et des personnes qui représentent l'entreprise ;
- s'adressant à tous les membres du personnel et aux administrateurs de Gaz Métro.

Ce Code d'éthique s'adresse également aux filiales québécoises et canadiennes de Gaz Métro, ainsi qu'à toute personne ou entreprise engagée ou mandatée pour représenter celle-ci.

Le Code d'éthique actualisé est un outil de référence pratique, un **guide** pour aider à repérer les enjeux éthiques et à adopter les comportements appropriés. Concrètement, le Code d'éthique :

- présente des situations auxquelles le personnel peut être confronté ;
- propose des questions pour aider la prise de bonnes décisions ;
- identifie des personnes-ressources auxquelles s'adresser quand le doute subsiste ; et
- présente des photos d'employés et d'employées au travail pour humaniser, concrétiser et favoriser l'application du code d'éthique.

De plus, il est à noter que dans la même foulée, nous avons aussi publié le Code de conduite des fournisseurs, qui énonce les attentes de Gaz Métro à l'égard de ses fournisseurs, particulièrement en matière de développement durable et de pratiques d'affaires responsables. Intégré dans les conditions générales d'achat de biens et de services de Gaz Métro ainsi que dans ses appels d'offres, ce Code nous guide, notamment, dans la sélection des fournisseurs.

6.4.2. Code d'éthique

Déploiement éthique de Gaz Métro

APPROPRIATION DU CODE D'ÉTHIQUE ***L'éthique en gestes…***

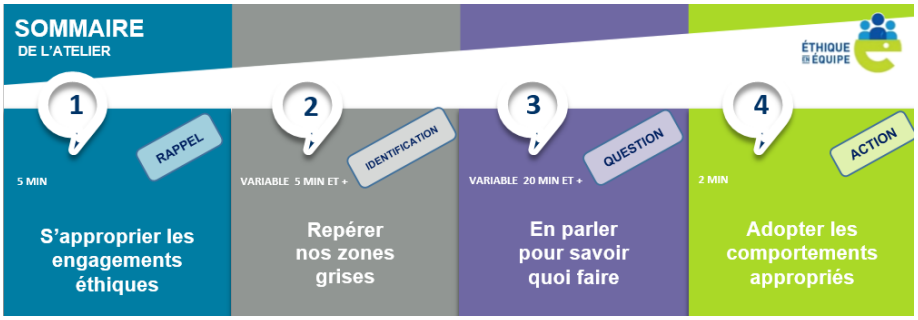
Au-delà d'énoncer des engagements, principes et règles, le Code d'éthique doit se **vivre au quotidien**, devenir un réflexe, transparaître dans les comportements de chacun ; bref, faire partie intégrante des employés de Gaz Métro et de sa culture. L'appropriation du Code d'éthique a été conçue de manière à ce que chacun des membres du personnel :

- Se sente concerné par l'éthique ;
- Prenne connaissance du code d'éthique ;
- Prenne le temps de réfléchir pour décider avec justesse de la conduite à adopter ;
- Soit proactif et sache quoi faire, en toute circonstance.

Notre plan de **déploiement** visait à responsabiliser et à outiller autant les gestionnaires que le personnel. En 2015, plusieurs moyens ont été mis à la disposition des employés et des employées afin qu'ils puissent moduler le contenu du Code d'éthique en fonction de leurs besoins particuliers. Parmi ces éléments supplémentaires, soulignons :

- une **formation** s'adressant spécifiquement aux **gestionnaires** ;
- une **vidéo de la présidente** qui positionne l'importance de l'éthique chez Gaz Métro et clarifie les attentes à l'égard de tout le personnel ;
- une **formation en ligne** obligatoire et novatrice avec des mises en situation tirées de la réalité du personnel ;
- une **page intranet** facile à consulter qui rassemble toutes les informations sur l'éthique ;

- un réseau de **personnes-ressources** pour accompagner et éclairer en cas de doute la prise de décision ;
- une **ligne éthique** qui offre la possibilité de soumettre une préoccupation, par téléphone, en ligne ou par courrier, ou de signaler une situation que l'on croit contraire aux dispositions du Code d'éthique ;
- une **capsule vidéo sur la ligne éthique**, conçue à titre préventif et qui sera déployée au besoin dans le cas où des préoccupations émergeraient à l'égard de la ligne de signalement ; et
- un **atelier, en équipe naturelle,** pour discuter ensemble, entre collègues immédiats et quotidiens, de cas concrets comportant des enjeux éthiques auxquels l'équipe peut être confrontée et se donner des alignements communs.



Plusieurs mécanismes ont donc été mis en place pour faire de l'éthique une responsabilité partagée, intégrée à la culture de l'entreprise et ancrée dans le quotidien de chacun.

7. Nos Thématiques

7.1. Acceptabilité sociale

Préoccupations liées aux impacts environnementaux et sociaux de la distribution de gaz naturel (origine du gaz naturel distribué) et des projets d'amélioration du réseau gazier (entraves à la circulation, bruits, odeurs, relations avec les collectivités, etc.). Relations avec les communautés autochtones et les parties prenantes touchées par les projets.

7.1.1. Approche de gestion – Acceptabilité sociale

Au Québec, Gaz Métro dessert plus de 300 municipalités. Les activités de Gaz Métro peuvent avoir des impacts et des conséquences sur certaines collectivités locales, que ce soit sur le plan de la sécurité, de la qualité de vie et de la qualité de l'environnement.

C'est pourquoi un dialogue avec les parties prenantes est maintenu, notamment avec les riverains du réseau gazier et les municipalités du Québec. Sur la base des échanges avec les parties prenantes, les deux composantes de l'acceptabilité sociale pour Gaz Métro sont la provenance et les méthodes de production du gaz naturel et la manière dont l'entreprise mène ses projets dans la collectivité. Cette section traitera spécifiquement de l'acceptabilité sociale des projets de Gaz Métro.

Pour en savoir davantage sur la provenance du gaz naturel, veuillez consulter la section Approvisionnement gazier.

Acceptabilité sociale des projets

La question de l'acceptabilité sociale des projets prend de plus en plus d'importance dans la sphère publique, et Gaz Métro constate que des efforts supplémentaires sont nécessaires.

En effet, de par la nature de ses activités, le contexte énergétique du Québec et sa présence marquée sur plusieurs chantiers de construction, Gaz Métro a à coeur de tenir compte des préoccupations des parties prenantes externes afin de bonifier ses projets.

Comme chaque projet est unique, il importe qu'une réflexion adaptée au contexte de celui-ci ait lieu. Dans tous les cas, l'étape de planification demeure la clé pour favoriser l'acceptabilité sociale. Ainsi, plus les enjeux et les parties prenantes seront déterminés en amont, mieux le projet sera intégré.

Une démarche interne a été développée en collaboration avec les principaux intervenants des secteurs de la construction, des projets majeurs, du développement durable, des affaires publiques et gouvernementales. Ainsi, il a été convenu :

- de sensibiliser et de former les équipes de projets sur le concept de l'acceptabilité sociale, l'impact des projets sur la collectivité, les meilleures pratiques d'atténuation des impacts et la communication d'information aux parties prenantes ;

- d'identifier le plus en amont possible les enjeux environnementaux, sociaux et économiques et les parties prenantes qui sont touchées ;
- d'explorer en groupe de travail ces enjeux et les impacts tangibles qui en découlent ;
- de trouver les moyens d'atténuer les impacts pour faciliter l'acceptabilité d'un projet dans son milieu ; et
- de prévoir les moyens de communication adaptés pour informer les parties prenantes des projets au moment opportun.

Critères permettant d'analyser l'acceptabilité sociale des projets

Catégorie	Critères	Exemples d'activités
Environnemental	¬ Émissions de GES ¬ Déversement ¬ Pollution de l'air ¬ Eau ¬ Poussière ¬ Déboisement	¬ Travaux en milieu humide ¬ Zone ou municipalité avec un historique d'incident environnemental ¬ Coupes d'arbres importantes ¬ Purge de gaz naturel ¬ Bruit ayant un impact sur la biodiversité
Social	¬ Circulation et entraves ¬ Impact sur les riverains ¬ Sécurité de la population ou des installations ¬ Parties prenantes locales ¬ Collaboration avec les partenaires ¬ Bruit ¬ Odeur ¬ Impact visuel	¬ Consultations avec les communautés autochtones ¬ Consultations et communications exigées dans un certificat d'autorisation ¬ Zone avec un historique d'un incident particulier ¬ Comité de vigilance local ¬ Fermeture d'autoroute ¬ Travaux en collaboration avec plusieurs autres services publics ¬ Projets ayant un impact visuel sur le patrimoine bâti
Économique	¬ Approvisionnement ¬ Règlementation ¬ Permis, autorisation ¬ Coûts des travaux et échéancier ¬ Artère commerciale	¬ Extension du réseau ¬ Délais/coûts liés à l'approbation des projets ¬ Nouvelles spécifications techniques qui modifient le projet ¬ Perte d'alimentation des clients ¬ Perte d'accès aux commerces locaux

Pour l'exercice 2015, l'utilisation de cette grille d'analyse pour les projets de plus grande ampleur a permis de repérer une trentaine de projets jugés plus sensibles à l'acceptabilité sociale et qui ont fait l'objet d'un suivi plus étroit.

Bien qu'il s'agisse d'une démarche encore en développement, d'excellents résultats en ont émané jusqu'à présent. La procédure a permis de conscientiser les équipes internes aux enjeux de l'acceptabilité sociale et d'intégrer cette variable à leurs processus déjà existants. Gaz Métro entend poursuivre son travail sur le plan du suivi du processus, afin d'améliorer la prise en compte de l'acceptabilité sociale dans ses projets.

7.1.2. Indicateurs de performance

7.1.2.1. Exemples de mécanismes de gestion des impacts et de relations avec les parties prenantes

Voici une description de certains projets d'envergure menés par Gaz Métro au courant des exercices 2014 et 2015. Chaque projet présenté a nécessité le déploiement de mesures de communication et d'atténuation des impacts afin que ces projets puissent s'insérer le plus harmonieusement possible dans les communautés d'accueil.

1) Relocalisation d'une conduite de gaz naturel sous le pont Bisson

Contexte

Le ministère des Transports du Québec (MTQ) planifie la reconstruction de la dalle du pont Bisson. Il a demandé à Gaz Métro de prendre les mesures nécessaires afin que la conduite de gaz naturel attachée sous la dalle n'entrave pas les travaux. Entre septembre et décembre 2014, Gaz Métro a fait passer une nouvelle conduite par forage directionnel sous la rivière des Prairies et a abandonné la conduite sous le pont après avoir réalisé les raccordements en mai 2015.

Mesures

Une analyse rigoureuse du projet a permis de proposer le tracé dont l'impact sur l'environnement était moindre et qui répondait le mieux aux besoins et exigences d'exploitation de Gaz Métro et du MTQ.

Une évaluation du niveau de bruit et des impacts sur les oiseaux migrateurs a été réalisée afin de déterminer les mesures d'atténuation à mettre en place. On a ainsi constaté que le niveau sonore des travaux de mise en place de la conduite et du forage était inférieur au niveau maximal permis par la Ville de Montréal. En ce qui concerne les oiseaux migrateurs, l'impact des travaux sur leur reproduction était somme toute très limité, et la phase critique de leur cycle de reproduction ne concordait pas avec la période des travaux. Il avait aussi été entendu que si les travaux devaient empiéter sur la frange forestière, un inventaire des nids serait réalisé au préalable afin de les repérer et de modifier au besoin l'aménagement de l'aire de travail.

De plus, des discussions avec les Grands Parcs de la Ville de Montréal ont permis de bien comprendre les impacts des travaux sur les usagers du parc-nature. Ainsi, un avis a été publié dans le journal local pour informer les citoyens de la nature des travaux, de l'échéancier et des impacts possibles. De plus, un dépliant explicatif a été conçu spécifiquement pour ce projet et a été remis en plusieurs exemplaires au chalet d'accueil du parc-nature du Bois-de-Liesse, à Montréal.

Finalement, une signalisation appropriée a été installée afin d'informer les passants et de leur communiquer des coordonnées utiles en cas d'urgence ou pour obtenir de l'information. En ce sens, des réponses ont été données à un groupe environnemental et à un journal hebdomadaire de Laval.

Le projet a été complété avec succès, à la satisfaction des parties prenantes.

2) Relocalisation d'une conduite de transmission de gaz naturel à Bagotville

Contexte

Le MTQ prolongera l'autoroute 70 à Saguenay et construira un viaduc à la hauteur du chemin Grande Anse. Les infrastructures envisagées par le MTQ sont incompatibles avec l'emplacement actuel de la conduite de Gaz Métro, installée dans une servitude. Gaz Métro a donc installé une nouvelle conduite de même diamètre, mais plus élastique et plus épaisse.

Les travaux de Gaz Métro se sont déroulés de juin à août 2015.

Mesures

Outre l'autorisation de la Régie de l'énergie du Québec, le projet a requis un certificat d'autorisation du ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques ainsi qu'un permis d'installation d'équipements gaziers dans les emprises routières du MTQ.

Une analyse environnementale a été effectuée et remise aux autorités compétentes pour consultation et approbation.

Une analyse rigoureuse du projet a permis de proposer le tracé dont l'impact sur l'environnement était moindre et qui répondait aux besoins et aux exigences d'exploitation de Gaz Métro et du MTQ.

Cette conduite est un lien essentiel qui dessert en grande partie la région du Saguenay. Si un incident était survenu durant les travaux, plusieurs clients résidentiels, commerciaux et industriels auraient été privés de gaz naturel. De manière préventive et en toute transparence, les municipalités potentiellement touchées ainsi que les clients majeurs ont été informés des travaux au préalable.

De plus, nous avons tenu une rencontre qui réunissait les principales parties prenantes du projet ; une vingtaine de groupes y étaient représentés, notamment la Ville de Saguenay, les intervenants de la sécurité publique et des incendies, ainsi qu'un regroupement de riverains. Des représentants de Gaz Métro des secteurs de la construction, des mesures d'urgence et des communications ont donné l'information pertinente aux personnes réunies, en plus de prendre leurs commentaires en considération dans l'élaboration du projet.

3) <u>Relocalisation d'une conduite de gaz naturel sous le pont Bouchard</u>

Contexte

En 2014, le MTQ a décelé une fissure dans une des poutres du pont Bouchard, à Saint-Hyacinthe, fissure qui risquait de progresser et de mettre en danger la stabilité de l'ouvrage. Le remplacement du tablier et l'élargissement du pont étaient prévus au cours de l'année civile 2016. Toutefois, Gaz Métro devait effectuer des travaux avant ceux du MTQ selon l'échéancier du projet. Sa conduite, qui était située sous le lit de la rivière Yamaska, à six mètres en aval du tablier du pont Bouchard, a été relocalisée plus en retrait du pont, toujours sous le lit de la rivière Yamaska. Les travaux en tranchée ouverte ont commencé en août 2015 et se sont échelonnés sur une période d'environ huit semaines.

Mesures

Une demande de certificat d'autorisation a été déposée au ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques, à la Ville de Saint-Hyacinthe et à la MRC. Le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs a aussi été avisé du projet de Gaz Métro. Les impacts de ce projet sur le milieu étaient minimes et des mesures d'atténuation ont été déployées. Le tracé de la conduite est celui dont l'impact est le moindre sur l'environnement, principalement l'habitat aquatique. La réalisation des travaux en tranchée ouverte, en aval du pont, a permis de limiter la

perturbation de l'écosystème et d'éviter l'abattage de nombreux arbres matures sur la rive.

L'analyse environnementale préalable aux travaux a permis de répertorier les espèces aquatiques et de confirmer qu'il n'y avait pas de frayère à proximité. Les impacts étaient minimes. Des mesures d'atténuation ont été prises, et nous nous sommes assurés de restituer le profil littoral, de revégétaliser et de stabiliser les rives. Un suivi environnemental a été effectué afin de s'assurer de la préservation de l'environnement et de l'application des mesures d'atténuation qui avaient été prescrites.

Avant d'entreprendre les travaux d'excavation de la tranchée, une manœuvre d'exclusion des poissons a été réalisée à l'aide d'une pêcheuse électrique, d'une senne de rivage (filet) et de l'effarouchement sonore, de façon à s'assurer qu'il n'y avait plus de poissons dans la zone de travail. Les poissons ont tous été immédiatement relâchés vivants dans la rivière. Nous avons rencontré les propriétaires de commerces situés à proximité du pont et de l'emplacement des travaux pour les informer de nos démarches et discuter au besoin des mesures d'atténuation qui allaient être mises en place. Un commerçant a fait connaître son mécontentement par rapport au fait que nous devions installer de l'équipement sur son terrain. Nous avons donc installé une grande affiche indiquant que son commerce était ouvert durant les travaux. Par ailleurs, une séance d'information a eu lieu en juillet 2015. Les citoyens et les médias y étaient invités à poser leurs questions aux équipes de Gaz Métro. Seulement trois citoyens se sont déplacés et des entrevues avec les médias ont eu lieu avant la séance d'information.

4) Augmentation de la capacité de liquéfaction de l'usine LSR

Contexte

La capacité de liquéfaction de gaz naturel de l'usine LSR située dans l'est de Montréal sera augmentée pour permettre de développer de nouveaux marchés. Le gaz naturel liquéfié peut en effet servir de carburant pour le transport routier et maritime, d'outil d'approvisionnement pour les distributeurs de gaz naturel du Nord-Est américain et peut alimenter les établissements industriels et les collectivités éloignés du réseau gazier. Ce projet, développé par la filiale d'activités non réglementées Gaz Métro GNL, vise la mise en place de nouveaux équipements afin d'augmenter la capacité de liquéfaction de l'usine LSR qui passera de 3 Bcf/an à 9,825 Bcf/an. Les travaux ont débuté en juin 2015 et s'échelonneront jusqu'à l'automne 2016.

Mesures

L'agrandissement se fera selon les normes environnementales en vigueur. Dans la foulée de ces travaux, plusieurs procédés de l'usine seront également améliorés afin de réduire l'impact de ce site sur l'environnement. Le bruit généré par les travaux n'excédera pas la limite établie par l'arrondissement. De plus, il importe de rappeler que l'usine est implantée depuis 45 ans dans un environnement industriel et institutionnel. L'usine bénéficie d'une excellente réputation. Par l'intermédiaire de l'Association industrielle de l'est de Montréal, les représentants de Gaz Métro GNL ont rencontré les citoyens et les groupes environnementaux, économiques et municipaux intéressés. Toute l'information pertinente leur a été transmise, et les représentants de l'entreprise ont répondu aux questions. Le

projet est toujours en cours, le dialogue est ouvert avec les parties prenantes du projet et aucun enjeu n'a été soulevé à ce jour.

5) **Raccordement des installations de Valero au réseau de gaz naturel**

Contexte

Gaz Métro a effectué des travaux, à l'automne 2014, en lien avec la conclusion d'une entente d'approvisionnement en gaz naturel des installations d'Énergie Valero (Ultramar) au quai 51 situé à Montréal-Est. Gaz Métro a prolongé son réseau de 300 mètres afin de répondre aux besoins d'Énergie Valero à son terminal de Montréal-Est ainsi qu'à son quai. Ce projet s'inscrit comme une première phase de travaux à Montréal-Est. Une deuxième phase, visant le bouclage du réseau au nord de la rue Notre-Dame, sera entreprise en 2016. Les travaux se sont échelonnés sur une période d'environ cinq semaines, soit du 14 octobre au 19 novembre 2014.

Mesures

Une analyse rigoureuse du projet a permis de proposer le tracé dont l'impact sur la collectivité était le moindre et qui répondait le mieux aux besoins et aux exigences d'exploitation de Gaz Métro et de Valero. Des entraves importantes et le bruit faisaient partie des irritants possibles pour les résidents à proximité du chantier. Gaz Métro s'est donc assurée d'informer les résidents au fur et à mesure de la réalisation du projet. De plus, une signalisation efficace a été déployée. L'accès des citoyens à leur résidence a été assuré en tout temps. L'équipe de Gaz Métro s'est d'ailleurs chargée de déplacer les bacs de recyclage et les bacs à ordures des résidents pendant la durée des travaux. Un représentant des affaires publiques de Gaz Métro et un technicien de projet ont effectué du porte-à-porte pour distribuer une lettre et un dépliant d'information sur le projet. Cette première phase du projet s'est réalisée avec la collaboration des partenaires et à la satisfaction des parties prenantes.

7.1.2.2. Nombre de plaintes liées à nos travaux

	2013	2014	2015
Plaintes	13	17	12

Au cours de l'exercice 2015, Gaz Métro a reçu 177 plaintes. De ce nombre, 12 portaient spécifiquement sur des travaux effectués par l'entreprise et ont été prises en charge par l'équipe de la construction. Soulignons qu'aucune plainte n'a été reçue relativement aux 30 projets identifiés (section Acceptabilité sociale des projets) comme faisant l'objet d'un suivi étroit de l'équipe du développement durable, des affaires publiques et gouvernementales. Au cours de l'exercice 2014, nos travaux avaient suscité 17 plaintes sur un total de 206, et 13 plaintes sur 286 au cours de l'exercice 2013. Gaz Métro prévoit mettre en place des mécanismes de rétroaction plus spécifiques aux projets au courant des prochains exercices financiers.

7.2. Approvisionnement gazier

G4-12

Description de la chaîne d'approvisionnement du gaz naturel et des pratiques et procédures de l'entreprise, dont la provenance du gaz naturel, le choix des fournisseurs de gaz naturel et les modalités de distribution.

7.2.1. Approche de gestion – Approvisionnement gazier

Gaz Métro interagit avec une multitude de fournisseurs gaziers. La section suivante présente le contexte précis de la chaîne d'approvisionnement gazier, en réponse à une demande précise de nos parties prenantes.

Vue d'ensemble de la chaîne d'approvisionnement

La chaîne d'approvisionnement de Gaz Métro couvre toutes les étapes nécessaires pour assurer un service de distribution de gaz naturel de qualité. Elle implique notamment les fournisseurs de gaz naturel, ceux qui participent à la construction et à l'entretien du réseau, les fournisseurs de biens et d'équipements et les fournisseurs de services connexes (technologie informatique, assurances, etc.).

Les dépenses en approvisionnement peuvent être scindées en deux parties :

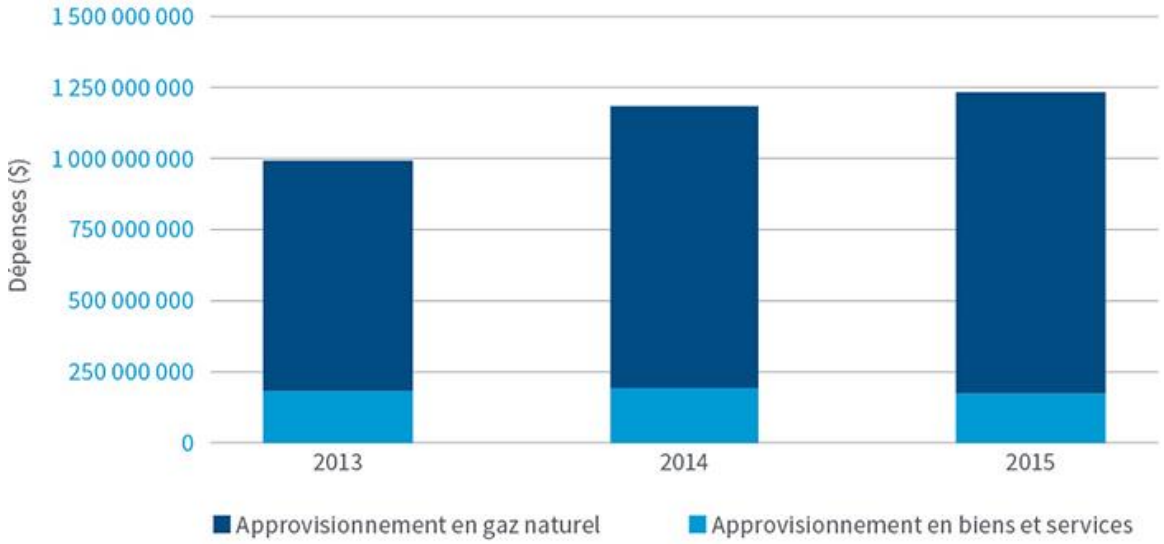
1. Les dépenses auprès des fournisseurs de gaz naturel œuvrant dans la production, le transport et l'entreposage ;
2. Les dépenses auprès des fournisseurs d'autres biens et services.

Au cours de l'exercice 2015, les dépenses générales de Gaz Métro au chapitre des approvisionnements ont atteint 1,232 milliard de dollars, l'approvisionnement en gaz naturel constituant 86 % de ce montant total[6].

[6] Les données présentées incluent des valeurs capitalisées.

7.2.2. Indicateurs de performance

7.2.2.1. Pratiques d'achat - Dépenses en approvisionnement



Depuis l'exercice 2013, l'approvisionnement en gaz naturel représente une part croissante des dépenses globales d'approvisionnement : il constituait 82 % des dépenses d'approvisionnement pour l'exercice 2013, comparativement à 86 % pour l'exercice 2015.

7.2.2.2. Pratiques d'achat - Portrait de l'approvisionnement gazier

				2013	2014	2015
Volume total distribué (PJ)				207,0	223,2	222,8
1. Gaz naturel fourni par Gaz Métro (gaz de réseau)	Pourcentage du volume total distribué (%)			39,1	39,8	39,0
	Volume distribué en gaz de réseau (PJ)			80,9	88,8	87,0
	Répartition des achats par point	Dawn	Pourcentage du gaz de réseau (%)	74,0	84,3	60,5
			Volumes (PJ)	59,9	74,9	52,6
			Nombre de fournisseurs	12	12	12
			Pourcentage du volume total distribué (%)	28,9	33,6	23,6
		Empress	Pourcentage du gaz de réseau (%)	25,7	15,4	39,4
			Volumes (PJ)	20,8	13,7	34,3
			Nombre de fournisseurs	14	19	20
			Pourcentage du volume total distribué (%)	10,0	6,1	15,4
		Territoire de Gaz Métro	Pourcentage du gaz de réseau (%)	0,2	0,2	0,1
			Volumes (PJ)	0,2	0,2	0,1
			Nombre de fournisseurs	2	1	1
			Pourcentage du volume total distribué (%)	0,1	0,1	0,0
2. Gaz naturel acheté par la clientèle (achat direct)	Nombre de clients			3 300	3 534	3 774
	Pourcentage du volume total distribué (%)			60,9	60,2	61,0
	Volume distribué en achat direct (PJ)			126,1	134,4	135,8
	Achat direct avec service de transport de Gaz Métro	Dawn	Pourcentage du volume en achat direct (%)	0,0	0,0	0,0
			Volume (PJ)	0,0	0,0	0,0
			Nombre de clients	0	0	0
			Pourcentage du volume total distribué (%)	0,0	0,0	0,0
		Empress	Pourcentage du volume en achat direct (%)	73,1	91,3	96,2
			Volume (PJ)	92,2	122,7	130,7
			Nombre de clients	3 125	3 371	3 706
			Pourcentage du volume total distribué (%)	44,5	55,0	58,7
	Achat direct avec transport du client	Territoire de Gaz Métro	Pourcentage du volume en achat direct (%)	26,9	8,7	3,8
			Volume (PJ)	33,9	11,7	5,1
			Nombre de clients	175	163	68
			Pourcentage du volume total distribué (%)	16,4	5,2	2,3

Le gaz naturel consommé par la clientèle de Gaz Métro dans le territoire québécois (222,8 pétajoules (PJ)) est acheté soit de Gaz Métro (gaz de réseau, environ 39 % du gaz naturel distribué), soit directement d'un tiers fournisseur (achat direct, environ 61 %).

G4-22

Note : Dans le rapport de développement durable 2013, une erreur s'était glissée concernant le nombre de fournisseurs au point d'achat « Territoire de Gaz Métro ». On aurait dû lire 2 au lieu de 1.

Pour les exercices 2015 et 2014, les volumes de gaz naturel fourni par Gaz Métro sont sensiblement identiques, mais une variation selon le point d'achat est observée. Les volumes de gaz naturel acheté à Empress et fourni par Gaz Métro sont à la hausse en 2015 en raison de la hausse ponctuelle des capacités de transport détenues entre Empress et le territoire desservi par Gaz Métro.

Une baisse du nombre de clients en achat direct fournissant leur propre service de transport et, conséquemment, des volumes, est observée depuis 2013 en raison de l'utilisation par ces clients du service de transport offert par Gaz Métro.

Types de contrat d'approvisionnement gazier

1. **Gaz naturel fourni par Gaz Métro (gaz de réseau et gaz naturel pour clients au service de fourniture à prix fixe)**

Au cours de l'exercice 2015, environ 39 % des volumes de gaz naturel distribués (87,0 PJ) ont été achetés par Gaz Métro (par opposition à ceux achetés directement par les clients auprès des fournisseurs) et revendus à la clientèle qui se prévalait du service de fourniture de Gaz Métro ou du service de fourniture à prix fixe. Gaz Métro revend le gaz naturel au prix coûtant et ne fait donc aucun profit sur le prix de la molécule de gaz naturel.

Les achats de gaz naturel s'effectuent principalement à deux carrefours, qui ne sont pas des sites de production. Pour l'exercice 2015, la répartition des volumes distribués à la clientèle en fonction des achats de gaz naturel effectués par Gaz Métro se présente ainsi :

- Environ 60,5 % des volumes ont été achetés à Dawn (52,6 PJ), dans le sud de l'Ontario, auprès de 12 fournisseurs, ce qui représente 23,6 % du gaz naturel distribué ;
- Environ 39,4 % des volumes ont été achetés à Empress (34,3 PJ), en Alberta, auprès de 20 fournisseurs, ce qui correspond à 15,4 % du gaz naturel distribué ;
- Environ 0,1 % des volumes ont été achetés directement au Québec (0,1 PJ) en totalité auprès d'un producteur de biogaz, ce qui correspond à 0,04 % du gaz naturel distribué.

Les fournisseurs de gaz naturel de Gaz Métro sont principalement des intermédiaires, tels que des courtiers en énergie ou des filiales de grandes banques exerçant leurs activités dans le domaine de l'énergie.

Le profil de consommation de la clientèle entraîne des achats plus importants en période hivernale, le gaz naturel étant souvent utilisé à des fins de chauffage. Pour répondre à la demande de sa clientèle, Gaz Métro effectue 71,2 % de ses achats en gaz naturel durant l'hiver. Les flux de gaz naturel sont donc dynamiques et varient selon les saisons et les besoins de consommation des clients.

2. Gaz naturel acheté par la clientèle auprès des fournisseurs (achat direct)

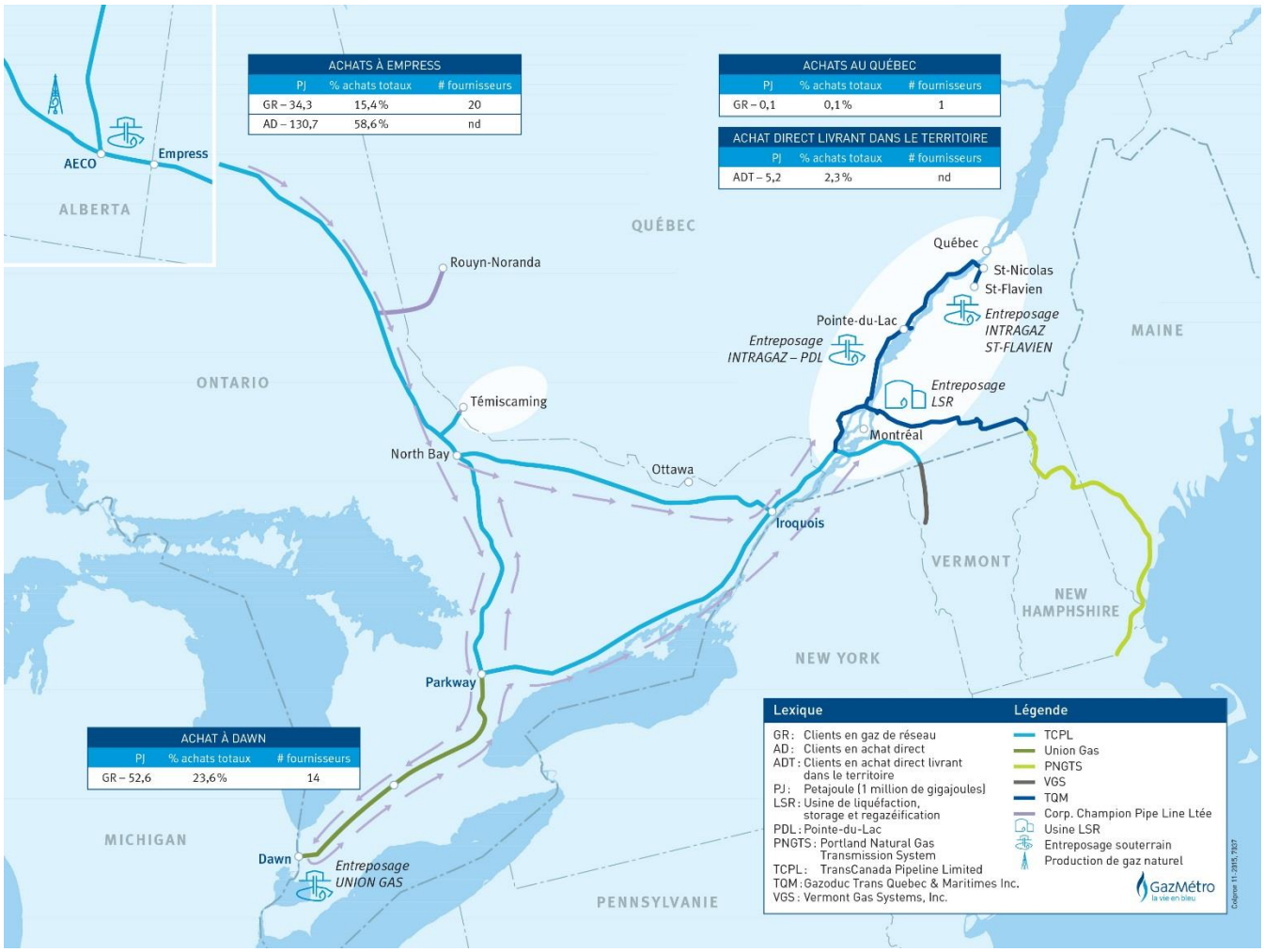
La majorité des volumes de gaz naturel distribués par Gaz Métro est achetée directement par sa clientèle auprès des fournisseurs de leur choix. Au cours de l'exercice 2015, 3774 clients ont procédé de cette façon, pour environ 61 % des volumes de gaz naturel distribués par Gaz Métro (135,8 PJ). En grande partie, il s'agit de clients qui consomment des volumes importants de gaz naturel. De manière générale, le gaz naturel est acheté et livré uniformément pendant la période prévue.

Transport du gaz naturel effectué en achat direct

Une partie importante de la clientèle qui achète le gaz naturel directement d'un tiers fournisseur achète le service de transport de Gaz Métro, ce qui fait que Gaz Métro désigne le point de livraison de gaz naturel de ces clients. Au cours de l'exercice 2015, 100 % des achats directs par ce type de clients de Gaz Métro ont été effectués à Empress par l'intermédiaire de courtiers. Ce type de transaction représente environ 58,7 % des volumes de gaz naturel distribués par Gaz Métro au cours de l'exercice 2015 (130,7 PJ).

L'autre partie de la clientèle qui achète le gaz naturel directement auprès des fournisseurs se charge de faire transporter le gaz naturel qu'elle achète jusqu'au réseau de distribution de Gaz Métro. Dans ce cas, Gaz Métro ne peut connaître ni le point d'achat ni l'origine du gaz naturel. Ce type de transaction représente environ 2,3 % des volumes de gaz naturel distribués par Gaz Métro (5,1 PJ) pour environ 68 clients. Gaz Métro est alors responsable uniquement de la distribution du gaz naturel chez le client, depuis l'entrée dans son réseau de distribution.

Carte de l'approvisionnement gazier



Information complémentaire sur le transport et l'entreposage du gaz naturel

Le gaz naturel transporté par Gaz Métro en provenance d'Empress ou de Dawn l'est dans des infrastructures de transport détenues par TCPL et Union Gas, selon les tronçons utilisés. Gaz Métro ainsi que sa clientèle en achat direct livrant dans le territoire desservi par Gaz Métro transigent également avec des tiers qui détiennent des capacités de transport auprès de TCPL et d'Union Gas.

Considérant les profils d'achats des différents types de clientèle et le besoin de moduler les approvisionnements pour répondre à la demande, Gaz Métro utilise également des sites d'entreposage.

La carte de l'approvisionnement gazier présente les transactions aux principaux points d'achats de gaz naturel, les infrastructures de transport qui acheminent le gaz naturel au Québec, ainsi que les différents sites d'entreposage.

7.2.2.3. Pratiques d'achat - Part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels

Pour l'approvisionnement gazier, un fournisseur est considéré comme local si son siège social est situé au Québec. Ainsi, 0,04 % des volumes distribués par Gaz Métro sont d'origine locale. Cette proportion est toutefois appelée à croître. Gaz Métro mise en effet sur l'injection du biométhane dans son réseau gazier pour augmenter la proportion de la production locale de gaz naturel.

		2013	2014	2015
Volume de gaz (PJ)	Local	0,2	0,2	0,1
	Total	207,0	223,1	222,8
Valeur des dépenses ($)	Local	222 000	1 202 000	750 000
	Total	811 443 000	991 103 000	1 059 401 000

Pour l'approvisionnement gazier, un fournisseur est considéré comme local si son siège social est situé au Québec.
Les informations relatives aux fournisseurs locaux ne sont actuellement disponibles que pour les 20 principaux fournisseurs.

G4-22

Note : Dans le rapport de développement durable 2013, un achat de 0,1 PJ livré dans le territoire desservi par Gaz Métro par un fournisseur n'aurait pas dû être considéré comme un achat local.

7.2.2.4. Acceptabilité sociale du gaz naturel

Sur la base des échanges avec nos parties prenantes, les deux composantes de l'acceptabilité sociale pour Gaz Métro sont la provenance et les méthodes de production du gaz naturel et la manière dont nous menons nos projets dans la collectivité. Cet indicateur traite spécifiquement de la provenance du gaz naturel. Pour en savoir davantage sur les projets, veuillez consulter la section Acceptabilité sociale.

Provenance du gaz naturel

Gaz Métro ne peut pas relier les molécules de gaz naturel qu'elle distribue à leur source de production. La traçabilité de l'approvisionnement en gaz naturel demeure techniquement impossible. En effet, compte tenu des nombreuses interconnexions sur le réseau gazier nord-américain, on ne peut distinguer la provenance d'une molécule de gaz naturel, qu'elle ait été achetée dans l'Ouest canadien ou à Dawn, en Ontario.

Par exemple, Dawn est un carrefour connecté à la plupart des grands bassins d'approvisionnement en Amérique, soit le bassin sédimentaire de l'Ouest canadien, les Rocheuses américaines, le « Mid-continent », Marcellus et le golfe du Mexique. Il est néanmoins possible d'affirmer que, comme il y a de plus en plus de production non traditionnelle de gaz de shale en Amérique du Nord, la proportion de ce type de gaz naturel qui entre au Québec va aussi en augmentant.

Depuis quelques années, Gaz Métro a accru la part de ses approvisionnements à Dawn, en Ontario, comparativement au carrefour d'Empress en Alberta. L'avantage est que le site ontarien est beaucoup plus près du Québec (à environ 800 kilomètres) que le terminal albertain (à environ 3 500 kilomètres). En se procurant du gaz naturel produit plus près des marchés de consommation au Québec, Gaz Métro diminue les distances de transport et l'empreinte environnementale de cette phase du cycle de vie du gaz naturel.

Le 1er novembre 2016, Gaz Métro franchira une étape importante dans ses approvisionnements. À cette date, plus de 89 % de ses capacités de transport proviendront de Dawn et moins de 11 % d'Empress. Le changement sera significatif puisque la répartition entre les deux sites d'approvisionnement a longtemps été presque équivalente. Lors des audiences tarifaires devant la Régie de l'énergie à l'automne 2015, Gaz Métro a annoncé que des économies de l'ordre de 140 millions de dollars pour ses clients découleraient du redéploiement de ses approvisionnements.

Contexte d'approvisionnement de gaz naturel

Gaz Métro est sensible à la préoccupation de sa clientèle quant à la provenance du gaz naturel de même qu'à l'égard du type de bassin de production. En tant que distributeur gazier, Gaz Métro n'est toutefois pas impliquée dans des activités d'exploration et d'exploitation de gaz naturel. Les fournisseurs de Gaz Métro sont principalement des intermédiaires, tels que des courtiers en énergie ou des filiales de grandes banques exerçant leurs activités dans le domaine de l'énergie.

Cela dit, Gaz Métro suit l'évolution des normes sur le plan de la production gazière et apprécie les efforts déployés par les producteurs pour réduire les fuites de méthane afin de diminuer l'impact environnemental de leurs opérations, plus en amont dans la chaîne de valeur du gaz naturel. Il y a présentement des discussions à différents paliers gouvernementaux quant aux émissions de méthane associées à l'industrie du gaz naturel, et Gaz Métro accorde une importance aux émissions liées à ses opérations. Celles-ci sont détaillées à la section Émissions, fuites et gestion environnementale.

Démarche d'approvisionnement responsable

Dans le cadre de sa démarche d'approvisionnement responsable qui vise à améliorer ses pratiques d'achat et à la suite de la publication en 2015 de son nouveau Code de conduite des fournisseurs, qui vise principalement les fournisseurs de biens et services, Gaz Métro a récemment colligé un certain nombre d'informations sur les pratiques d'affaires de ses fournisseurs gaziers. Cette recherche a permis d'identifier ceux qui ont pris un engagement formel en matière de gestion du développement durable et ceux qui ont mis en place des politiques internes en matière d'éthique, de développement socioéconomique, de respect de l'environnement et de santé et sécurité au travail.

Gaz Métro prévoit entrer en discussion avec ses fournisseurs gaziers pour compléter le portrait de leurs pratiques et aussi les sensibiliser à sa démarche relative au développement durable. L'objectif de cet exercice est de déployer les meilleurs efforts

pour favoriser, à prix égal, les fournisseurs gaziers qui auront fait la démonstration d'une meilleure performance en gestion du développement durable.

Impacts de la production du gaz naturel

Un certain nombre de recherches ont été effectuées ou sont en cours sur l'empreinte environnementale de la production de gaz de shale, et notamment sur les émissions de méthane. Sur ce point, aucune conclusion définitive ne peut être avancée puisque les impacts observés sont très variables et ne peuvent être scientifiquement démontrés sur des échantillons significatifs et représentatifs.

En juin 2015, l'agence des États-Unis pour la protection de l'environnement (Environmental Protection Agency) dévoilait une étude des impacts de la fracturation hydraulique sur les ressources en eau potable. Cette étude illustrait les impacts de ce procédé d'extraction sur les sources d'eau potable près des puits de production gazière, mais excluait une revue des autres impacts environnementaux associés à la production gazière. Ces résultats sont toujours attendus. Dans ce contexte évolutif, l'éclairage scientifique est essentiel pour comprendre les impacts de la production de gaz naturel, améliorer les procédés, bien soupeser les avantages et les inconvénients et ultimement faire les bons choix.

Production de gaz naturel au Québec

Il existe depuis 2011 un moratoire sur l'exploration et la production de gaz de shale au Québec. Une démarche globale est d'ailleurs en cours avec une évaluation environnementale stratégique de l'ensemble de la filière des hydrocarbures. Gaz Métro suit cette démarche de près.

Si le Québec faisait un jour le choix de produire du gaz naturel, Gaz Métro, premier distributeur gazier au Québec, serait, dans l'état actuel des choses, appelée à mettre en place les infrastructures nécessaires pour l'acheminer à la clientèle. C'est selon cette hypothèse qu'une entente est intervenue en octobre 2014 entre Gaz Métro et Hydrocarbures Anticosti, une entreprise dont le gouvernement est partenaire par l'intermédiaire d'Investissement Québec. Dans le cadre de cette entente, Gaz Métro met à contribution son expertise pour définir les solutions techniques qui permettraient de distribuer le gaz naturel produit à Anticosti. Si le gouvernement autorisait ces projets et que du gaz était produit à prix concurrentiel, Gaz Métro pourrait le commercialiser.

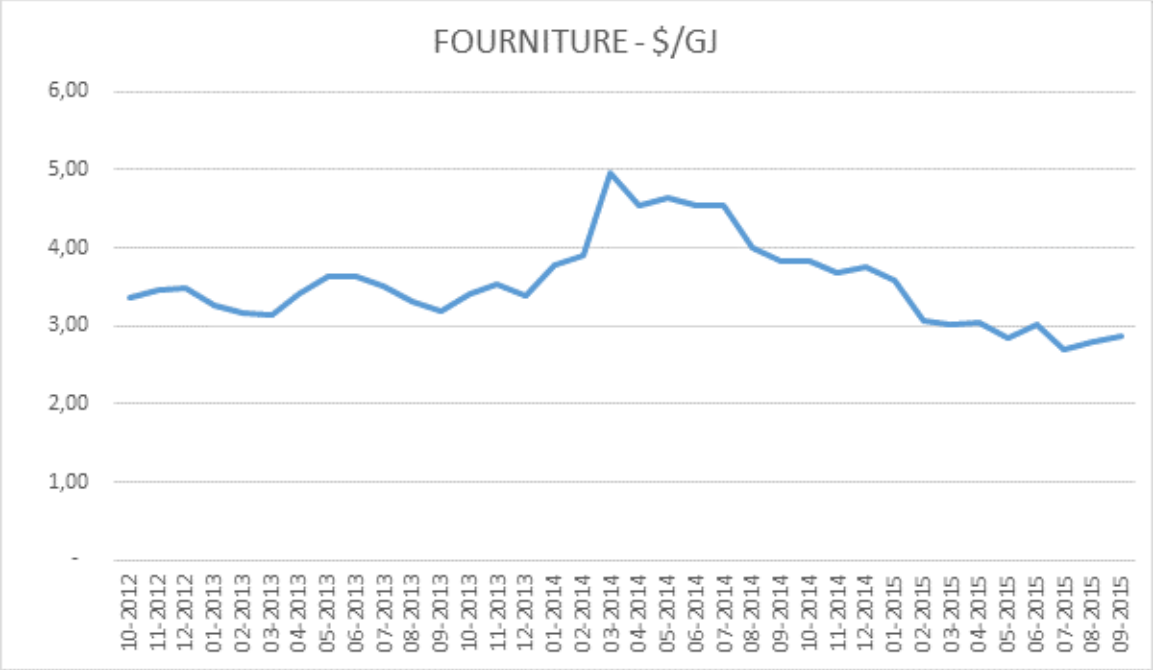
7.2.2.5. Changements substantiels apportés à la chaîne d'approvisionnement

G4-13

En septembre 2013, Gaz Métro a annoncé la conclusion d'une entente de principe, le « Settlement Agreement » avec TCPL et les autres distributeurs gaziers de l'est du Canada. L'entente a été signée le 31 octobre 2013. Elle rend possible la mise en place des infrastructures nécessaires pour augmenter la part de notre approvisionnement à Dawn, ce carrefour gazier situé dans le sud de l'Ontario. L'entente a aussi permis de réviser les modalités de notre collaboration avec TCPL et d'établir des règles du jeu à la satisfaction de tous pour des années à venir. Une requête en vue de faire approuver cette

entente a été déposée à l'Office national de l'énergie (ONÉ) le 20 décembre 2013. L'ONÉ a donné son approbation en novembre 2014.
Dans le dossier d'Énergie Est, en 2014, Gaz Métro a publiquement émis ses préoccupations au sujet de ce projet proposé par TCPL en raison de ses impacts sur la clientèle gazière du Québec, dont l'approvisionnement aurait pu être compromis. Les distributeurs de gaz naturel de l'Ontario avaient soulevé des objections semblables craignant que leur clientèle soit aussi lésée. Plusieurs discussions au cours du dernier exercice financier ont mené à la conclusion d'une entente de principe, en août 2015, entre Gaz Métro, les distributeurs de gaz naturel de l'Ontario et TCPL portant sur le projet Énergie Est. Gaz Métro et ses homologues ontariens ont obtenu les garanties nécessaires quant à la sécurité de l'approvisionnement des clients gaziers dans l'éventualité de la réalisation du projet Énergie Est. En octobre 2015, cette entente a été formalisée.

7.2.2.6. Pratiques d'achat - Prix de la fourniture



Le prix du gaz naturel est en baisse et la tendance s'est maintenue en 2015. Le prix de fourniture de Gaz Métro, que l'on appelle le prix du « gaz de réseau », était en moyenne de 3,18 $/GJ en 2015. Le prix de la fourniture moyen observé entre octobre 2013 et septembre 2014 était de 4,09 $/GJ. On constate donc une baisse du prix annuel moyen de la fourniture de gaz naturel de 22,20 % par rapport à l'exercice 2014. Le prix de la molécule a atteint un niveau plancher de 2,80 $/GJ en août 2015, une première depuis 1999. Ce bas prix du gaz naturel est un avantage économique.

Les analystes financiers font consensus sur un scénario de bas prix pour plusieurs années encore. Gaz Métro a toutefois conçu des outils, comme les paiements égaux et la méthode d'établissement du prix du gaz de réseau, pour atténuer les effets des fluctuations de prix sur sa clientèle.

7.3. Contexte légal et réglementaire

Encadrement réglementaire des activités de Gaz Métro par la Régie de l'énergie, assujettissement au Système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre (SPEDE) et conformité légale aux lois et règlements dans le secteur d'activités de Gaz Métro.

Contexte réglementaire : Exigences réglementaires encadrant le suivi des activités de l'entreprise (ex. : Régie de l'énergie, Système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre).

7.3.1. Approche de gestion – Contexte réglementaire

Encadrement réglementaire

L'activité de distribution de gaz naturel de Gaz Métro au Québec est réglementée par la Régie de l'énergie. Celle-ci a principalement pour fonction de fixer ou de modifier les tarifs et les conditions applicables à la distribution, au transport, à l'équilibrage et à la fourniture de gaz naturel par un distributeur. La Régie exerce aussi d'autres fonctions, notamment : surveiller les activités d'un distributeur, déterminer son taux de rendement, autoriser de façon spécifique les investissements de 1,5 million de dollars ou plus, examiner les plaintes des consommateurs et fixer les conditions d'installation des ouvrages d'un distributeur dans les municipalités.

Gaz Métro a l'obligation de fournir et de livrer le gaz naturel à toute personne qui le demande et de livrer à un consommateur le gaz naturel que ce dernier achète d'un tiers. La clientèle actuelle et future peut se référer aux Conditions de service et Tarif qui définissent les responsabilités du distributeur et du client ou de la cliente. La Loi sur la Régie de l'énergie (Québec), selon certaines conditions, permet cependant à Gaz Métro de demander à la Régie de la dispenser d'offrir le service de livraison de gaz naturel à un consommateur ou de le desservir.

Influence réglementaire

Afin de faire connaître ses solutions de développement économique durable et de réduction de gaz à effet de serre, Gaz Métro a participé activement aux consultations publiques touchant à l'énergie et aux ressources naturelles, aux cibles de réductions de gaz à effet de serre et au transport. Soulignons notamment :

- Dépôt de mémoires et participation aux quatre volets de la consultation du gouvernement du Québec sur sa prochaine politique énergétique ;
- Dépôt de mémoires et présentation en commission parlementaire sur la cible 2030 de réduction de gaz à effet de serre ;
- Participation aux consultations sur la révision de la *Loi sur la qualité de l'environnement* (Québec) ;
- Participation aux consultations sur l'acceptabilité sociale des projets énergétiques et de ressources naturelles.

Gaz Métro rencontre aussi de manière ponctuelle les élus responsables des enjeux cités plus haut et s'entretient de manière régulière avec divers intervenants sur des sujets de politiques publiques qui touchent particulièrement à l'environnement, à l'énergie et au développement économique. Cela se fait de manière transparente alors que Gaz Métro et certains de ses employés sont inscrits au Registre des lobbyistes.

Gaz Métro collabore également avec l'Association industrielle de l'Est de Montréal, l'Association québécoise pour la production d'énergie renouvelable, le Conseil du patronat du Québec, le Conseil patronal en environnement du Québec, Écotech, la Fédération des chambres de commerce du Québec et l'Alliance Switch.

Système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre (SPEDE)

Le gouvernement du Québec vise à réduire les émissions québécoises de GES de 20 % sous le niveau de 1990 à l'horizon 2020. Récemment, le gouvernement du Québec a fixé la cible de réduction à 37,5 % sous le niveau de 1990 à l'horizon 2030.

Le SPEDE est en place au Québec depuis le 1er janvier 2013. Toutefois, la seconde phase, qui a débuté le 1er janvier 2015, a marqué l'assujettissement au SPEDE des distributeurs de carburants et de combustibles, comme Gaz Métro, sur le marché du carbone.

Ainsi, depuis cette date, Gaz Métro doit couvrir ses propres émissions ainsi que celles de ses clients (à l'exception de ceux qui sont eux-mêmes des émetteurs assujettis au SPEDE). Par conséquent, Gaz Métro a introduit à sa tarification, pour une entrée en vigueur le 1er janvier 2015, un nouveau service SPEDE afin de récupérer, auprès des clients concernés, les coûts liés à l'achat de droits d'émission pour couvrir les émissions réelles de gaz à effet de serre résultant de la combustion du gaz naturel.

Gaz Métro a participé aux ventes aux enchères tenues en novembre 2014 ainsi qu'en février, mai, août 2015 et novembre 2015. Également, Gaz Métro a acquis les tout premiers crédits compensatoires générés au Québec dans le cadre du SPEDE. Les 161 510 crédits compensatoires achetés à Recyclage ÉcoSolutions inc. (RES) proviennent de la destruction, de 2009 à 2011, de 81 tonnes de CFC, de puissants gaz à effet de serre contenus dans de vieux réfrigérateurs et autres appareils domestiques de refroidissement. La transaction, qui s'élève à plus de deux millions de dollars, s'inscrit dans la vision de Gaz Métro d'assurer sa conformité au SPEDE et de générer des retombées positives au Québec. Gaz Métro et RES ont par ailleurs conclu une entente pour l'acquisition de crédits compensatoires supplémentaires que RES entend produire dans l'avenir.

Gaz Métro poursuit également ses efforts pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre et celles de sa clientèle, par ses initiatives en matière d'efficacité énergétique et l'intégration à son réseau de sources d'approvisionnement en gaz naturel renouvelable (biométhane).

Comme entreprise réglementée, Gaz Métro a soumis, en 2014 et en 2015, des dossiers à la Régie de l'énergie afin d'obtenir, entre autres, l'approbation de ses stratégies de couverture pour chacune des périodes de conformité prévues à la réglementation concernant le SPEDE et l'intégration à ses tarifs des coûts qui en résultent.

7.3.2. Indicateurs de performance – Contexte réglementaire

7.3.2.1. Projets d'investissement de plus de 1,5 millions de dollars approuvés par la Régie de l'énergie

La Régie de l'énergie a la compétence exclusive pour fixer ou modifier les tarifs et conditions de service auxquels le gaz naturel est fourni, transporté ou livré au Québec. Ainsi, chaque année, Gaz Métro présente à la Régie de l'énergie un dossier tarifaire et un rapport annuel sur lesquels cette dernière rend des décisions. Le dossier tarifaire présente les projections de Gaz Métro pour l'exercice financier à l'étude tandis que le rapport annuel présente les résultats réels de l'exercice terminé. Dans sa décision relative au dossier tarifaire, la Régie approuve entre autres la base de tarification, le taux de rendement, les dépenses d'exploitation, le plan de développement, le budget du PGEÉ, le plan d'approvisionnement, les programmes commerciaux, les Conditions de service ainsi que les tarifs des différents services nécessaires à la récupération juste et raisonnable des coûts. Gaz Métro est également tenue d'obtenir l'approbation de la Régie de l'énergie pour tout projet d'investissement de 1,5 million de dollars et plus, et ce, par l'intermédiaire de demandes spécifiques.

Aux fins du présent document, les projets d'investissement de 1,5 million de dollars et plus ont été répertoriés en deux catégories, soit Réseau et MTQ (ministère des Transports du Québec) et Immeubles et informatique.

- La catégorie Réseau et MTQ regroupe tout projet d'acquisition, de relocalisation, d'extension et d'amélioration des réseaux de distribution ou de transmission de Gaz Métro et de raccordement de clients. Cette catégorie regroupe également tout projet sous la responsabilité du MTQ impliquant une relocalisation de conduite de gaz naturel.
- La catégorie Immeubles et informatique regroupe tout projet d'acquisition ou d'amélioration des biens immobiliers, autres que le réseau de distribution et/ou de transmission, de Gaz Métro ainsi que tout projet lié aux investissements en technologie informatique.

Les projets d'investissement sont regroupés par année tarifaire et selon la date d'approbation de la Régie de l'énergie. Étant donné qu'il s'agit de projets autorisés pour développement futur, les coûts liés aux projets approuvés par la Régie ne sont pas nécessairement encourus dans l'année de l'approbation mais, dans la majorité des cas, le sont sur plusieurs années.

Projets d'investissement de plus de 1,5 M$ approuvés par la Régie de l'énergie

Catégorie de projet d'investissement	Investissement (M$)		
	2013	2014	2015
Réseau et MTQ	34.423[1]	16.919	90.721
Immeubles et informatique	5.963	10.100	0.000
Total	40.386	27.019	90.721

(1) Inclut un montant de 11,4 M$ qui a déjà été approuvé en 2011 (D-2011-104).

7.3.2.2. Nombre de dossiers réglementaires hors Québec pour lesquels Gaz Métro est intervenante

Gaz Métro intervient dans des dossiers à l'extérieur du Québec, aussi bien au niveau fédéral (Office national de l'énergie) qu'au niveau provincial (Commission de l'énergie de l'Ontario), dans le but de protéger les intérêts de ses clients et de ses actionnaires.

Le nombre de dossiers indiqué dans le tableau correspond au nombre de demandes d'intervention faites par Gaz Métro pour l'année tarifaire concernée.

Nombre de dossiers réglementaires hors Québec pour lesquels Gaz Métro est intervenante

	2013	2014	2015
Office national de l'énergie	0	2	3
Commission de l'énergie de l'Ontario	3	0	1
Total	3	2	4

Conformité légale : Conformité aux lois et règlements y compris le respect des exigences légales qui s'appliquent en matière d'environnement, de santé-sécurité au travail, de communications marketing et de sécurité du réseau.

7.3.3. Indicateurs de performance – Conformité légale

Aucun avis de non-conformité ou avis d'infraction n'a été émis à l'attention de Gaz Métro en référence aux indicateurs de performance G4-PR07, G4-PR09 et G4-SO08 au cours des exercices 2014 et 2015.

7.3.3.1. Responsabilité liée aux produits - Non-respect des lois et des réglementations et codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris la publicité, la promotion et les parrainages

	Type d'avis		Conséquence découlant d'un avis		
	Avis de non-conformité	Avis d'infraction	Nombre d'amendes	Amende ($)	Sanction non pécuniaire
2013	0	0	0	0	0
2014	0	0	0	0	0
2015	0	0	0	0	0

Aucun avis de non-conformité ou avis d'infraction n'a été émis au cours des exercices 2014 et 2015 en vertu de lois et règlements régissant la publicité et le marketing (notamment la *Loi sur la protection du consommateur*, la *Loi sur la concurrence* et la *Loi sur les télécommunications*).

7.3.3.2. Responsabilité liée aux produits - Non-respect des lois et de la réglementation régissant plus particulièrement les principales activités de Gaz Métro

	Type d'avis		Conséquence découlant d'un avis		
	Avis de non-conformité	Avis d'infraction	Nombre d'amendes	Amende ($)	Sanction non pécuniaire
2013	0	0	0	0	0
2014	0	0	0	0	0
2015	0	0	0	0	0

Aucun avis de non-conformité ou avis d'infraction n'a été émis au cours des exercices 2014 et 2015 en vertu de lois et règlements régissant plus particulièrement les principales activités de Gaz Métro (dont la *Loi sur la Régie de l'énergie*, la *Loi sur le bâtiment*, la *Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité*, la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz* et la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles*).

7.3.3.3. Société - Non-respect de la loi et de la réglementation régissant la santé et la sécurité

	Type d'avis		Conséquence découlant d'un avis		
	Avis de non-conformité	Avis d'infraction	Nombre d'amendes	Amende ($)	Sanction non pécuniaire
2013	0	0	0	0	0
2014	0	0	0	0	0
2015	0	0	0	0	0

Aucun avis de non-conformité ou avis d'infraction n'a été émis au cours des exercices 2014 et 2015 en vertu des lois et des réglementations relatives à la santé et à la sécurité (notamment la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*).

7.3.3.4. Conformité environnementale – Non-respect de la loi et de la réglementation en environnement

Exercice financier	Avis de non-conformité légale	Sanction pénale	Sanction administrative pécuniaire
2013	0	0	0
2014	2	0	0
2015	1	0	0

En juillet 2014, Gaz Métro a reçu un avis de non-conformité concernant l'intégration d'arbustes lors de travaux de stabilisation d'une rive de ruisseau. Un plan de mesures correctives a été soumis et les travaux ont été complétés dans les délais convenus.

En septembre 2014, Gaz Métro a reçu un avis de non-conformité pour un rejet de méthane et d'autres produits gazeux dans l'atmosphère et pour avoir avisé le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MDDELCC) dans un délai inapproprié. Une procédure interne a été modifiée pour préciser la notion de « sans délai » prévue dans la loi pour les appels au MDDELCC.

Au cours de l'exercice 2015, Gaz Métro a reçu un avis de non-conformité à la suite de travaux jugés non efficaces en matière de contrôle de l'érosion dans le cadre d'un projet de prolongement de distribution de gaz naturel par le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs. Les correctifs ont été apportés dans le délai requis à la satisfaction du ministère.

7.3.3.5. Société – Réclamations civiles ou poursuites criminelles en lien avec des enjeux de sécurité du public ayant donné lieu à une condamnation ou à un règlement

	2013	2014	2015
Règlement à l'amiable	1	1	0
Condamnation	0	0	0

La donnée relevée au cours de l'exercice 2014 correspond au règlement à l'amiable d'une réclamation, sans admission de responsabilité, pour un montant non significatif.

7.4. Croissance de l'entreprise

Pratiques d'affaires contribuant à la croissance de l'entreprise, au développement du réseau gazier (incluant les contraintes opérationnelles, économiques et réglementaires), à l'exploitation de projets énergétiques novateurs (gaz naturel comme carburant et gaz naturel liquéfié en remplacement d'énergies plus émissives), la production d'énergie renouvelable (éolienne et biométhane) et l'intégration de technologies énergétiques pour répondre aux besoins précis de notre clientèle.

Le portrait financier présenté dans cette section permet de rendre compte des résultats de la stratégie de croissance mise en œuvre par Gaz Métro. Au-delà de la performance financière et de la valeur économique des activités de l'entreprise, cette section fait le lien avec les implications financières, les risques et les opportunités d'affaires liées aux changements climatiques.

7.4.1. Approche de gestion - Économie

Gaz Métro doit mettre en œuvre les moyens nécessaires pour afficher un excellent rendement économique et ainsi créer de la valeur pour sa clientèle, ses actionnaires, ses partenaires, ses employés et les collectivités où elle est présente. Par conséquent, Gaz Métro a adopté une stratégie de croissance prudente et ciblée. Cette stratégie repose sur la croissance des activités réglementées canadiennes et américaines, le développement et l'exploitation de projets énergétiques novateurs tels que le gaz naturel comme carburant et le gaz naturel liquéfié en remplacement d'énergies plus émissives, la production d'énergie éolienne et la valorisation du biométhane.

7.4.1.1. Performance économique – Sommaire de la performance financière annuelle consolidée

	En millions de dollars		
	2013	2014	2015
Revenus	2 217,4	2 536,7	2 720,6
Marge bénéficiaire brute	934,1	1 014,1	1 078,0
Bénéfice avant impôts sur les bénéfices	209,5	221,7	238,2
Bénéfice net	178,9	173,8	188,0
Bénéfice net (Perte nette) attribuable aux participations ne donnant pas le contrôle	-1,5	-0,9	3,6
Bénéfice net attribuable aux associés	180,4	174,7	184,4
Bénéfice net attribuable aux associés, excluant les éléments non récurrents	165,7	174,7	192,4
Bénéfice net de base et dilué par part attribuable aux associés (en $)	1,21	1,15	1,19
Distributions déclarées par part aux associés (en $)	1,12	1,12	1,12
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	488,0	605,0	738,0
Actif total	5 582,8	6 144,2	7 218,0
Dette totale	2 801,7	3 167,8	3 593,3
Ratio de la dette par rapport au capital investi (en %)	66,0	68,1	66,3

Pour les exercices clos les 30 septembre (en millions de dollars).

Les données du Sommaire de la performance financière annuelle consolidée incluent les activités de Gaz Métro, ses filiales et coentreprises.

Les données du Sommaire de la performance financière annuelle incluent les activités de Gaz Métro, ses filiales et coentreprises.[7]

L'exercice 2015 a été positif pour Gaz Métro. En effet, notre bénéfice net s'est accru de 8 % au cours de l'exercice 2015. Cette hausse s'explique principalement par l'effet favorable du taux de change sur les résultats de nos filiales américaines, les revenus générés par nos activités éoliennes étant donné les vents favorables observés et le fait que les parcs éoliens 2 et 3 ont été en activité durant toute l'année, et l'augmentation des ventes pour nos activités liées au gaz naturel liquéfié.

Pour l'exercice 2014, la croissance du bénéfice net de 5 % par rapport à l'exercice 2013 s'explique essentiellement par les températures plus froides observées au cours de la période hivernale et par l'effet favorable du taux de change sur les résultats de nos filiales américaines. Toutefois, ces effets favorables ont été atténués par le gain réalisé au cours de l'exercice 2013 sur la vente d'HydroSolution, une filiale spécialisée dans la location et la vente de chauffe-eau résidentiels.

7.4.1.2. Performance économique - Valeur économique directe créée et distribuée

		Canada			États-Unis			Consolidée		
		2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Valeur économique directe créée (revenus)	Produits	1 447 503	1 669 848	1 767 501	769 853	866 861	953 086	2 217 356	2 536 709	2 720 587
	Distributions reçues des satellites	0	0	0	35 923	65 390	71 331	35 923	65 390	71 331
	Sous-total	1 447 503	1 669 848	1 767 501	805 776	932 251	1 024 417	2 253 279	2 602 099	2 791 918
Valeur économique distribuée	Coûts opérationnels (excluant amortissements)	851 980	1 045 831	1 028 281	488 053	522 263	586 967	1 340 033	1 568 094	1 615 248
	Rémunération des salariés et avantages afférents	205 470	198 745	206 441	84 412	105 478	121 921	289 882	304 223	328 362
	Paiements aux gouvernements	65 549	55 566	47 042	61 405	68 243	83 022	126 954	123 809	130 064
	Investissements pour la communauté	1 895	2 002	2 127	796	661	745	2 691	2 663	2 872
	Frais financiers	-1 446	-2 831	-4 377	-2 253	-2 748	-7 795	-3 699	-5 579	-12 172
	Sous-total	1 123 448	1 299 313	1 279 514	632 413	693 897	784 860	1 755 861	1 993 210	2 064 374
Valeur économique directe créée non répartie (avant versement aux apporteurs de capitaux)		324 055	370 535	487 987	173 363	238 354	239 557	497 418	608 889	727 544
Versements aux apporteurs de capitaux								300 435	320 462	356 342
Valeur économique directe créée non répartie				487 987			239 557	196 983	288 427	371 202

Montants présentés en milliers de dollars.

La croissance de la valeur économique directe créée et distribuée au fil des ans s'explique principalement par la croissance de nos activités réglementées canadiennes et américaines, l'effet favorable de l'appréciation du dollar américain par rapport au dollar canadien, la mise en service de nos parcs éoliens détenus en partenariat et par le développement de nos activités liées aux gaz naturel liquéfié.

[7] Le bénéfice net attribuable aux associés, excluant les éléments non récurrents, et le ratio de la dette par rapport au capital investi constituent des mesures financières non définies en vertu des PCGR du Canada. Pour plus de détails sur ces mesures, se référer à la rubrique Mesures financières non conformes aux Principes comptables généralement reconnus (PCGR) du Canada et autres mesures financières conformes aux PCGR du Canada de la section L) APERÇU DE LA SOCIÉTÉ ET AUTRES du rapport de gestion de GMi pour l'exercice clos le 30 septembre 2015.

7.4.1.3. Performance économique - Implications financières pour les activités de l'entreprise liées aux changements climatiques

Les changements climatiques peuvent avoir des répercussions sur la performance économique de Gaz Métro. Les principaux éléments à prendre en compte sont listés ci-dessous.

Opportunités liées aux changements climatiques

Les avantages environnementaux du gaz naturel sont des atouts indéniables en faveur de son utilisation et constituent un facteur déterminant de l'accroissement de sa demande en Amérique du Nord. Le gaz naturel est le plus propre des combustibles fossiles. En effet, l'utilisation du gaz naturel en remplacement d'autres énergies plus polluantes telles que le diesel, le mazout et le charbon permet une réduction immédiate des émissions de gaz à effet de serre d'approximativement 25 %, 32 % et 42 % respectivement, ce qui contribue à l'atteinte des cibles de réduction des émissions de gaz à effet de serre du gouvernement du Québec.

Sur le plan de la qualité de l'air, le gaz naturel permet une réduction importante des polluants atmosphériques lorsqu'on l'utilise en remplacement d'autres combustibles fossiles, ce qui peut contribuer à atténuer les problèmes de smog et de pluies acides.

La position concurrentielle du gaz naturel par rapport aux autres formes d'énergies contribue également à l'accroissement de sa demande globale et favorise le développement de son utilisation sous diverses formes comme le gaz naturel liquéfié et le gaz naturel comprimé. Ainsi, les industries du transport lourd et du transport maritime peuvent maintenant compter sur une solution de rechange au diesel pour alimenter leurs véhicules et leurs navires et des entreprises établies dans des régions éloignées non desservies par un réseau de gazoducs ont désormais accès à du gaz naturel qui peut être livré par camion ou par bateau. À plus long terme, ces possibilités nouvelles pourraient favoriser la réalisation d'autres projets comme le développement de réseaux autonomes alimentés en gaz naturel liquéfié. Étant à l'écoute de sa clientèle actuelle et future, Gaz Métro participe activement au développement de ces nouveaux marchés. L'investissement de 118 millions de dollars de Gaz Métro et d'Investissement Québec pour tripler la capacité de liquéfaction de l'usine LSR d'ici la fin de l'année 2016 s'inscrit également dans cette perspective.

Règlement SPEDE

Afin de répondre à ses obligations légales en lien avec le SPEDE en vigueur depuis le 1er janvier 2015 pour les distributeurs de carburants et de combustibles (il est en vigueur depuis le 1er janvier 2013 pour les autres émetteurs), Gaz Métro doit faire l'acquisition de droits d'émission pour compenser les émissions de gaz à effet de serre attribuables à ses activités de transport et distribution de gaz naturel et les émissions de gaz à effet de serre attribuables à l'utilisation ou à la combustion du gaz naturel distribué pour consommation au Québec, sauf celles attribuables au gaz naturel qu'elle a distribué à ses clients assujettis directement au SPEDE.

Pour en savoir plus, veuillez cliquer ici pour accéder à la section portant sur le SPEDE.

Variations saisonnières de la température

La demande en gaz naturel varie selon les saisons, la consommation de gaz naturel étant plus élevée en hiver.

Gaz Métro bénéficie d'un mécanisme de normalisation de ses revenus de distribution de gaz naturel qui est fonction des normales de température et de l'intensité du vent. Gaz Métro normalise les volumes de gaz naturel distribués et, par la suite, reflète cet ajustement dans ses revenus en utilisant des comptes de stabilisation tarifaire, qui seront récupérés ou remis à la clientèle à l'intérieur d'une période déterminée.

Avec les changements climatiques, les données météorologiques historiques pourraient perdre en fiabilité. Des températures inhabituelles ou extrêmes pourraient avoir une incidence favorable ou défavorable sur le mécanisme de normalisation des revenus et influer sur la situation financière de Gaz Métro.

Événements climatique extrêmes

Les activités de distribution d'énergie de Gaz Métro sont directement touchées par les conditions météorologiques extrêmes comme les tempêtes de grêle et de neige, les vents forts et les catastrophes naturelles. Ces conditions exceptionnelles, qui risquent de se produire plus souvent avec les changements climatiques, peuvent causer des dommages matériels ou avoir d'autres effets difficilement prévisibles et ainsi entraîner des coûts qui pourraient ne pas être entièrement assurés. Ces situations pourraient exiger des approbations réglementaires particulières de la Régie de l'énergie en vue de recouvrer certains montants. Bien que Gaz Métro reçoive généralement ces approbations, il n'est pas garanti que celles-ci soient accordées ou rendues de manière suffisante ou en temps opportun.

7.4.2. Indicateurs de performance – Développement des affaires au Québec

Les améliorations et les extensions apportées au réseau de distribution de gaz naturel de Gaz Métro contribuent à la croissance de l'entreprise. Cette section détaille les différents types de projet de développement liés au réseau gazier ayant eu lieu en 2015.

7.4.2.1. Faits saillants - Distribution du gaz naturel au Québec : Projets majeurs

Au cours du dernier exercice financier, plusieurs dossiers d'investissements majeurs ont été analysés, dont l'extension de notre réseau dans la Municipalité régionale de comté de de Bellechasse. Il s'agit d'un prolongement de 71 kilomètres entre Lévis et Sainte-Claire. Projet très attendu par la population, il aidera les entreprises de cette région à faire des économies en énergie et à réduire leurs émissions de gaz à effet de serre. Ce projet été approuvé par la Régie de l'énergie en décembre 2015.

Un autre dossier important est celui du projet de raccordement de la ville d'Asbestos, autorisé par la Régie de l'énergie en mars 2016. Ces deux projets seront en construction, après autorisation de la Régie, pour une mise en service en décembre 2016.

Annuellement, Gaz Métro réalise des extensions de son réseau gazier, permettant d'offrir le gaz naturel à de nouveaux clients qui jusque-là ne profitaient pas de ce service.

Au cours des trois dernières années, 459 projets d'extension ont été réalisés pour un total de 171 kilomètres de conduite, permettant de raccorder plus de 956 clients pour un total d'environ 54 millions de mètres cubes de gaz naturel. À titre indicatif, au courant de l'exercice 2015 (à l'exception faite du projet de Bellechasse), on compte plus de 180 projets d'extension qui ont permis d'allonger le réseau gazier de 79 kilomètres et d'accroître les ventes de gaz naturel de plus de 27 millions de mètres cubes.

7.4.2.2. Faits saillants - Distribution du gaz naturel au Québec : Marché de la grande entreprise

Depuis plusieurs années, le secteur de la clientèle industrielle utilisatrice de gaz naturel bénéficie d'une position concurrentielle favorable du gaz naturel par rapport aux produits pétroliers. Gaz Métro peut donc maintenir ses volumes de vente et ses revenus malgré une conjoncture économique difficile au Québec.

Cette position concurrentielle favorise l'implantation de nouveaux projets industriels au Québec, mais des défis importants sur le plan des capacités des réseaux de transport et de distribution font en sorte que le cycle de vente est long et complexe.

En ce qui a trait à la clientèle existante de la grande entreprise, celle-ci a profité des prix concurrentiels du gaz naturel pour signer de nouvelles ententes à long terme avec Gaz Métro.

Le marché de la grande entreprise en bref en 2015 :

- Environ 400 comptes clients œuvrant dans neuf secteurs d'activité ;
- Consommation de 111 Bcf représentant 55 % des volumes de Gaz Métro ;
- Au-delà de 109 millions de dollars de revenus de distribution.

7.4.2.3. Faits saillants - Distribution du gaz naturel au Québec : Amélioration du réseau

Amélioration et renforcement des réseaux du Saguenay et de l'Estrie

La popularité croissante du gaz naturel amène à saturation le réseau de transmission desservant le réseau de distribution de Gaz Métro dans certaines régions, à certains moments de l'année.

Gaz Métro s'est engagée à améliorer et à renforcer ses réseaux de transmission au Saguenay et en Estrie dans le but d'assurer un approvisionnement fiable et suffisant aux clients actuels et futurs. Dans ces deux régions, les réseaux de transmission avaient atteint un niveau de saturation élevé. Il était donc nécessaire de trouver des solutions à ces enjeux de capacité.

Au Saguenay, la solution proposée comprend deux volets : l'amélioration du réseau et son renforcement. Pour le premier volet, Gaz Métro ajoutera un compresseur à gaz naturel muni d'une génératrice à la station de compression existante de Saint-Maurice. Pour le second volet, un nouveau poste de compression sera construit à La Tuque. Ces travaux, évalués à plus de 80 millions de dollars, devraient être achevés en novembre 2017.

En Estrie, Gaz Métro a conclu avec TCPL une entente d'une durée de cinq ans qui prévoit une pression de livraison plus élevée au poste de livraison de Waterloo pour assurer l'approvisionnement des clients pour les années à venir. Cette entente peut être prolongée

pour des périodes successives de quatre ans. Cela devrait donner suffisamment de temps aux deux parties pour trouver une solution viable à plus longue échéance et permettre à l'Estrie de bénéficier dans l'intervalle d'un renforcement de son approvisionnement, comme au Saguenay. Par ailleurs, un groupe de travail conjoint a été mis sur pied avec TCPL, TQM et Gaz Métro afin de trouver des solutions.

7.4.2.4. Faits saillants - Distribution du gaz naturel au Québec : Marché résidentiel

Gaz Métro travaille depuis plus de quinze ans au développement du marché résidentiel. L'acquisition de nouveaux clients sur ce marché provient massivement de la nouvelle construction. Afin d'analyser sa performance, Gaz Métro utilise une formule démontrant le taux de pénétration des habitations alimentées en gaz naturel dans l'ensemble des nouvelles constructions résidentielles. Le tableau suivant permet de constater l'évolution du taux de pénétration sur ce marché.

Segment de marché	2014	2015
Unifamiliale	8,9 %	9,0 %
Copropriété (49 unités et moins)	31,2 %	37,1 %
Copropriété (50 à 199 unités)	72,4 %	78,5 %
Copropriété (200 unités et plus)	100 %	100 %

Le tableau permet de constater que le taux de pénétration du marché de l'unifamiliale est demeuré stable. Le marché de l'unifamiliale demeure un marché difficile à convaincre étant donnée la forte présence de projets hors-réseau et le bas coût des plinthes électriques. Sur le marché de la copropriété de 50 unités et moins, le taux de pénétration a affiché une croissance en 2015, alors que sur celui de la copropriété de 50 à 199 unités, on note une légère décroissance. Pour ce qui est des immeubles de 200 unités de copropriété, la performance de Gaz Métro est parfaite puisque le taux de pénétration est de 100 %.

7.4.3. Indicateurs de performance – Développement des affaires

Au-delà des projets de développement pour la distribution de gaz naturel au Québec, Gaz Métro est active dans de nombreux projets dans le domaine des énergies renouvelables et dans le développement de technologies pour de nouvelles utilisations du gaz naturel.

7.4.3.1. Faits saillants -Usine LSR

Accroître les capacités de liquéfaction de notre usine LSR pour répondre à une demande croissante et remplacer les produits pétroliers

Afin de tirer parti du potentiel du marché du gaz naturel liquéfié, Gaz Métro a annoncé, le 30 septembre 2014, son projet d'augmentation de la capacité de liquéfaction de l'usine de liquéfaction, stockage et regazéification (LSR) en partenariat avec Investissement Québec. Ce projet, qui permettra de tripler les capacités de production de l'usine pour atteindre plus de 9 Bcf par année, se matérialise : les travaux ont débuté au mois de juin 2015 et devraient être complétés à l'automne 2016.

7.4.3.2. Faits saillants - Gaz naturel comme carburant

Le gaz naturel pour véhicules : une solution éprouvée

Généralement plus économique et toujours plus écologique que le diesel, l'utilisation du gaz naturel dans le secteur du transport a un potentiel commercial important.

Le gaz naturel pour véhicules (GNV) est une solution prometteuse déjà éprouvée et efficace pour les parcs de véhicules lourds, incluant les parcs de camions de collecte de matières résiduelles d'entreprises telles que Sani-Estrie inc., EBI, BFI, Gaudreau Environnement Inc. et ABC Environnement, les parcs de véhicules multifonctions, comme ceux de la Ville de Saint-Hyacinthe et de Gaz Métro, et aussi les parcs de véhicules de transport lourd d'entreprises comme Transport Robert 1973 Ltée, TGL et Canadian American Transportation (C.A.T. Inc.).

Au cours de l'exercice 2015, Gaz Métro desservait 24 clients qui utilisent le gaz naturel comme carburant. Les 22 sites de ravitaillement au Québec et les 630 véhicules qui fonctionnent au gaz naturel ont permis, pour l'exercice 2015, de remplacer 14,8 millions de litres de diesel[8].

Au final, 19 404 tonnes équivalent CO_2 ont été évitées par l'utilisation de gaz naturel comme carburant au courant de l'exercice 2015, dont 12 900 tonnes par l'utilisation du gaz naturel renouvelable produit par EBI.

7.4.3.3. Faits saillants - Gaz naturel maritime

En raison des attraits environnementaux et économiques du gaz naturel liquéfié, la Société des traversiers du Québec (STQ) a commandé ses trois premiers traversiers utilisant ce carburant. Ce choix est également cohérent avec le resserrement des normes environnementales et notamment l'apparition de Zones d'émissions contrôlées (ZEC) dans le monde, qui limitent les taux d'émission d'oxydes d'azote et d'oxydes de soufre. Depuis janvier 2015, le système Saint-Laurent-Grands-Lacs est l'une de ces zones d'émissions contrôlées, qui deviendront encore plus contraignantes au cours des prochaines années. À l'heure actuelle, le gaz naturel liquéfié offre l'une des meilleures solutions. En juillet 2015, le *F.-A.-Gauthier*, tout premier traversier alimenté en gaz naturel liquéfié en Amérique du Nord, a été officiellement mis en service et a pris la relève du *Camille-Marcoux* sur la liaison Matane–Baie Comeau et fera de même éventuellement sur la liaison Baie-Comeau–Godbout.

En choisissant le gaz naturel comme carburant pour ses trois nouveaux traversiers, la STQ a franchi un jalon important dans le secteur du transport maritime au Québec et a ouvert la voie aux autres armateurs. Les deux autres navires seront assignés à la traverse Tadoussac–Baie Sainte-Catherine et leur mise en service est prévue en 2016.

7.4.3.4. Faits saillants - Gaz naturel hors réseau

Le gaz naturel liquéfié rend accessible le gaz naturel dans des territoires qui étaient jusqu'à maintenant captifs des produits pétroliers en raison de leur éloignement du réseau de distribution de gaz naturel par canalisation. Il favorise ainsi la prospérité en région et un environnement plus sain. Il permet aux entreprises d'éviter de consommer du diesel et

[8] Cette quantité de diesel déplacé tient compte également de 91 charriots élévateurs qui fonctionnent au gaz naturel comprimé.

d'être concurrentielles et peut constituer un facteur décisif pour l'implantation de nouvelles entreprises. Signe de ce potentiel : Diamants Stornoway sera en 2016, la première entreprise minière du Québec à utiliser du gaz naturel liquéfié.

Répondre aux besoins de pointe de la centrale TransCanada Énergie

Au printemps 2015, Gaz Métro annonçait la signature d'une entente avec Hydro-Québec Distribution pour approvisionner, à l'aide de gaz naturel liquéfié, la centrale de TransCanada Énergie (TCE) à Bécancour. Ce projet permettrait à la centrale de TCE de répondre aux besoins en électricité de fine pointe d'Hydro-Québec. Ce projet demeure assujetti à diverses conditions, dont l'émission du certificat d'autorisation du ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques.

Répondre aux besoins énergétiques du Nord-Est américain

Bien que les États-Unis comptent parmi les plus importants producteurs de gaz naturel au monde, plusieurs États du nord-est du pays éprouvent des problèmes d'approvisionnement gazier, en raison de capacités limitées de transport par gazoduc.

Gaz Métro, avec ses solutions de distribution de gaz naturel liquéfié par camion, répond à des besoins de pointe et de stockage préventif en Nouvelle-Angleterre (Maine, Vermont, New Hampshire, Massachusetts, Connecticut et Rhode Island).

Gaz Métro a récemment annoncé la signature d'importantes ententes commerciales avec des filiales de National Grid en Nouvelle-Angleterre, l'un des principaux distributeurs de gaz naturel dans le Nord-Est américain. Avec ces contrats d'approvisionnement, Gaz Métro GNL fournira d'importants volumes de gaz naturel sous forme liquide afin d'approvisionner les installations de stockage de National Grid au cours des trois prochaines années. Gaz Métro GNL produira le gaz naturel liquéfié à l'usine LSR de Gaz Métro à Montréal.

Projet pilote avec Arcelor Mittal

Arcelor Mittal mènera un projet pilote à son usine de bouletage située sur la Côte-Nord afin de démontrer la faisabilité technique et les avantages économiques du gaz naturel. Ce projet vise la conversion d'une partie de son procédé de fabrication alimenté au mazout lourd vers le gaz naturel liquéfié, une source d'énergie plus propre. Le projet pilote débutera à l'automne 2016 pour une durée de un an.

7.4.3.5. Faits saillants - Biométhane

Biométhane : une solution doublement intéressante

Au Québec, l'enfouissement des déchets génère environ 5,5 % de toutes les émissions de gaz à effet de serre. Les municipalités du Québec font face à des décisions importantes pour se conformer à la Politique québécoise de gestion des matières résiduelles, qui bannira l'enfouissement des matières organiques résiduelles à partir de 2022.

L'utilisation de matières organiques pour la production de biométhane, un gaz naturel renouvelable, évite l'émission d'importantes quantités de gaz à effet de serre dans

l'atmosphère, tout en assurant une gestion optimale des matières organiques. Le choix du biométhane en remplacement des produits pétroliers permet des réductions d'émissions de gaz à effet de serre de plus de 99,4 %, et de particules fines de près de 99 %.

Gaz Métro voit d'un très bon œil les différents projets visant à produire du gaz naturel renouvelable, principalement à partir du traitement des déchets organiques provenant des usines de traitement des eaux usées, de collectes municipales, de source ICI (industrielle, commerciale, institutionnelle) ainsi que de déchets de sources agricoles non alimentaires. Les projets de biométhanisation visent donc la valorisation des matières résiduelles pour répondre aux besoins énergétiques du Québec. Gaz Métro souhaite offrir à ses clients du gaz naturel renouvelable produit localement qui aura été injecté dans son réseau gazier.

Le biométhane arrive en ville à Saint-Hyacinthe

Gaz Métro peut désormais injecter du biométhane dans son réseau et l'offrir à ses clients, selon la décision rendue par la Régie de l'énergie du Québec. Cette décision autorise Gaz Métro à recevoir le biométhane produit par la Ville de Saint-Hyacinthe et à réaliser les travaux de raccordement pour l'acheminer à son réseau. Au terme de ces travaux, jusqu'à environ 13 millions de mètres cubes de biométhane produits par la Ville par année seront injectés dans le réseau gazier de Gaz Métro. Ce gaz naturel sera utilisé en partie par la Ville dans ses véhicules et ses bâtiments et en partie vendue par celle-ci à ses propres clients. Le reste sera rendu disponible à l'ensemble des consommateurs de gaz naturel au Québec, qui auront accès à une énergie propre, renouvelable et produite localement.

L'injection de biométhane dans le réseau de distribution de Gaz Métro devrait débuter en 2017 et s'échelonnera sur une période de 20 ans selon l'entente en vigueur. La Ville de Saint-Hyacinthe est la première municipalité à valoriser les matières organiques grâce à la biométhanisation et à utiliser le biométhane pour ses besoins énergétiques.

La réalisation de ce projet montre l'exemple à d'autres producteurs de gaz naturel renouvelable au Québec.

Gaz naturel renouvelable de seconde génération

En plus du gaz naturel renouvelable de première génération, il existe aussi du gaz naturel renouvelable de seconde génération qui peut être généré à partir de la biomasse forestière.

Gaz Métro suit de près les développements techniques de cette filière, notamment par l'entremise du CTGN.

Ce gaz naturel renouvelable de deuxième génération pourrait contribuer à atteindre en 2030 la cible québécoise de réduction des émissions de gaz à effet de serre à 37,5 % en deçà des niveaux de 1990.

7.4.3.6. Faits saillants– Énergie éolienne et multiples technologies

La deuxième phase des Parcs éoliens de la Seigneurie de Beaupré, en collaboration avec Boralex et Valener, est complétée, avec la mise en service commerciale de 68 MW supplémentaires. Le site éolien produit maintenant 340 MW.

Intégration de multiples technologies énergétiques

Gaz Métro détient une participation indirecte dans une Société de projet de TUGLIQ, qui détient et exploite le projet éolien novateur à la mine Raglan au Nunavik, réalisé en collaboration avec le groupe Glencore. Depuis le 4 août 2015, la plus grande éolienne du Grand Nord québécois tourne à la mine Raglan. D'une puissance de 3 MW, cette éolienne est spécialement adaptée pour affronter les climats extrêmes. De plus, le projet dispose d'un système novateur de transmission et de stockage d'énergie. Une roue d'inertie permet de stabiliser les variations énergétiques de l'éolienne et de fournir un courant continu. Une batterie au lithium de longue durée stocke l'électricité produite par la pile à combustible et ainsi soutient le réseau en électricité pendant les transitions entre l'utilisation des génératrices au diesel et l'éolienne. Finalement, un système d'électrolyse pour produire de l'hydrogène, muni d'un réservoir pour stocker l'hydrogène et d'une pile à combustible « fuel cell » pour convertir l'hydrogène en électricité, vient compléter les infrastructures novatrices dont dispose la Mine Raglan pour subvenir à ses besoins énergétiques. Selon les chiffres fournis par l'exploitant, en date du 30 septembre 2015, ce sont 2,22 millions de litres de diesel et 6,18 kilotonnes équivalent CO_2 qui ont été évités grâce à l'utilisation de ce système de transmission et de stockage d'énergie.

Gaz Métro souhaite développer de futurs projets d'énergie éolienne ou de stockage d'énergie dans le Nord-du-Québec. Ces projets s'inscriront d'ailleurs dans la foulée des orientations du Plan Nord du gouvernement du Québec, qui « entend mettre l'accent sur le développement d'énergies propres et novatrices pour l'approvisionnement des communautés isolées du territoire du Plan Nord. »

7.5. Efficacité énergétique et consommation énergétique interne

La réduction de la consommation énergétique chez Gaz Métro se déploie à travers les programmes d'efficacité énergétique offerts à la clientèle, ainsi que par les actions posées à l'interne relativement à notre utilisation d'électricité et de gaz naturel au siège social, à l'usine LSR ainsi qu'à nos bureaux d'affaires.

Efficacité énergétique: Programmes et initiatives visant à permettre aux clients de réduire leur consommation de gaz naturel ou d'autres formes d'énergie plus polluantes (conversion au gaz naturel), incluant le Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ).

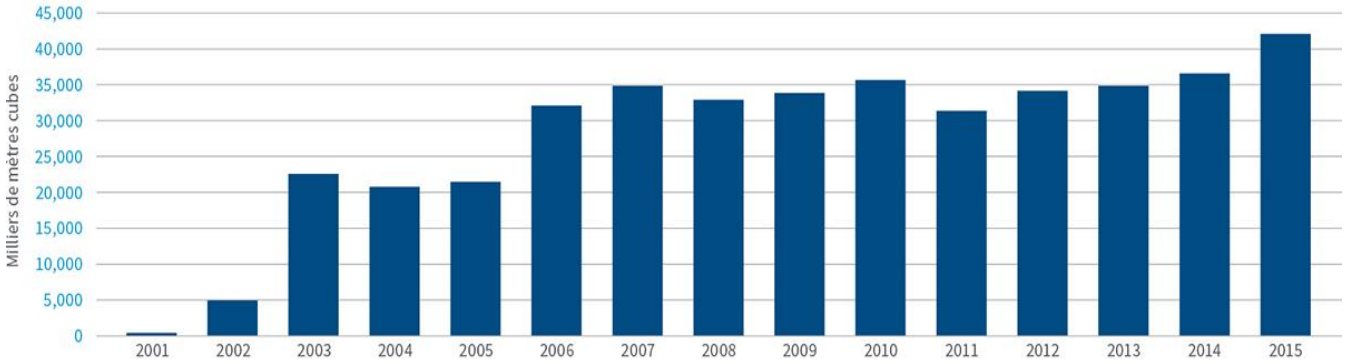
7.5.1. Approche de gestion – Efficacité énergétique

Gaz Métro travaille activement pour aider ses clients à mieux consommer en proposant 20 programmes qui favorisent la mise en place de mesures à haute efficacité énergétique pour l'ensemble de ses 197 250 clients.

Ces réductions se traduisent par des bénéfices environnementaux et économiques importants pour nos clients et la société québécoise.

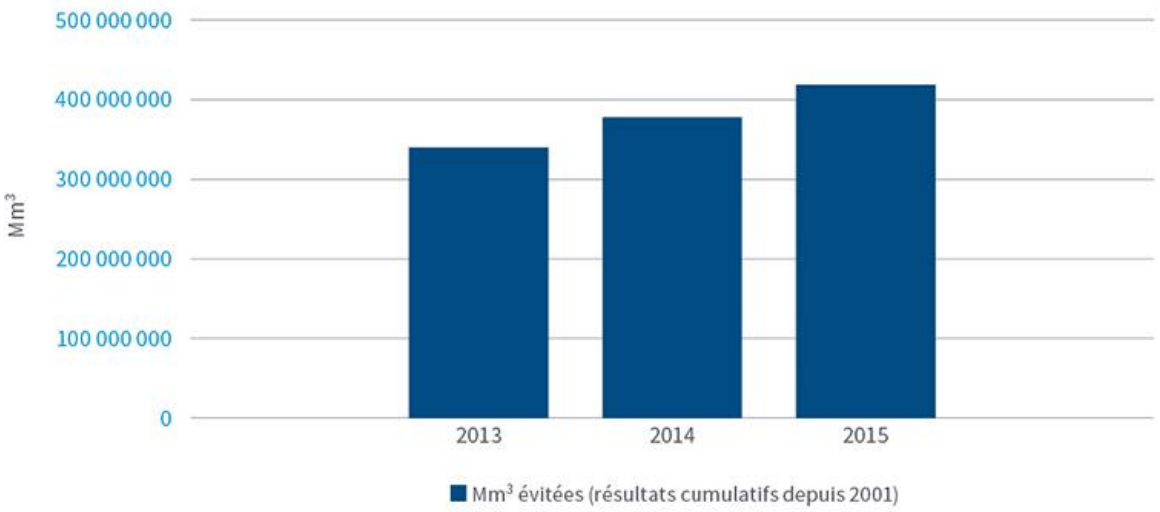
7.5.2. Indicateurs de performance

7.5.2.1. Économies nettes totales des programmes d'efficacité énergétique de Gaz Métro



Grâce à des aides financières de plus de 15 millions de dollars, les programmes d'efficacité énergétique de Gaz Métro ont permis à ses clients de réaliser 4 167 projets générant des économies de plus de 42 millions de mètres cubes de gaz naturel au cours de l'exercice 2015, ce qui représente une réduction annuelle de 80 846 tonnes de gaz à effet de serre. Il s'agit des résultats annuels les plus élevés depuis la mise en œuvre des programmes d'efficacité énergétique il y a maintenant plus de 15 ans. Sur la durée de vie des mesures d'efficacité énergétique implantées, ces réductions pourraient se traduire par des économies de plus de 160 millions de dollars, selon l'évolution du prix du gaz naturel.

7.5.2.2. Énergie - Réduction des besoins énergétiques des produits et services (clientèle)



Ainsi depuis 2001, les économies de gaz naturel réalisées par les 111 469 projets d'efficacité énergétique encouragés par les aides financières des programmes de Gaz Métro totalisent près de 420 millions de mètres cubes de gaz naturel, ce qui représente des réductions de 803 740 tonnes de gaz à effet de serre sur le bilan environnemental du Québec.

Consommation énergétique interne : Consommation d'énergie (électricité, gaz naturel, carburants) au sein de nos bâtiments, pour nos opérations et le parc de véhicules.

7.5.3. Approche de gestion – Consommation énergétique interne

La consommation d'énergie de Gaz Métro comprend principalement l'utilisation directe d'électricité et de gaz naturel pour le chauffage, la climatisation et l'éclairage de son siège social, de l'usine LSR et de ses bureaux d'affaires, l'emploi de gaz naturel nécessaire à la distribution dans le réseau (chauffage des postes de livraison, etc.) et la fourniture directe en essence, en diesel et en gaz naturel pour le parc de véhicules.

La consommation énergétique de nos opérations est gérée par le service de l'ingénierie de Gaz Métro. La consommation d'énergie des bâtiments est gérée par le service de gestion des immeubles de Gaz Métro, tandis que la consommation de notre parc de véhicules de Gaz Métro est dirigée par le service de gestion de la flotte. Le suivi de la consommation d'énergie est effectué avec un tableau de bord intégré.

7.5.4. Indicateurs de performance – Consommation énergétique interne

7.5.4.1. Énergie - Consommation énergétique au sein de l'entreprise

La consommation énergétique des bâtiments tient compte de la consommation énergétique du siège social et des bureaux d'affaires ainsi que celle de l'Usine LSR, des postes de compression de St-Maurice et de Ste-Sophie ainsi que de certains postes de livraison, de détente et autres.

La valeur de la consommation d'électricité a augmenté lors de l'exercice 2014, car les calculs incluent désormais la consommation énergétique de l'usine LSR ainsi que la consommation auprès de plus petits distributeurs d'électricité tels qu'Hydro-Sherbrooke.

Les données de la consommation énergétique, tout comme les données des émissions de gaz à effet de serre, sont calculées sur une base annuelle du 1er janvier au 31 décembre, et ce, même si l'exercice financier de Gaz Métro s'étend du 1er octobre au 30 septembre.

Consommation énergétique – Bâtiments

	GJ		
	2012	2013	2014
Électricité	79 622	168 446	190 211
Gaz naturel	25 413	25 776	28 779
Total – bâtiments	**105 035**	**194 222**	**218 990**

Consommation énergétique – Véhicules

		GJ		
		2012	2013	2014
Essence (GJ)	Voitures	6 258	6 166	4 957
	Camions légers	15 405	59 532	58 929
	Véhicules lourds	36 827	0	0
	Véhicules tout terrain	1 204	1 139	1 246
Diesel (GJ)	Voitures	0	0	0
	Camions légers	1 527	2 613	2 802
	Véhicules lourds	8 399	6 880	6 786
	Véhicules tout terrain	1 680	1 443	1 394
GNC (GJ)	Voitures	0	217	189
	Camions légers	0	1 338	1 167
	Véhicules lourds	0	72	63
	Véhicules tout terrain	0	72	63
Total – véhicules		71 300	79 472	77 596

Au cours des dernières années, Gaz Métro a augmenté la taille de son parc de véhicules, en fonction de ses besoins opérationnels, ce qui contribue à une hausse de la consommation de carburant pour 2013 et 2014.

Consommation énergétique – Opérations

	GJ		
	2012	2013	2014
Chauffage aux postes de livraison	151 576	135 738	147 872
Usine LSR	30 795	31 533	31 017
Total – opérations	**182 371**	**167 271**	**178 889**

Ce tableau présente uniquement la consommation de gaz naturel dans les opérations de Gaz Métro. L'augmentation de la consommation énergétique à l'usine LSR en 2013 s'explique par le fait qu'on y a effectué des travaux d'entretien et d'amélioration des réservoirs. La vidange des réservoirs étant nécessaire, on a regazéifié le gaz naturel liquide pour le réinjecter dans le réseau.

Consommation énergétique au sein de l'organisation

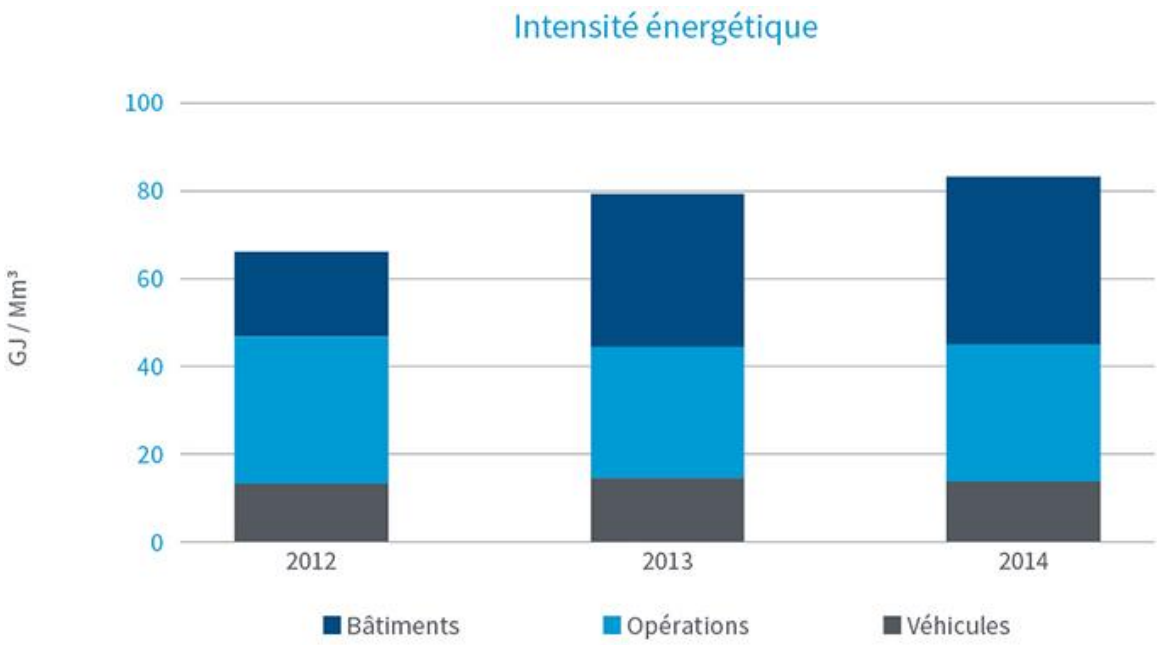
	GJ		
	2012	2013	2014
Bâtiments	105 035	194 222	218 990
Opérations	182 371	167 271	178 889
Véhicules	71 300	79 472	77 596
Grand total – bâtiments, opérations et véhicules	**358 706**	**440 965**	**475 475**

En dépit des initiatives d'amélioration de l'efficacité énergétique du parc de véhicules et des bâtiments de Gaz Métro, la consommation totale d'énergie est passée de 440 965 GJ pour l'exercice 2013 à 475 475 GJ pour l'exercice 2014.

7.5.4.2. Énergie - Intensité énergétique

L'intensité énergétique est mesurée par Gaz Métro afin d'évaluer le résultat de ses mesures internes d'efficacité énergétique.

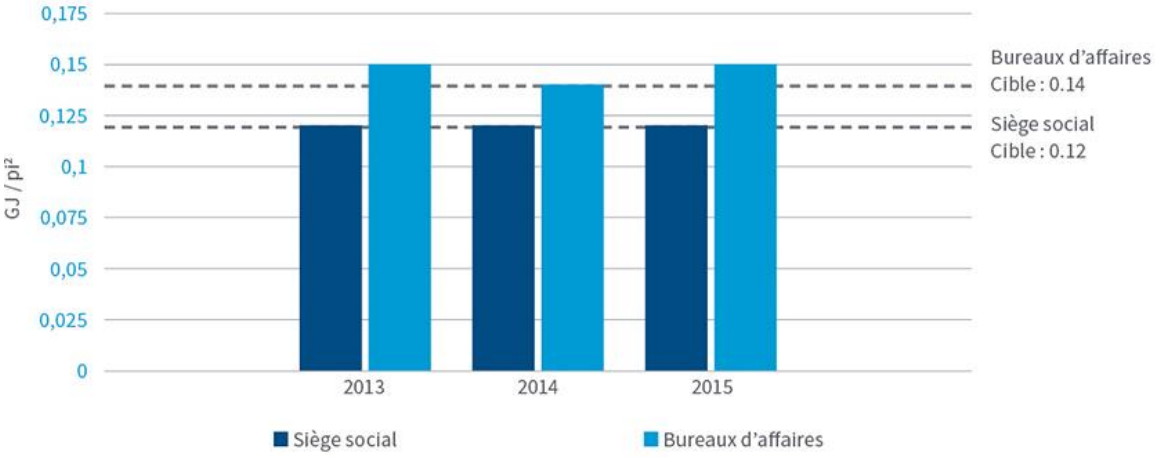
La quantité d'énergie consommée est comparée au volume total de gaz naturel livré afin de présenter le ratio de l'énergie nécessaire pour chaque million de mètres cubes de gaz naturel distribué. En 2014, le volume total de gaz naturel livré normalisé représentait 5 701 000 m^3. L'intensité énergétique s'établit à 83 GJ/Mm^3 en 2014.



L'intensité énergétique est le ratio de l'énergie nécessaire pour chaque million de mètres cubes de gaz naturel distribué.

Les données de la consommation énergétique, tout comme les données des émissions de gaz à effet de serre, sont calculées sur une base annuelle du 1er janvier au 31 décembre.

7.5.4.3. Énergie - Réduction de la consommation énergétique



La quantité d'énergie consommée est comparée à la superficie des bâtiments.

En 2015, la cible de consommation énergétique au siège social était de 0,12 GJ/pi²/an. Pour le moment, aucun projet de réduction de la consommation énergétique n'est prévu au siège social à court terme. Au courant de 2016, un plan d'action de réduction des gaz à effet de serre sera développé pour tenter de trouver de nouvelles façons de réduire la consommation énergétique.

7.6. Émissions, fuites et gestion environnementale

Le principal impact des produits et services de Gaz Métro est celui des émissions de gaz à effet de serre (GES). Cette thématique dresse le portrait des émissions liées à nos activités, de la gestion des incidents potentiels, et, plus globalement, de la gestion de l'impact environnemental du réseau gazier.

Émissions et polluants atmosphériques: Gestion des émissions de gaz à effet de serre et des autres polluants atmosphériques (ex. oxydes d'azote (NOx), dioxydes de soufre (SO_2)) en lien avec les opérations (incluant les fuites fugitives, la combustion pour les véhicules et les bâtiments et les bris par les tiers).

7.6.1. Approche de gestion – Émissions et polluants atmosphériques

Les émissions de gaz à effet de serre et les impacts des changements climatiques constituent deux des principaux enjeux environnementaux de Gaz Métro compte tenu de la nature des activités de l'entreprise.

L'évaluation des émissions de gaz à effet de serre chez Gaz Métro est encadrée par une procédure du système de gestion environnementale (SGE) qui établit un inventaire annuel des émissions, afin de répondre aux exigences légales.

Obligations en vertu de la réglementation fédérale

Si les gaz à effet de serre émis au cours d'une année civile dépassent le seuil fixé annuellement par *l'Avis concernant la déclaration des gaz à effet de serre* (GES) pris en vertu de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement* (1999), Gaz Métro doit fournir une déclaration annuelle sur ses émissions de gaz à effet de serre au ministre de l'Environnement du Canada, conformément à cet avis. Pour l'année civile 2015, ce seuil a été fixé à 50 000 tonnes ou plus éq.CO_2.

De plus, Gaz Métro est tenue de produire annuellement au ministre de l'Environnement du Canada une déclaration relativement à certaines substances si elle répond aux conditions prévues à *l'Avis concernant certaines substances de l'inventaire national des rejets de polluants* émis en vertu de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement (1999)*. Cet avis est publié de manière annuelle ou biennale. Gaz Métro est également tenue de transmettre une copie de cette déclaration au ministre du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques.

Obligations en vertu de la réglementation québécoise

Tel que la section Contexte réglementaire l'a amplement décrit, Gaz Métro doit, depuis le 1er janvier 2015, réduire ou compenser les émissions de GES i) attribuables à son réseau et ii) celles attribuables à la combustion ou à l'utilisation du gaz naturel qu'elle a distribué à une partie de sa clientèle, et ce, en vertu du *Règlement concernant le système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre* pris en vertu de la *Loi sur la qualité de l'environnement*. Également, en vertu de la *Loi sur la qualité de l'environnement* et du

Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère (RDO), Gaz Métro doit aussi déclarer annuellement ses émissions (de GES et de certains contaminants) au ministre du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques.

Obligations en vertu de la réglementation municipale

Une déclaration des émissions atmosphériques de l'usine LSR est produite annuellement à la Ville de Montréal. De plus, Gaz Métro est un partenaire du Plan de développement durable de la collectivité montréalaise et met en œuvre, de manière volontaire, des initiatives pour contribuer aux objectifs du Plan, notamment celui de réduction des émissions de GES de 30 % sous les niveaux de 1990 à l'horizon 2020. Cet objectif figure en tête du Plan de développement durable de la collectivité montréalaise 2010-2015.

7.6.2. Indicateurs de performance – Émissions, polluants atmosphériques et impact des changements climatiques[9]

7.6.2.1. Émissions - Émission directes de gaz à effet de serre (Scope 1)

Les données pour les émissions de GES sont calculées sur une base annuelle du 1er janvier au 31 décembre tel que le requièrent les déclarations de GES à effectuer aux différents paliers de gouvernement, et ce, même si l'exercice financier de Gaz Métro s'étend du 1er octobre au 30 septembre.

Émissions directes assujetties au RDO (t éq.CO_2)

	2012	2013	2014
Combustion (postes de livraisons et Usine LSR, exclut les bureaux administratifs)	9 006	9 142	8 821
Purges	6 456	7 380	7 976
Fuites fugitives	19 244	18 895	17 969
Torches	54	8	9
Bris par les tiers (émissions dans l'atmosphere)	5 536	8 169	7 401
Sous-total	**40 296**	**43 594**	**42 175**

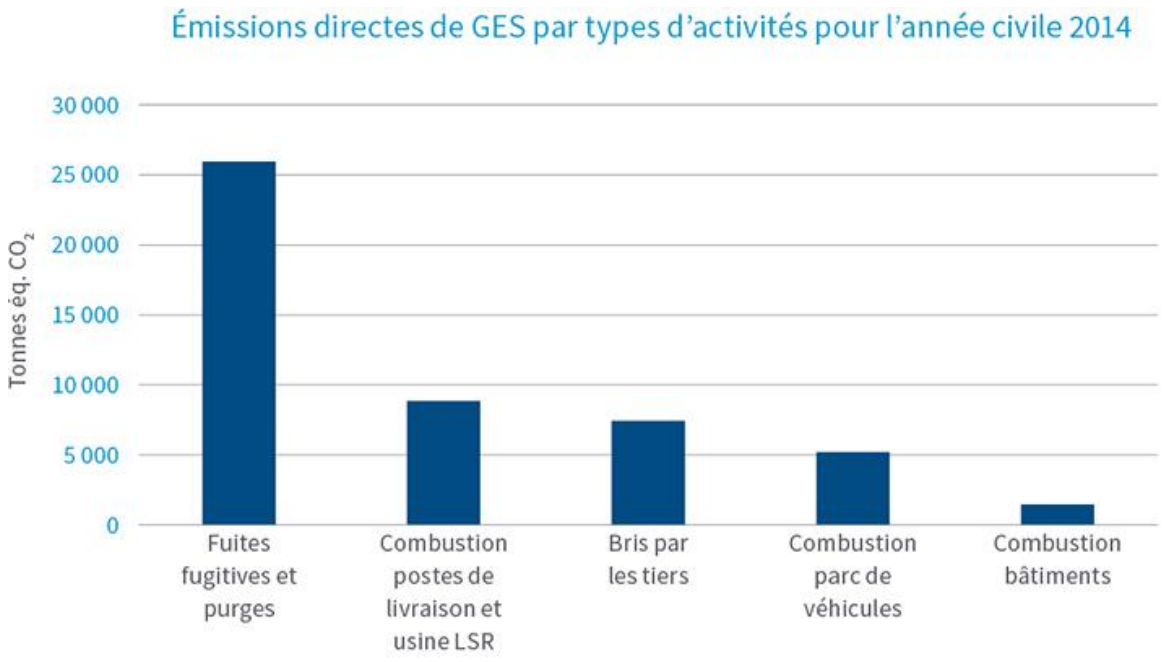
Pour être conforme aux déclarations officielles de GES, les données sont basées sur l'année civile (1er janvier au 31 décembre).

[9] Les facteurs d'émission appliqués sont ceux d'Environnement Canada et le protocole de calcul développé par Clearstone Engineering Ltd. pour le Canadian Energy Partnership for Environmental Innovation.
Bien que non requis légalement, Gaz Métro a fait vérifier, sur une base volontaire, les déclarations d'émissions de GES relatives à ses installations de 2013 et 2014 par l'organisme externe Enviro-Accès. Leur rapport, émis le 24 mars 2016, conclut sur la base d'une assurance limitée que ces déclarations respectent les principes et les lignes directrices de la norme ISO 14064-1 et du protocole GHG qui sont des référentiels reconnus mondialement et que les quantités déclarées sont exemptes d'écarts importants (inférieurs à 5%).

Autres émissions directes (t éq.CO_2)

	2012	2013	2014
Combustion parc de véhicules	5 316	5 291	5 169
Combustion bâtiments	1 266	1 271	1 419
Sous-total	**6 582**	**6 562**	**6 588**

Pour être conforme aux déclarations officielles de GES, les données sont basées sur l'année civile (1er janvier au 31 décembre).



7.6.2.2. Produits et services - Portée des mesures d'atténuation des impacts environnementaux des produits et services

Le principal impact des produits et services de Gaz Métro est celui des émissions de GES, en particulier celles qui sont associées aux fuites fugitives sur le réseau (qui représentent environ 50 % des émissions de Gaz Métro).

Une procédure spécifique (purges et brûlage) vise à réduire les GES émis lors de la mise hors service ou de l'entretien du réseau gazier. Cette procédure exige l'utilisation d'un brûleur lors d'une mise hors service et s'applique à toutes les purges planifiées égales ou supérieures à 50 mètres cubes de gaz naturel pour la mise hors service ou l'entretien du réseau gazier. Le brûlage des purges permet de réduire les GES émis, puisque se trouve alors rejeté dans l'atmosphère le résultat de la combustion, majoritairement du dioxide de carbone (CO_2) plutôt que du méthane (CH_4). Du 1er janvier au 31 décembre 2014, ce sont 52 tonnes éq. CO_2 qui ont ainsi été évitées grâce au brûlage à la torche.

7.6.2.3. Émissions - Émissions indirectes de gaz à effet de serre (Scope 2) liées à l'énergie

	2012	2013	2014
Consommation d'électricité (t éq. CO_2)	133	51	85
Total des émissions indirectes de GES (t éq. CO_2)	**133**	**51**	**85**

Les émissions indirectes sont issues de la production d'électricité, de chaleur ou de froid. Pour Gaz Métro, les émissions indirectes sont liées à la consommation d'électricité (Scope 2).

7.6.2.4. Émissions - Émissions totales directes et indirectes de GES

	2012	2013	2014
Émissions assujetties au RDO (Scope 1)	40 296	43 594	42 175
Autres émissions directes (Scope 1)	6 582	6 562	6 588
Émissions indirectes (Scope 2)	133	51	85
Total	**47 011**	**50 207**	**48 848**

Pour être conforme aux déclarations officielles de GES, les données sont basées sur l'année civile (1er janvier au 31 décembre).

7.6.2.5. Émissions - Intensité des émissions de gaz à effet de serre[10]

G4-22

L'intensité des émissions permet d'illustrer les GES émis pour chaque million de mètres cubes de gaz naturel distribué. Pour l'année civile 2014, l'intensité des émissions représente 8,57 t éq. CO_2/Mm^3 comparativement à 9,05 t éq. CO_2/Mm^3 en 2013.

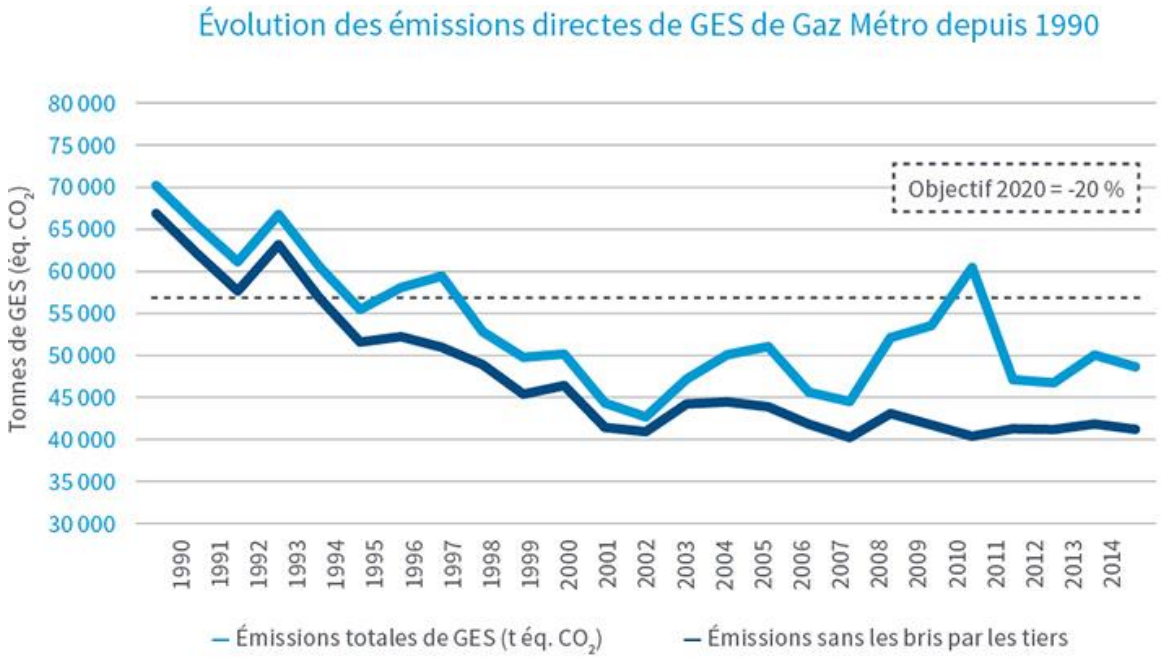
Intensité des émissions de gaz à effet de serre

	2012	2013	2014
Volume de gaz naturel livré (Mm^3)	5 417	5 550	5 701
Intensité des émissions de GES (t éq. CO_2 / Mm^3)	8,68	9,05	8,57
Variation de l'intensité des émissions par rapport à 1990 (%)	-34,6	-31,8	-35,4

Pour être conforme aux déclarations officielles de GES, les données sont basées sur l'année civile (1er janvier au 31 décembre).

[10] Dans le présent rapport, l'intensité des émissions intègre les données des émissions directes et indirectes. Dans le rapport 2013, cet indicateur n'incluait que les émissions directes.

7.6.2.6. Émissions - Réduction des émissions de gaz à effet de serre



Le total des émissions (scope 1 et scope 2) pour l'année civile 2014 a été réduit de 30,2 % par rapport au niveau de 1990.

Réductions des émissions de gaz à effet de serre internes

Gaz Métro a l'objectif de réduire les émissions de GES issues de ses activités de 20 % par rapport au niveau de 1990 d'ici 2020. Plusieurs actions ont été entreprises au fil des ans afin d'atteindre cet objectif. Ainsi, dès 2014, les émissions étaient déjà 30 % en deçà du niveau de 1990, soit au-delà de l'objectif de 20 % visé par la Politique environnementale de Gaz Métro.

La Régie de l'énergie avait approuvé, dans le cadre du mécanisme incitatif à l'amélioration de la performance, un plan de gestion des émissions de GES de Gaz Métro qui prévoyait des réductions annuelles de ses émissions de 350 tonnes éq. CO_2 pendant cinq ans (de 2008 à 2012), soit un total de 1 750 tonnes éq. CO_2, par la mise en place de projets ou de programmes à caractère récurrent. Bien que ce mécanisme ait cessé de s'appliquer, Gaz Métro a décidé de continuer à appliquer ce plan de gestion au cours de l'exercice 2015.

Dans le contexte de son assujettissement au SPEDE depuis le 1er janvier 2015, Gaz Métro reverra son objectif interne de réduction des émissions de GES. Les émissions ont été stables ces dernières années car peu de nouveaux projets internes de réduction de celles-ci ont été mis en œuvre.

Puisque aucune réduction n'a été réalisée au courant de l'année civile 2015, Gaz Métro a procédé à l'achat de crédits compensatoires certifiés sur le marché volontaire pour l'ensemble de ces 350 tonnes.

Comme il en est pour toutes les entreprises qui travaillent à réduire leurs GES depuis plusieurs années, les projets additionnels de réduction deviennent de plus en plus complexes chez Gaz Métro et nécessitent une plus grande collaboration entre les différents secteurs de l'entreprise.

Une équipe interne multidisciplinaire a d'ailleurs été constituée en 2015 afin d'établir une démarche qui permettra à Gaz Métro de se fixer des objectifs qui tiennent compte de ce contexte et de définir de nouveaux projets de réduction à court, à moyen et à long terme. Il est à noter que la prochaine cible de réduction des GES de Gaz Métro devra tenir compte de la cible de réduction de 37,5 % à l'horizon 2030, par rapport aux niveaux de 1990, fixée par le gouvernement du Québec en 2015.

Au courant de l'année civile 2016, un plan de réduction des GES comportant plusieurs scénarios ainsi qu'une analyse coûts-bénéfices seront préparés.

7.6.2.7. Émissions - NOx, Sox, et autres émissions atmosphériques substantielles

Bien que le gaz naturel n'émette pratiquement pas de contaminants et de particules qui nuisent à la qualité de l'air par des pluies acides ou du smog, Gaz Métro est tenue de produire une déclaration à l'INRP en vertu de la Loi canadienne sur la protection de l'environnement (1999*)*.

De la même manière, le *Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère* (RDO), adopté en vertu de la Loi sur la qualité de l'environnement (Québec), requiert que Gaz Métro transmette une copie de la déclaration soumise à l'INRP au ministre du Développement durable, de l'Environnement, et de la Lutte contre les changements climatiques et déclare annuellement à ce dernier, lorsque applicable, d'autres contaminants.

À l'exception des GES mentionnés à la section précédente, Gaz Métro n'a émis aucun des autres contaminants atmosphériques réglementés à un niveau égal ou supérieur au seuil prescrit au cours l'année civile 2015.

NOx, SOx et autres émissions atmosphériques substantielles

	2012	2013	2014
Monoxyde de carbone (CO)	7,370	5,900	6,300
Dioxyde de soufre (SO_2)	0,053	0,050	0,050
Oxydes d'azote exprimés sous forme de NO_2 (NOx)	8,774	7,100	7,600
Composés organiques volatils (COV)	0,483	0,390	0,420
Particules totales (TPM)	0,167	0,050	0,050
Particules totales dont le diamètre est égal ou inférieur à 10 microns (PM_{10})	0,167	0,050	0,050
Particules totales dont le diamètre est égal ou inférieur à 2,5 microns (PM_{2-5})	0,167	0,050	0,050
Total des rejets (en tonnes)	**17,181**	**13,590**	**14,520**

Pour être conforme aux déclarations officielles de GES, les données sont basées sur l'année civile (1er janvier au 31 décembre).

Les émissions atmosphériques d'oxydes d'azote, d'oxydes de soufre et autres sont directement proportionnelles à la consommation de gaz naturel dans nos différentes installations : bâtiments, postes de livraison, etc. Par conséquent, la diminution de ces émissions résulte de la diminution de la consommation de gaz naturel.

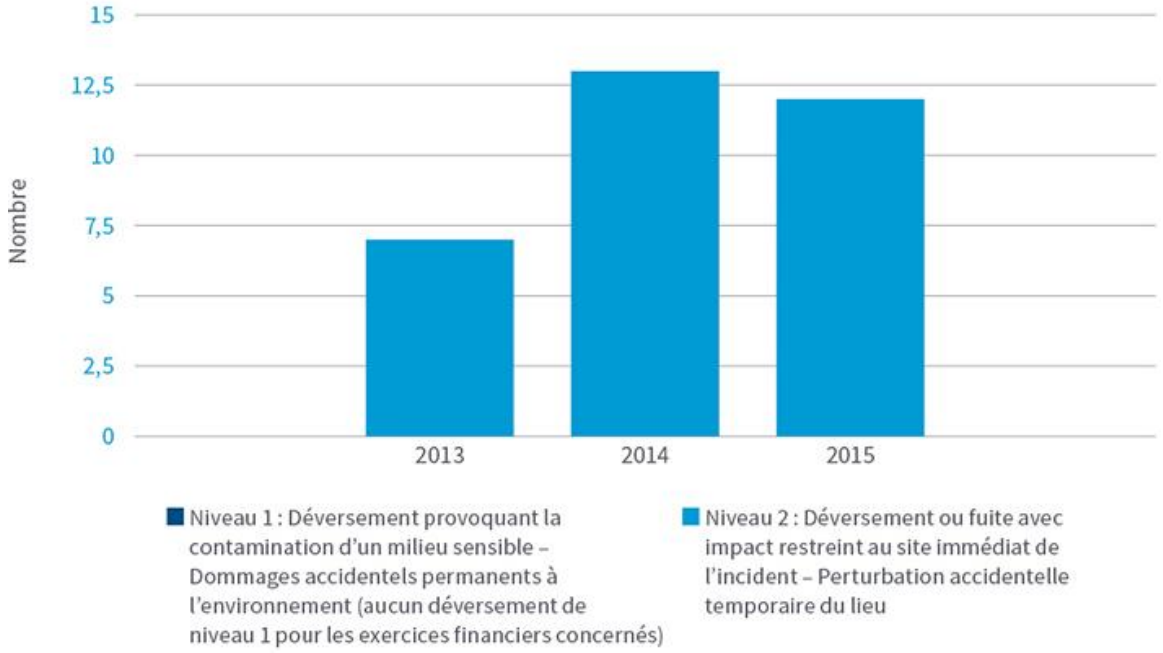
Fuites et déversements de contaminants : Gestion des fuites, des déversements ou des incendies de matières dangereuses ou de contaminants ainsi que la divulgation d'incidents.

7.6.3. Approche de gestion – Fuites et déversements de contaminants

Les activités et les installations de Gaz Métro sont soumises à des lois et à des règlements exhaustifs en matière d'environnement qui régissent notamment les fuites et les déversements accidentels. Pour bien gérer ces incidents potentiels, une procédure a été mise en place dans le système de gestion environnementale de Gaz Métro (intervention en cas de fuite, de déversement ou d'incendie de matières dangereuses ou de contaminants). Elle s'applique, sauf exception, à tous les déversements et à toutes les fuites de matières dangereuses ou de contaminants. Il s'agit d'une procédure opérationnelle complémentaire au plan de mesures d'urgence de l'entreprise. (Pour plus d'information sur le plan de mesures d'urgence, consultez la section Sécurité du réseau gazier.)

7.6.4. Indicateurs de performance – Fuites et déversements de contaminants

7.6.4.1. Effluents et déchets - Nombre de déversements substantiels



Au cours des trois derniers exercices de Gaz Métro, aucun déversement ou fuite n'a été significatif (uniquement de niveau 2). Les douze événements qui ont eu lieu au cours de l'exercice 2015 ont été corrigés, et les produits déversés ont été contenus et récupérés,

selon la nature et la quantité des produits en cause. Un seul des douze événements avait un volume supérieur à 160 litres.

À titre d'exemple, des déversements peuvent être causés par des bris d'équipements dans nos installations (postes de livraison, postes de compression, usine LSR) ou des bris d'équipements mécaniques lors de manœuvres, soit par Gaz Métro soit par une tierce partie.

Gestion de l'impact environnemental du réseau gazier : Pratiques et système de gestion mis en place dans le but de définir et d'atténuer les risques et impacts sur l'environnement liés aux activités de l'entreprise et à la distribution du gaz naturel.

7.6.5. Approche de gestion – Gestion de l'impact environnemental du réseau gazier

Gestion environnementale

Gaz Métro accorde une grande importance à la préservation de l'environnement. En vertu de sa Politique environnementale, elle s'engage à faire preuve de leadership, de rigueur et de détermination dans la poursuite de ses actions environnementales, autant dans le cadre de ses activités de distribution gazière au Québec qu'auprès de sa clientèle et du public, et ce, dans une perspective de développement durable.

Gaz Métro est convaincue que le gaz naturel, par ses caractéristiques et sa position concurrentielle, participe au développement durable de notre société. Mais on sait aussi que toute activité humaine a une empreinte environnementale. Gaz Métro s'est ainsi engagée à mettre en œuvre diverses actions dans trois sphères : i) la prévention de la pollution et la protection de l'environnement, ii) la promotion de l'efficacité énergétique et la réduction de la pollution et iii) la collaboration et la consultation des parties prenantes.

En vertu du cadre législatif et réglementaire en vigueur au Québec (notamment la *Loi sur la qualité de l'environnement*), Gaz Métro applique le principe de précaution de façon implicite dans plusieurs activités, que ce soit par son système de gestion environnementale (SGE) ou ses programmes de gestion des actifs. Gaz Métro s'efforce également de mieux informer le public des risques associés au transport et à la distribution du gaz naturel et met en œuvre annuellement son programme d'entretien préventif.

Par ailleurs, par l'entremise de son processus de gestion des risques, Gaz Métro établit et suit en continu les enjeux et les risques qu'elle considère importants pour ensuite mieux planifier leur atténuation.

Système de gestion environnementale

Pour atténuer ou réduire les risques, Gaz Métro a mis en place, en l'an 2000, un SGE enregistré sous la norme ISO 14001. Depuis, la certification a été renouvelée tous les trois ans et vérifiée entre-temps par des audits de maintien de la certification. Le maintien du SGE permet notamment de déterminer de façon cohérente les orientations stratégiques en matière d'environnement, de fixer des objectifs et des cibles environnementaux et d'assurer le suivi des résultats atteints.

Pour ce faire, Gaz Métro analyse des risques environnementaux significatifs, qui couvrent notamment les activités suivantes :

- Exploitation, entretien, développement et amélioration du réseau québécois de transport et de distribution de gaz naturel ainsi que de l'usine LSR ;
- Planification, répartition et déploiement de mesures d'urgence ;
- Exploitation et entretien d'un parc de véhicules et d'un poste de ravitaillement de carburants ;
- Gestion environnementale des immeubles, des ateliers et des actifs.

L'ensemble de ces activités peuvent avoir des conséquences sur les communautés locales. Les risques significatifs sont généralement liés aux domaines suivants :

- La gestion des matières dangereuses ;
- La gestion de l'eau et des sols contaminés ;
- Les émissions dans l'atmosphère ;
- Le respect des obligations légales et réglementaires.

Ainsi, le SGE permet d'assurer un suivi quant au respect des lois et vise à ce que la performance de Gaz Métro s'améliore continuellement. De ce fait, les risques sont atténués, notamment par la mise en place de procédures opérationnelles et de gestion, de programmes de sensibilisation et de formation à l'intention du personnel, des fournisseurs et des sous-traitants, ainsi que des audits internes de surveillance.

Les rôles et responsabilités concernant la gestion des enjeux environnementaux sont partagés entre plusieurs acteurs :

- Le conseil de gestion s'assure que les ressources allouées pour la mise en œuvre et l'amélioration continue du SGE sont adéquates. Ces ressources peuvent être humaines, technologiques ou financières.

- Les gestionnaires s'assurent de l'application des différentes exigences du SGE dans leurs unités et doivent souligner tout problème au coordonnateur du SGE.

- Les membres du conseil de gestion et du comité santé, sécurité et environnement (relevant du conseil d'administration) participent à des redditions de comptes environnementales trimestrielles et annuelles.

- Finalement, tous les employés reçoivent une formation d'initiation relative à l'environnement, qui consiste, entre autres, en une présentation du contenu de la Politique environnementale de Gaz Métro.

En février 2015, Gaz Métro a fait effectuer un audit de maintien de son Système de gestion environnementale, par le Bureau de normalisation du Québec. Les résultats de cet audit lui ont valu le maintien de son enregistrement à la norme ISO 14001.

La version 2015 de la norme ISO 14001 a été publiée le 15 septembre 2015. Une période de transition de trois ans à compter de cette date est prévue pour permettre aux entités certifiées en vertu de la version antérieure de la norme ISO 14001 de refléter les modifications apportées à cette norme dans leur système de gestion environnementale. Une fois cette période de transition échue, toute certification devra être faite selon la version 2015 de la norme ISO 14001. Gaz Métro analysera l'impact des modifications à cette norme et déterminera la démarche appropriée pour s'y conformer.

7.6.6. Indicateurs de performance – Gestion environnementale du réseau gazier

7.6.6.1. Société – Activités ayant des impacts environnementaux significatifs

Le SGE permet de répertorier les activités ayant un impact potentiel sur l'environnement des communautés locales. Les impacts sont ensuite analysés et priorisés selon cinq éléments, soit la conformité réglementaire, l'opinion publique, les coûts-bénéfices, la fréquence du risque et sa gravité. Cette analyse permet d'identifier les impacts potentiels significatifs sur l'environnement pour Gaz Métro. Les priorités ainsi établies appuient la mise en place des plans d'action, des procédures ou des mesures d'atténuation des risques. Il est à noter que tout changement aux activités de Gaz Métro est analysé afin de mettre à jour les impacts environnementaux et ainsi en atténuer les risques.

G4-22

En 2014 et 2015, 360 activités[11] étaient enregistrées au sein du SGE. Parmi celles-ci, 38 % ont été évaluées avec un impact potentiel significatif. Ces activités sont de différentes natures et concernent :

i) l'aménagement;
ii) l'odorisation du gaz naturel;
iii) l'excavation et la gestion des terrains et des rejets;
iv) l'entretien et la gestion du réseau de distribution de gaz naturel; et
v) d'autres activités d'entretien, d'entreposage et de manutention de matériel et d'équipements variés.

Le tableau ci-dessous présente une synthèse des différents aspects significatifs regroupés en fonction de l'impact environnemental potentiel qu'ils peuvent avoir.

[11] Dans le rapport 2013, il avait été déclaré que 516 activités étaient enregistrées au SGE

Impacts environnementaux potentiels	Aspects concernés des activités de Gaz Métro
Contamination de l'air	Émissions dans l'atmosphère
	Émissions fugitives de gaz naturel
	Utilisation, manutention ou entreposage de mercaptan
Contamination de l'eau	Gestion des sols contaminés
	Rejet d'eau potentiellement contaminée par des substances nocives
	Utilisation ou manipulation de produits antiparasitaires (pesticides)
Contamination du sol	Gestion des matières dangereuses
	Gestion des sols contaminés
	Utilisation ou manipulation de produits antiparasitaires (pesticides)
Contamination de l'environnement*	Gestion des matières dangereuses
	Gestion des rebuts et des matières résiduelles
	Utilisation ou manipulation de produits antiparasitaires (pesticides)
Détérioration de l'environnement	Autres émissions dans l'atmosphère (odeur)
	Incendie
	Utilisation ou manipulation de produits antiparasitaires (pesticides)
*** Note : L'impact « contamination de l'environnement » est une combinaison de plusieurs types de contamination (air, eau, sol).**	

L'identification des impacts potentiels des activités de Gaz Métro devra être approfondie afin de tenir compte également des impacts économiques, sociaux et culturels sur les collectivités locales.

7.6.6.2. Transport - Impacts environnementaux substantiels du transport des produits, autres marchandises et matières utilisés par l'entreprise dans le cadre de ses activités et des déplacements des membres de son personnel

Afin d'évaluer les impacts de ses activités, Gaz Métro effectue des analyses de risques environnementaux. Sur le plan du transport des produits et autres marchandises, les principaux risques significatifs sont les suivants :

- transport d'odorant (mercaptan livré par le fournisseur); et
- risque de déversement de mercaptan et de gaz naturel liquéfié.

Afin d'atténuer ces risques, des moyens ont été mis en œuvre. Gaz Métro met également en place les mesures nécessaires pour respecter les obligations légales concernant le transport des matières dangereuses.

Impacts environnementaux significatifs du transport pour les activités de l'entreprise

Risques significatifs liés au transport	Mesures d'atténuation
Transport d'odorant (mercaptan livré par le fournisseur)	¬ Les transporteurs de mercaptan doivent fournir en tout temps des certificats de conformité valides. ¬ La procédure Réception, transport et expédition de marchandises dangereuses du SGE de Gaz Métro, mise en place dans le cadre d'ISO 14001, encadre cette activité.
Risque de déversement de mercaptan et de GNL	¬ Plusieurs procédures peuvent s'appliquer selon le lieu du déversement. ¬ Certaines mesures sont prévues dans la procédure OP16 (Intervention en cas de fuite, de déversement ou d'incendie de matières dangereuses ou de contaminants). ¬ De plus, deux spécifications techniques prévoient des procédures de précaution dans le cas de travaux planifiés et des mesures d'urgence en cas de déversement. Une dernière spécification technique encadre aussi l'intervention en cas de déversement d'odorant. ¬ Le plan d'intervention d'urgence (PIU) transport de GNL conforme aux exigences de Transport Canada encadre les déversements liés au transport de GNL par camion, tel que l'exige la législation applicable. ¬ Le plan de mesures d'urgence corporatif de Gaz Metro comporte aussi des procédures d'intervention spécifiques (PIS) en cas de rejet de GNL à ULSR. ¬ Les stations de GNL de GMST possèdent également des plans d'urgence environnementale (PUE) à cet effet.

7.6.6.3. Biodiversité et collectivités locales- Impacts substantiels directs et indirects sur la biodiversité et activités avec d'importantes conséquences néfastes, réelles et potentielles sur les collectivités locales

Gaz Métro cherche constamment à réduire les impacts environnementaux des activités de construction et d'exploitation de son réseau gazier afin de minimiser son empreinte écologique.

Faisant partie de son SGE, la procédure « Identification et évaluation des aspects environnementaux » permet de guider la démarche de définition des aspects et des impacts environnementaux significatifs découlant des principales activités de l'entreprise. Les aspects et impacts sont analysés et priorisés selon cinq facteurs : la conformité réglementaire, l'opinion publique, les coûts-bénéfices, la fréquence du risque et sa gravité. Des mesures d'atténuation telles que des objectifs, des cibles environnementales, des programmes de formation ou des procédures sont alors mises en place afin de maîtriser le risque des activités principales de l'entreprise.

Certaines des activités principales réalisées par l'entreprise peuvent avoir des impacts environnementaux. Cependant, lors de la dernière évaluation, aucun nouvel impact substantiel n'a été relevé relativement à la perturbation du milieu naturel, y compris la biodiversité des aires protégées ou les zones riches en biodiversité. Il est à noter que tout changement aux principales activités de Gaz Métro est analysé afin de mettre à jour les aspects et impacts environnementaux et ainsi en atténuer les risques. Cette analyse ne se fait pas sur une base projet par projet, mais bien sur l'ensemble des principales activités réalisées par l'entreprise.

Par ailleurs, dans le cas de projets spécifiques, notamment ceux se déroulant à l'intérieur d'aires protégées ou en zones riches en biodiversité, en bordure des cours d'eau ou dans les milieux humides, une analyse de la zone des travaux spécifique à ce projet permet de caractériser en détail les habitats et les espèces présentes ou pouvant être présentes et ainsi d'appliquer, le cas échéant, les mesures de protection appropriées afin de réduire au minimum les effets des activités de construction et d'exploitation sur la biodiversité.

7.6.6.4. Faits saillants – Gestion de la biodiversité

Dans le cadre de la préparation de certains de ses projets, Gaz Métro réalise des inventaires biologiques dans ses emprises.

Par exemple, en vue de l'acquisition d'une conduite reliant les villes de Varennes et de Montréal-Est à travers le Parc national des Iles-de-Boucherville, Gaz Métro a procédé à des vérifications de l'intégrité de la conduite afin de s'assurer qu'elle sera sécuritaire lors de son utilisation. Pour ce faire, la conduite a été dégagée et inspectée en quelques endroits. Compte tenu de la localisation des travaux à l'intérieur d'une aire protégée, un inventaire biologique a été effectué, couvrant plus de 25 hectares à l'intérieur du Parc national des Iles-de-Boucherville. La présence avérée ou potentielle de sept espèces animales a mené à la mise en place de nombreuses mesures d'atténuation telles que l'interdiction des travaux à certaines périodes sensibles ou la protection de la végétation, en particulier celle offrant un habitat privilégié pour les poissons et leur reproduction.

Également, Gaz Métro doit, pour assurer la sécurité de ses infrastructures gazières souterraines, procéder à des activités de contrôle de la végétation dans ses emprises. Ainsi, le secteur de Bécancour, de par son emplacement particulier en bordure du fleuve Saint-Laurent, est un environnement particulièrement sensible. Sur une superficie inventoriée de plus de 50 hectares, près de 11 hectares sont situés dans des aires protégées, en l'occurrence deux aires de concentration d'oiseaux aquatiques et une aire de reproduction de la pygargue à tête blanche, et sept espèces sensibles sont présentes ou susceptibles d'être présentes dans l'emprise, soit trois espèces végétales et quatre espèces animales. Des mesures d'atténuation sont appliquées, notamment l'utilisation de sentiers pour faire circuler la machinerie afin d'éviter de détruire des espèces végétales sensibles ainsi que l'absence de travaux durant certaines périodes sensibles pour la reproduction des oiseaux.

7.6.6.5. Biodiversité - Superficie des emprises situées dans des aires protégées et zones riches en biodiversité

Entre le 1er octobre 2012 et le 30 septembre 2015, des études de caractérisation environnementale ont été réalisées sur les terrains des emprises de Gaz Métro. Ces emprises sont les bandes de terrains où sont enfouies les conduites de gaz naturel. Un total de 829,6 hectares a ainsi été inventorié. Ces inventaires biologiques ont permis de déterminer que pour l'exercice 2015, 30,8 hectares des emprises de Gaz Métro étaient situés dans des aires protégées ou en zones riches de biodiversité.

Cet indicateur étant une nouvelle mesure, le chiffre de 2015 représentera la donnée de référence pour évaluer l'évolution des impacts substantiels positifs ou négatifs de Gaz Métro sur la biodiversité dans les années à venir.

L'exercice 2014 a vu un grand nombre d'inventaires se réaliser, majoritairement dans les emprises de transmission en vue de la réalisation des travaux de gestion de la végétation, en particulier en Abitibi, en Mauricie et au Saguenay-Lac-St-Jean. Un seul inventaire était lié à un projet spécifique au cours de l'exercice 2014. Malgré sa faible superficie, ce projet était localisé dans un habitat de la rainette faux-grillon de l'Ouest, dont la période de reproduction se situe entre le 31 mars et le 1er août. Cet inventaire a permis de planifier les travaux de ce projet entre le 1er août et le 1er décembre.

L'exercice 2015 n'a vu qu'un seul projet nécessiter un inventaire, soit le projet Pétromont 2, lequel est situé en milieu urbain, à Montréal-Est et à Boucherville. Aucun enjeu relatif à la biodiversité n'a été soulevé dans le cadre de cet inventaire.

7.6.6.6. Biodiversité - Nombre d'espèces sensibles dans les emprises de Gaz Métro

Entre le 1er octobre 2012 et le 30 septembre 2015, des études de caractérisation environnementale ont été réalisées sur les terrains des emprises de Gaz Métro. Un total de 829,6 hectares a ainsi été inventorié. Ces emprises sont les bandes de terrains où sont enfouies les conduites de gaz naturel. Ces inventaires biologiques ont permis de déterminer que pour l'exercice 2015, 21 espèces sensibles sont potentiellement présentes à l'intérieur de l'emprise des conduites de Gaz Métro.

Cet indicateur étant une nouvelle mesure, le chiffre de 2015 représentera la donnée de référence pour évaluer l'évolution des impacts substantiels positifs ou négatifs de Gaz Métro sur la biodiversité dans les années à venir.

7.7. Santé, sécurité et milieu de travail

Programmes mis en œuvre et mesures implantées pour maintenir un environnement de travail sain et sécuritaire, ainsi qu'un climat de travail respectueux, juste et productif.

Santé et sécurité au travail : Programmes de sensibilisation et systèmes de gestion permettant de favoriser un environnement de travail sain et sécuritaire pour les employés de Gaz Métro et les partenaires et fournisseurs qui la représentent. Ils incluent la gestion des accidents de travail et l'absentéisme.

7.7.1. Approche de gestion – Santé et sécurité au travail

La santé et la sécurité au travail (SST) chez Gaz Métro est « vécue » en tant que valeur fondamentale et représente un objectif prioritaire pour l'entreprise.

Toujours portés par le souci quotidien de prendre soin de nos employés, Gaz Métro renouvelle ses efforts chaque année pour favoriser le développement d'une culture SST. Le respect et la protection de la santé et de la sécurité sont au cœur de la stratégie d'entreprise. Cet engagement, décrit à l'intérieur de la politique SST, s'inscrit dans la vision du développement durable, au bénéfice des employés, de la clientèle, des collectivités desservies, des fournisseurs et des actionnaires.

Pour l'atteinte des plus hautes normes en matière de SST, la mise en place d'un plan structuré quinquennal, en vigueur depuis 2010, nous aura permis, entre autres, d'intégrer la santé et la sécurité dans les systèmes de gestion de Gaz Métro. Des gains importants en matière de prévention ont été acquis au fil des ans, bien qu'il reste encore du travail à faire à ce chapitre. Cela passe notamment par la documentation adéquate des événements et la tenue de formations SST de qualité, développées en collaboration avec l'École de technologie gazière (détenue par Gaz Métro). Au cours de l'année civile 2015, l'intégration des volets *Assurance qualité* et *Environnement* nous aura également permis d'assurer une coordination plus efficiente des systèmes de gestion de Gaz Métro.

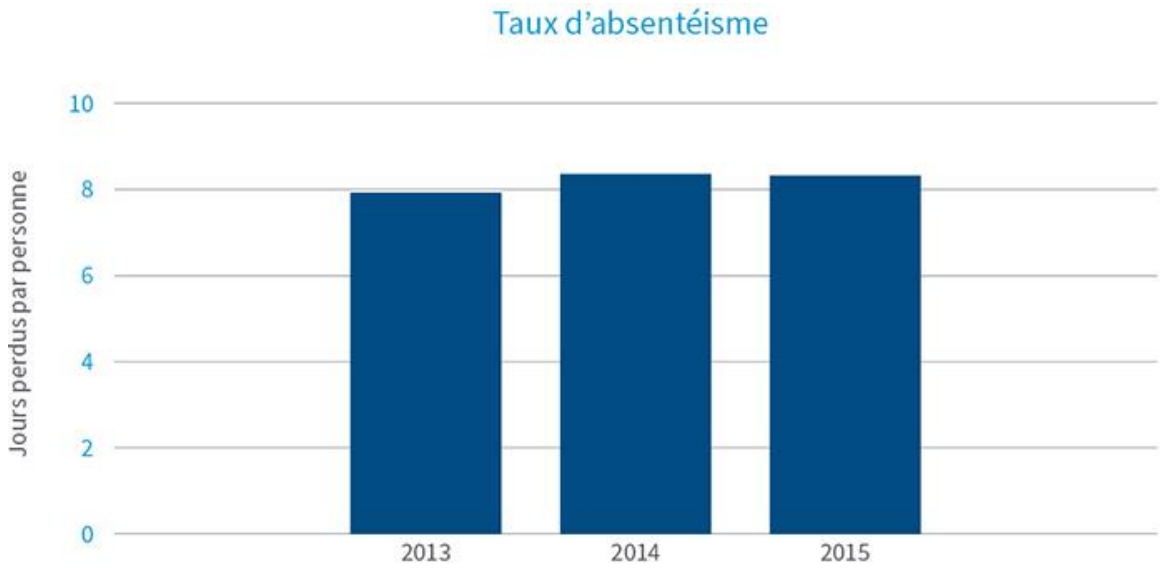
Basée sur la vigilance de chacun pour agir en prévention, la campagne de sensibilisation « 360 degrés d'attention » continue de porter ses fruits à l'issue de ses trois années de d'existence. Elle a poursuivi son élan en 2015 en faisant cette fois la promotion de la santé psychologique. C'est en misant sur la composante humaine que la structure de soutien a été solidifiée. L'entreprise s'est en plus dotée de conditions pour cultiver le mieux-être et favoriser la qualité de vie. Dans cet esprit, près de 200 gestionnaires ont reçu une formation pour agir en prévention et développer des aptitudes d'intervention auprès de leur personnel en matière de santé psychologique. La mise sur pied d'un réseau d'entraide informel, composé de cadres et gestionnaires formés et outillés pour soutenir et guider leurs collègues, a également permis de renforcer le filet de protection et d'humaniser davantage le milieu de travail.

Relevant de la vice-présidence Employés, culture et gestion environnementale, l'équipe des spécialistes SST demeure en dialogue constant avec l'équipe de gestion et ses partenaires syndicaux pour atteindre et maintenir des objectifs ambitieux. Avec la contribution des quelque 100 membres de comités sectoriels SST dispersés partout au Québec, toutes les parties

prenantes concentrent leurs énergies à inspirer l'ensemble des employés afin que chacun développe des réflexes de prévention, au travail comme partout ailleurs.

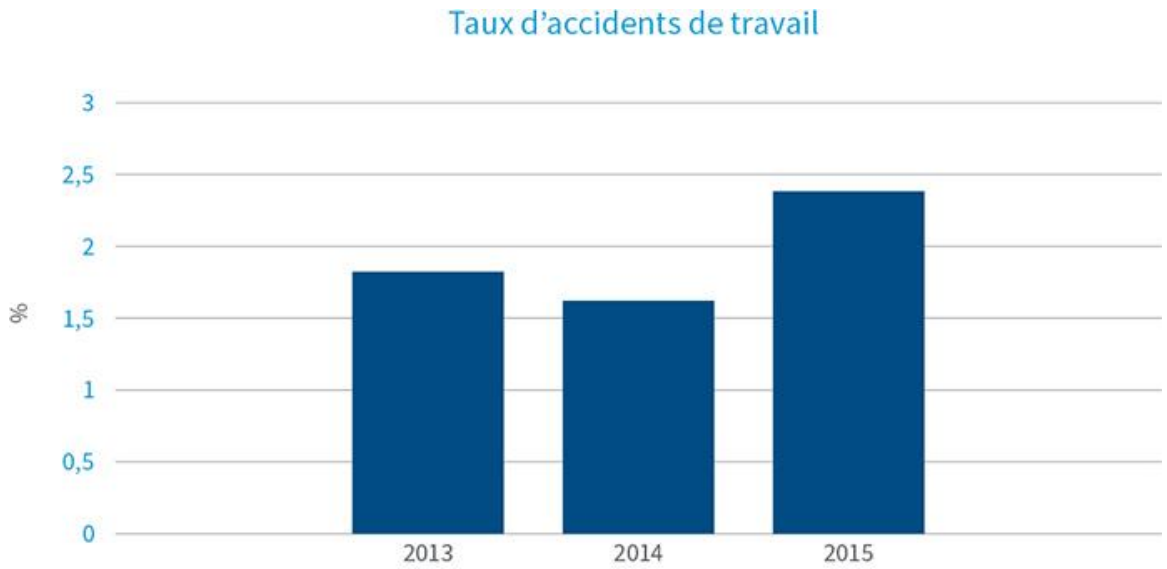
7.7.2. Indicateurs de performance – Santé et sécurité au travail

7.7.2.1. Pratiques en matière d'emploi et de travail décent –Taux et types d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, proportion de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail, par zones géographiques et par sexe



Le taux d'absentéisme est calculé en prenant le nombre de jours perdus en moyenne par membre du personnel.

Au cours de l'exercice 2014, le nombre moyen de jours perdus par personne par année a été de 8,35 alors que pour l'exercice 2015, il se chiffrait à 8,34, soit légèrement sous le seuil de 8,40 établi par Gaz Métro.



La formule est basée sur le nombre d'accidents du travail avec perte de temps (au-delà de la journée de l'événement), multiplié par 200 000, divisé par le nombre total d'heures travaillées.

Plusieurs informations n'ont pas pu être recueillies, notamment pour ventiler les données par sexes et pour les prestataires de Gaz Métro et préciser les types d'accidents du travail. L'information est actuellement indisponible.

Le taux d'accidents de travail au cours de l'exercice 2015 pour l'ensemble des activités de Gaz Métro est de 2,39, comparativement à 1,62 pour l'exercice financier précédent. Cette augmentation s'explique par un nombre plus élevé d'accidents avec perte de temps, qui est passé de 18 à 27. L'objectif cible est de maintenir sous la barre de 2,29 le taux de fréquence des accidents du travail.

À la suite des enquêtes et de l'analyse des événements visés, on constate que ce sont principalement la façon de faire et le comportement face aux tâches et aux risques qui sont en cause. Dans ce contexte, nos efforts de prévention tournent autour des axes suivants :

- Une technique de travail de base plus ergonomique, plus sécuritaire ;
- Une plus grande prise de conscience des risques inhérents aux différents environnements de travail ;
- Un souci de prendre le temps nécessaire dans l'analyse et la réalisation des tâches.

7.7.2.2. Pratiques en matière d'emploi et de travail décent –Thèmes de santé et de sécurité couverts par des accords formels avec les syndicats

Plusieurs éléments de santé et de sécurité au travail sont couverts dans les trois conventions collectives régissant les relations de travail chez Gaz Métro. Ainsi, la totalité des conventions et accords contiennent des éléments de santé et de sécurité, tels que les

activités de comités santé et sécurité, les équipements de protection individuelle ou l'indemnisation lors d'un accident.

Le tout s'effectue dans le contexte du partenariat établi avec les syndicats : les questions touchant la prévention en milieu de travail sont discutées avec les syndicats dans le cadre de différentes rencontres de comités conjoints santé et sécurité.

Deux comités conjoints avec la CSN et le Syndicat des employées et employés professionnels et de bureau (SEPB, syndicat affilié à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)) ont le mandat est de donner les grandes orientations en matière de gestion de la santé et de la sécurité au travail. Ces comités se réunissent quatre fois par année, et l'évolution de leurs travaux est documentée.

La convention collective des employés et des employées représentés par la CSN aborde notamment la rémunération en cas d'accidents du travail et les dispositions concernant les vêtements, les chaussures et les appareils de sécurité prescrits. Le choix de l'équipement et des vêtements est fait après consultation avec le syndicat.

En fonction des différents sites et activités, Gaz Métro compte aussi dix-neuf comités sectoriels qui se réunissent au moins quatre fois par année. Un compte rendu de chaque rencontre permet le suivi de l'évolution des travaux. L'objectif principal est la mise en place des meilleures pratiques en matière de prévention et de contrôle des risques propres à chaque milieu de travail.

Milieu de travail : Mesures implantées pour favoriser un comportement éthique, l'égalité des chances, la diversité, un milieu de travail exempt de discrimination, la mobilisation des employés et le maintien de saines relations avec les syndicats.

7.7.3. Approche de gestion - Milieu de travail

Gaz Métro emploie près de 1449 personnes. Leur mobilisation est essentielle au succès de l'entreprise. Une des conditions essentielles à cette mobilisation est leur compréhension des objectifs de Gaz Métro et la manière de contribuer à leur atteinte. Les objectifs de l'entreprise sont mesurés par des indicateurs de performance, regroupés dans un tableau de bord intégré. La direction de Gaz Métro en suit régulièrement l'évolution et se sert de ces résultats ainsi que des résultats plus spécifiques à chaque direction pour informer les membres du personnel et en discuter avec eux.

À l'interne, Gaz Métro a développé un style de gestion où la mobilisation et le partenariat sont à l'honneur. Consulter les membres de son personnel est une pratique intégrée à la culture de Gaz Métro, qui se traduit par la mise sur pied de plusieurs tribunes qui permettent d'échanger sur l'entreprise, ses orientations et ses pratiques. Nos forums des gestionnaires, le grand rassemblement annuel des employés et des employées, nos tournées des bureaux d'affaires, les rencontres des cadres spécialisés de même que les rencontres régulières d'échanges avec les trois exécutifs syndicaux sont autant de gestes qui en témoignent. L'équipe corporative est un autre bon exemple de consultation. Constituée en 2001, cette équipe se compose de membres de la direction, de gestionnaires, de personnel cadre spécialisé et de personnel syndiqué, de tous les niveaux et de tous les secteurs de l'entreprise. Cette équipe de près de 25 personnes tient des rencontres cinq fois par an et donne son avis sur les grands dossiers de l'entreprise qui ont un effet sur l'ensemble du personnel.

Rendre visibles les employés comme ambassadeurs de l'entreprise est également une pratique de mobilisation significative. Que ce soit pour porter des messages lors de campagnes de publicité, par des témoignages publiés dans le journal interne, leur participation à des salons d'emploi pour promouvoir les attributs de Gaz Métro comme employeur, ils sont toujours volontaires et généreux. Ils ont, par exemple, été plus de 145 à s'impliquer dans la réalisation de la campagne publicitaire « Êtes-vous prêts pour la suite? » lors d'une grande journée de consultation. Pour les employés de Gaz Métro, « la suite » est constituée de solutions énergétiques durables qui répondent aux enjeux du réchauffement climatique et des gaz à effet de serre. Ces différents gestes contribuent à créer et à maintenir leur fierté et leur sentiment d'appartenance, des dimensions fondamentales de la mobilisation.

7.7.4. Indicateurs de performance – Milieu de travail

7.7.4.1. Faits saillants - Mobilisation

La mobilisation des employés de Gaz Métro est mesurée tous les deux ans depuis 2003 par un sondage externe qui porte sur trois principaux aspects. Dans un premier temps, le sondage explore les pratiques qui permettent de créer du sens : orientation stratégique, alignement des objectifs, engagement-clientèle, compréhension de la clientèle et du marché et aisance de la relation clientèle. Sont également sondées les pratiques visant des conditions propices à la responsabilisation et à la considération, telles que le soutien, la collaboration, l'autonomie, le sentiment de valeur, la confiance et la reconnaissance. À ces deux axes s'ajoute une troisième dimension relative au style de gestion, qui regroupe des questions liées à la qualité de l'encadrement du gestionnaire.

L'indice est calculé sur une échelle d'excellence qui varie entre – 100 et + 100. Le résultat représente la différence nette entre le pourcentage de réponses positives et le pourcentage de réponses négatives pour l'ensemble du sondage sur la mobilisation, ce qui permet une comparaison avec le marché.

Au total, 85 % des employés ont répondu au sondage de l'automne 2015, ce qui témoigne de leur disposition à s'investir dans le développement de l'entreprise. Dans le cadre de ce sondage, 55 % des employés se sont dits très mobilisés.

L'indice global de l'entreprise s'élève à 42 comparativement à 38 à l'automne 2013, ce qui, selon des experts de SECOR-KPMG, positionne Gaz Métro comme chef de file comparativement aux entreprises de taille semblable. L'indice du style de gestion est quant à lui passé de 42 à 45, ce qui signifie que le style de gestion a agi positivement sur la mobilisation du personnel. Ce bond important nous permet d'accéder à la « zone d'excellence », qui commence à 40.

7.7.4.2. Faits saillants - Milieu de travail favorisant l'égalité des chances

Les femmes représentent 36 % de la main-d'œuvre chez Gaz Métro et elles sont de plus en plus nombreuses à intégrer des métiers dits non traditionnels. Depuis 2011, Gaz Métro a déployé un programme d'accès à l'égalité en emploi qui a un effet positif. Nous intensifions les efforts pour recruter davantage de femmes, sont intensifiés, notamment dans les métiers non traditionnels, dans des postes de techniciennes en acquisition ou de techniciennes en exploitation. Dans ces postes, elles forment actuellement un peu plus de 16 % de nos effectifs, et notre objectif est d'atteindre un seuil d'au moins 20 % au cours des prochaines années. Pour ce faire, Gaz Métro a bonifié ses processus et organisé des journées d'information pour la clientèle visée à Montréal et aussi en région (Québec et Estrie).

Politique sur la diversité

En octobre 2015, le conseil d'administration de GMi a adopté une politique écrite concernant la diversité qui s'intitule Politique sur la diversité au sein du conseil d'administration (la « Politique sur la diversité »). Cette politique fixe des cibles de représentation ainsi que des moyens pour atteindre ces cibles. Gaz Métro s'est donnée pour mission de refléter la collectivité dans laquelle elle œuvre, mais également celle où ses clients vivent et travaillent. Le large éventail de candidats ayant une expérience et des perspectives variées ne peut qu'influencer positivement l'orientation du conseil d'administration et, par le fait même, la saine gestion de l'entreprise.

Dans le cadre de la Politique sur la diversité, le conseil d'administration de GMi s'est fixé comme objectif de tendre vers la parité entre les hommes et les femmes parmi les administrateurs. De plus, le conseil a déterminé qu'au moins 30 % de ses administrateurs doivent être des femmes.

Le conseil d'administration de GMi estime également primordial d'inclure des caractéristiques de diversité parmi les membres de la haute direction. Toutefois, les membres de la haute direction étant trop peu nombreux pour que l'adoption d'une cible les concernant soit réaliste, il a été jugé bon d'adopter un objectif de tendre vers la parité au sein des postes de direction, qui comprennent le poste de président et chef de la direction, les postes de vice-présidents ainsi que les postes de directeurs. Afin de réaliser cet objectif, la direction mettra en place, au cours de l'exercice 2016, un programme de diversité qui comprendra des démarches internes et externes pour accroître la présence des femmes au sein de la direction de Gaz Métro.

7.7.4.3. Égalité de rémunération entre les femmes et les hommes - Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes par rapport aux hommes, par catégorie professionnelle et par principaux sites opérationnels

La présente section illustre le salaire de base des employés par catégories d'emplois ainsi que la répartition des hommes et des femmes selon les différentes classes de salaires.

Les échelles salariales présentées ci-après ne tiennent pas compte du sexe des personnes.

SEPB Bureau

Classe salariale	Taux horaire minimum ($)	Taux horaire maximum ($)	Femmes	Hommes	Total
1	18,84	23,55	0	0	0
2	22,76	27,47	0	0	0
3	25,12	29,83	1	3	4
4	27,47	31,40	21	17	38
5	28,73	33,28	96	56	152
6	30,61	35,32	60	37	97
7	34,14	38,86	38	66	104
Total			**216**	**179**	**395**

*Note : Les stagiaires et les étudiants ne sont pas inclus dans ce tableau.

Les progressions sont automatiques et annuelles. De façon générale, il faut cinq ans à un employé ou une employée de bureau membre du SEPB pour passer du minimum au maximum de l'échelle.

SEPB Représentants

Classe salariale	Taux horaire minimum ($)	Taux horaire maximum ($)	Femmes	Hommes	Total
A	38,16	45,11	2	3	5
B	41,31	48,75	10	24	34
Total			**12**	**27**	**39**

Les progressions sont automatiques et bisannuelles. De façon générale, il faut quatre ans à un représentant ou une représentante membre du SEPB pour progresser du minimum au maximum de l'échelle.

CSN

Classe salariale	Taux horaire minimum ($)	Taux horaire maximum ($)	Femmes	Hommes	Total
1	29,76	29,76	4	7	11
2	31,28	31,28	0	1	1
3	32,08	32,08	1	4	5
4	32,09	36,13	35	168	203
5	32,25	32,25	0	1	1
6	32,47	32,47	5	15	20
7	32,84	32,84	6	9	15
8	34,05	36,13	2	13	15
9	34,52	34,52	0	1	1
10	34,52	37,66	0	3	3
11	34,57	34,57	0	23	23
12	34,78	34,78	0	4	4
13	36,13	36,13	0	21	21
14	36,13	38,69	2	55	57
15	36,13	39,30	0	2	2
16	37,66	37,66	1	14	15
17	38,69	38,69	0	21	21
18	39,83	39,83	0	19	19
Total			**56**	**381**	**437**

Pour la majorité des postes, la rémunération est fixe et la progression est annuelle. Pour les autres postes, la progression se fait en fonction de l'expérience et de la formation de chacun et de chacune. Dans ce type d'emploi, on compte entre douze et dix-huit mois pour qu'un employé ou une employée membre de la CSN progresse du minimum au maximum de l'échelle.

Prenez note qu'un écart est observable entre le nombre de classes présenté dans le rapport de développement durable de 2013 et celui-ci puisque la présentation des classes a été remaniée pour tenir compte des changements apportés à la progression des postes depuis le 30 septembre 2013.

Cadres spécialisés

Classe salariale	Taux horaire minimum ($)	Taux horaire maximum ($)	Femmes	Hommes	Total
A	26,41	39,61	14	1	15
B	31,69	47,53	25	3	28
C	37,45	56,17	77	95	172
D	42,73	64,09	56	77	133
E	48,01	72,02	0	6	6
F	52,81	79,22	1	0	1
Total			**173**	**182**	**355**

Cadres gestionnaires

Classe salariale	Taux horaire minimum ($)	Taux horaire maximum ($)	Femmes	Hommes	Total
C	37,45	56,17	20	52	72
D	42,73	64,09	14	23	37
E	48,01	72,02	16	35	51
F	52,81	79,22	9	16	25
Total			**59**	**126**	**185**

Pour les cadres, tant gestionnaires que spécialisés, la mécanique de progression dans l'échelle est liée à deux facteurs. Le premier est la performance du cadre, qui est mesurée par un processus formel d'évaluation de rendement annuel. Le deuxième est le ratio du cadre dans sa classe salariale : plus le ratio est faible, plus importantes sont les augmentations salariales. À l'inverse, un ratio plus élevé entraîne des augmentations salariales moindres.

Les postes de dirigeants sont rémunérés en fonction d'une analyse comparative de la rémunération de postes équivalents sur le marché. Cette analyse est faite annuellement.

Nous avons choisi de répondre **partiellement** à l'indicateur G4-LA13 *Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes par rapport aux hommes, par catégorie professionnelle et par principaux sites opérationnels.*

La raison en est que chez Gaz Métro, tant les échelles salariales que les processus d'embauche sont asexués. Dans ce contexte, il ne semble pas pertinent de présenter des données salariales plus détaillées. Les salaires sont déterminés en fonction des postes, de l'expérience des titulaires et de l'équité interne, non en fonction du sexe. De plus, afin d'éviter toute discrimination systémique, les postes modifiés ou nouvellement créés font l'objet d'une analyse formelle par un comité d'évaluation. Aussi, tous les cinq ans, un exercice détaillé est effectué pour assurer le maintien de l'équité salariale.

7.7.4.4. Droit humain - Nombre total d'incidents de discrimination et actions correctives mises en place

Gaz Métro est soucieuse d'offrir un milieu de travail exempt de discrimination et a lancé une campagne de sensibilisation afin que chaque personne adopte des attitudes, des comportements et un langage non discriminatoires. Aucun incident de discrimination n'a été répertorié au cours des exercices 2014 et 2015.

7.8. Satisfaction de la clientèle

Suivi de la qualité du service offert à la clientèle, de la gestion des plaintes et de la rapidité du service.

7.8.1. Approche de gestion – Satisfaction de la clientèle

Politique de réponse à la clientèle

Afin de faire le suivi de la qualité du service offert à sa clientèle, Gaz Métro a établi des seuils de qualité de service relatifs au délai de réponse téléphonique pour ses divers segments de clientèle et d'activités. Que ce soit pour répondre à des appels d'urgence ou de sa clientèle, le délai de réponse se situe entre 20 et 180 secondes.

Les appels d'urgence entrent au service à la clientèle durant les heures d'ouverture normales et au bureau de contrôle corporatif à l'extérieur de ces heures. L'indicateur du taux de respect de la politique de réponse à la clientèle mesure le pourcentage d'appels répondus à l'intérieur des délais prescrits.

7.8.2. Indicateurs de performance – Satisfaction de la clientèle

7.8.2.1. Taux de respect de la politique de réponse à la clientèle

	2013	2014	2015
Résultat (%)	93,42	94,10	95,71

7.8.3. Approche de gestion – Gestion des plaintes

En 2003, Gaz Métro se dotait d'une directive de gestion intégrée des plaintes de sa clientèle et créait un Bureau du coordonnateur aux plaintes. Cette directive démontre l'engagement de Gaz Métro à assurer un traitement des plaintes de façon à préserver les relations commerciales avec sa clientèle existante et potentielle. La Direction des services à la clientèle est responsable de cette directive. Les gestionnaires de l'entreprise doivent assurer l'application de cette directive auprès de leur personnel. Les collaborateurs internes des différents services représentent l'entreprise auprès de la clientèle et sont responsables du traitement et du règlement des plaintes dans leur service respectif. Des rapports mensuels, trimestriels et annuels sont préparés et présentés à la direction de Gaz Métro.

Une plainte permet de mesurer l'efficacité et l'efficience des processus d'affaires, l'impact des comportements et des façons de faire. Dans une perspective d'amélioration continue, Gaz Métro utilise son système de gestion intégrée pour faire le suivi des plaintes et apporter les mesures correctives le cas échéant.

7.8.3.1. Taux de respect du délai de prise en charge des plaintes et délais de règlement

	Nombre de plaintes	Plaintes prises en charge dans les délais (%)	Plaintes réglées dans les délais (%)
2013	286	99,30	99,70
2014	205	100,00	98,60
2015	177	97,70	97,80

La prise en charge signifie une entente convenue avec le client sur les moyens et les délais requis pour régler la plainte. Le délai de deux jours ouvrables commence le jour suivant la réception de la plainte (objectif : 95 %).

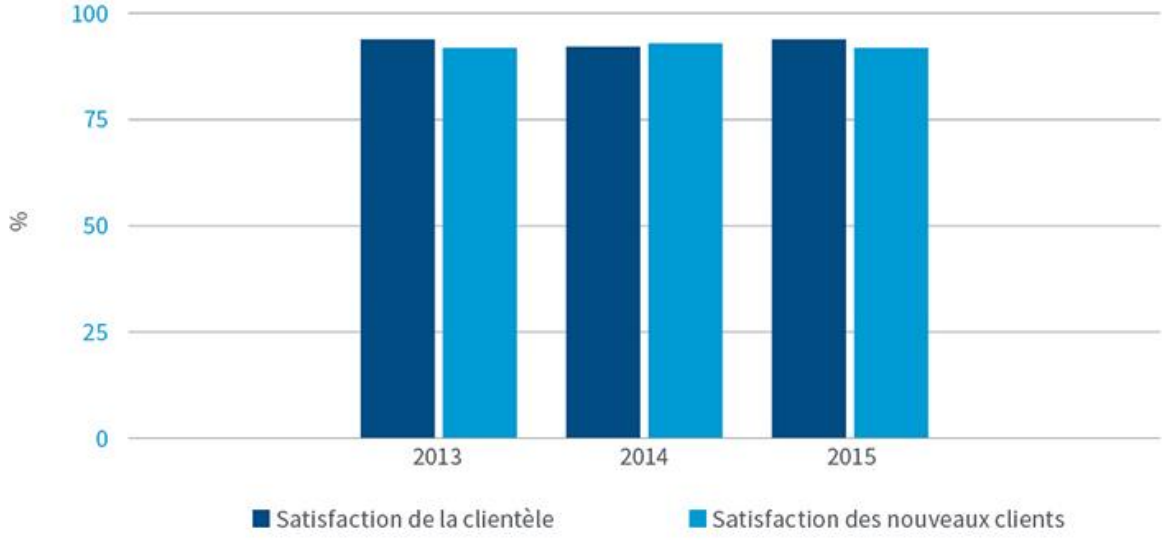
Le délai de règlement des plaintes est le délai entre la date de réception de la plainte et la date de fermeture du dossier, selon le type de plainte (objectif : 92 %).

7.8.4. Approche de gestion – Sondages de satisfaction de la clientèle

Soucieuse des besoins et des préférences de sa clientèle, Gaz Métro porte une attention particulière à les satisfaire. Deux sondages principaux permettent de suivre l'évolution de la satisfaction de la clientèle dans le temps, à savoir le sondage Indicatif client et le sondage auprès de la clientèle de la grande entreprise. Ces deux sondages, sous leur forme actuelle, sont effectués de manière systématique et annuelle depuis plus de dix ans dans l'entreprise.

7.8.5. Indicateurs de performance – Sondages de satisfaction de la clientèle

7.8.5.1. Résultats des enquêtes de satisfaction client (sondage Indicatif client)



Sondage téléphonique réalisé par la firme de recherche SOM, sur une base continue (chaque semaine), avec un échantillon de plus de 3 500 répondants par année. Le sondage est effectué auprès de tous les types de clientèle de Gaz Métro, à l'exception des grandes entreprises, et la présentation des résultats s'effectue sur une base trimestrielle et annuelle.

Gaz Métro conduit le sondage Indicatif client[12]chaque année auprès de sa clientèle résidentielle, affaires et des établissements publics et industriels partout au Québec. Par ce sondage, deux indicateurs principaux sont suivis par l'entreprise, soit le taux de satisfaction de la clientèle envers un service reçu et le taux de satisfaction des nouveaux clients.

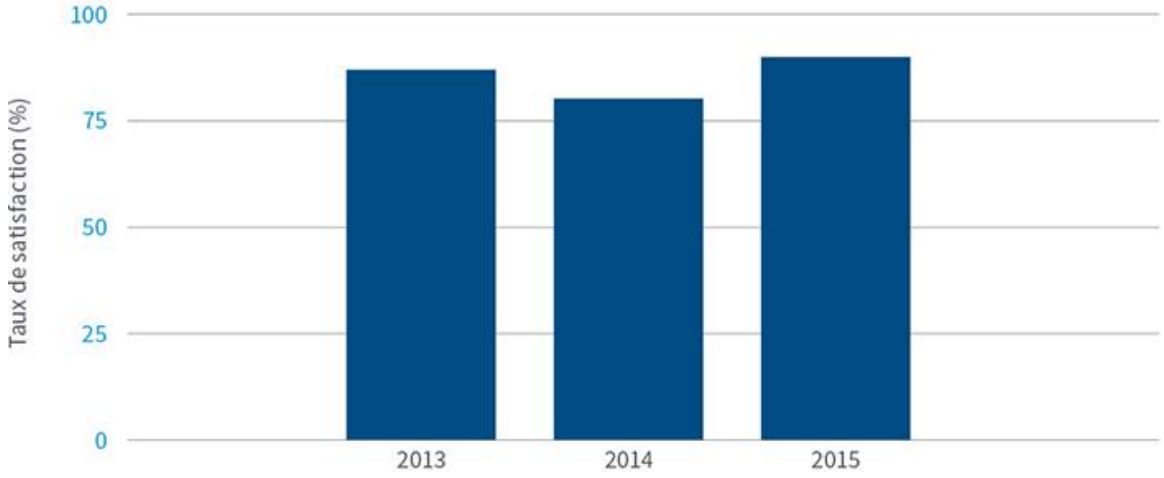
Le taux de satisfaction de la clientèle fait référence à l'appréciation globale du service reçu de Gaz Métro au cours d'une interaction récente, telle qu'un branchement au gaz naturel, un contact avec le service à la clientèle ou une visite de techniciens ou de techniciennes, de représentants ou de représentantes des ventes ou de partenaires certifiés Gaz Métro.

Pour une cinquième année consécutive, le pourcentage des clients sondés qui sont satisfaits surpasse le cap des 90 %, atteignant 93,8 % en 2015, comparativement à 92,3 % en 2014, 94,2 % en 2013, 91,3 % en 2012 et 91,8 % en 2011. Cette réussite s'explique par une bonne performance de l'ensemble des intervenants, dont le service à la clientèle.

Gaz Métro s'intéresse également à la satisfaction de ses nouveaux clients, ce qui fait référence à l'appréciation du service reçu de Gaz Métro lors de l'ensemble des étapes d'accueil d'un nouveau client ou d'une nouvelle cliente (présentation de l'offre par un représentant ou une représentante ou un partenaire certifié, raccordement au réseau gazier, branchement des appareils et suivi du dossier).

Au cours des trois dernières années, le taux de satisfaction des nouveaux clients s'est maintenu au-dessus de 90 %.

7.8.5.2 Résultats des enquêtes de satisfaction client - Marché de la grande entreprise



Note : Les données présentées pour la satisfaction de la clientèle du marché de la grande entreprise sont des valeurs arrondies à l'unité, contrairement aux données présentées pour la

[12] Sondage téléphonique réalisé par la firme de recherche SOM, sur une base continue (chaque semaine), avec un échantillon de plus de 3 500 répondants par année. Le sondage est effectué auprès de tous les types de clientèle de Gaz Métro, à l'exception des grandes entreprises, et la présentation des résultats s'effectue sur une base trimestrielle et annuelle.

satisfaction de la clientèle et la satisfaction des nouveaux clients (valeurs arrondies au dixième).

Un sondage annuel est également effectué auprès de la clientèle du marché de la grande entreprise[13]. Les objectifs principaux de cette enquête sont de mesurer la satisfaction générale envers Gaz Métro, le conseiller ou la conseillère en lien direct avec le client ou la cliente et les différents services de Gaz Métro.

Après une tendance à la baisse entre 2012 et 2014, le niveau de satisfaction de la clientèle de la grande entreprise envers Gaz Métro a fait un bond significatif à la hausse passant de 80 % à 90 % de clients très satisfaits (ce qui correspond à une appréciation entre 8 et 10). Les résultats de l'édition 2015 du sondage s'expliquent notamment par les actions posées par Gaz Métro au cours de l'exercice 2015 pour mieux informer sa clientèle sur ses produits et services.

[13] Sondage auprès de la clientèle du marché de la grande entreprises : Sondage en ligne réalisé par Extract Recherche Marketing, sur une base annuelle, auprès d'un échantillon d'environ 100 grandes entreprises clientes.

7.9. Sécurité du réseau gazier

Initiatives de sensibilisation et de communication des risques, programmes d'entretien préventif et politiques de gestion des mesures d'urgence, de continuité des opérations et du rétablissement du réseau (délai d'intervention d'urgence, système de gestion). Incluent les mesures assurant la sécurité de notre clientèle.

7.9.1. Approche de gestion – Sécurité du réseau gazier

Gestion de la sécurité du réseau

L'objectif premier de Gaz Métro quant à l'exploitation de son réseau demeure l'approvisionnement continu en gaz naturel, de façon sécuritaire, pour son personnel, sa clientèle et le public. Pour ce faire, elle déploie des efforts constants afin d'assurer la protection de la population et des installations par l'application de programmes rigoureux d'entretien et d'amélioration du réseau.

La démarche de Gaz Métro en matière de sécurité du réseau repose en priorité sur l'entretien préventif, l'entretien correctif et une gestion des actifs basée sur le niveau de risques et les valeurs d'affaires. L'engagement de Gaz Métro en matière de gestion de la sécurité du réseau se traduit également par l'adoption de divers programmes et politiques, notamment :

- la Politique de santé et sécurité au travail de Gaz Métro ;
- les programmes de gestion de l'intégrité des réseaux de distribution et de transmission de Gaz Métro intégrés dans la stratégie de gestion des actifs mise en place il y a plusieurs années ;
- le programme de gestion des mesures d'urgence ;
- le programme de la continuité et du rétablissement des opérations.

Démarche intégrée

Gaz Métro a développé un système de gestion intégré (SGI) qui couvre les trois systèmes de gestion enregistrés :

- SGE enregistré à la norme ISO 14001 ;
- Système qualité de l'atelier de préfabrication du Service technique réseau enregistré à la norme ISO 9001 ;
- Système qualité du Service de mesurage enregistré à la norme S-A-01-2006 de Mesures Canada.

Il couvre également le Système de gestion de la sécurité et des pertes de la norme CAN/CSA-Z662, pour lequel Gaz Métro a obtenu une attestation. Gaz Métro doit se conformer à la norme CAN/CSA-Z662 « Réseaux de canalisation de pétrole et de gaz » aux fins de la conception, de la construction, de l'exploitation, de l'entretien et de l'amélioration de ses réseaux de canalisation de gaz naturel au Québec.

Le SGI a permis de mettre en commun des procédures et des façons de faire pour ces systèmes. D'autres systèmes de gestion existants sont également intégrés au SGI, tels que :

- le système qualité des projets majeurs basé sur la norme ISO 9001 ;
- le programme de gestion de la sûreté (CSA Z246.1) ;
- le programme de gestion des mesures d'urgence ;
- le programme de gestion de la continuité et du rétablissement des opérations ;
- le système de la santé et sécurité au travail.

Des objectifs avec un échéancier de réalisation sont établis annuellement et suivis périodiquement, de façon à assurer la performance des systèmes de gestion. Ces objectifs sont mis à jour lors de la revue de direction intégrée qui permet aux dirigeants de Gaz Métro d'apprécier la pertinence, l'efficacité et les améliorations potentielles de ces systèmes.

Atténuation des risques

Programme de gestion des actifs

Gaz Métro s'est dotée d'une stratégie de la gestion des actifs du réseau basée sur les meilleures pratiques en vigueur. La stratégie de la gestion des actifs est une démarche centrée sur les risques. Elle vise en fait à gérer l'équilibre entre les risques, les coûts et la performance.

L'opérationnalisation de la stratégie de gestion des actifs permet à Gaz Métro d'établir les prévisions des investissements nécessaires pour les prochaines années.

Prévention des bris par les tiers

Gaz Métro encourage les entrepreneurs à adopter les meilleures pratiques de l'industrie afin de réduire les risques de dommages à nos actifs. Un programme de prévention des bris par des tiers, réalisé en collaboration avec Info-Excavation, la Régie du bâtiment du Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail, permet de sensibiliser les principaux intervenants, notamment les municipalités et les entrepreneurs en excavation.

Au cours de l'exercice 2015, dans le cadre de son programme de sensibilisation, Gaz Métro a tenu :

- des conférences dans deux congrès s'adressant aux excavateurs et aux entrepreneurs ;
- sept formations en entreprise et sept formations à la demande de la Régie du bâtiment ;
- quatre rencontres de sensibilisation avec des services de sécurité incendie ;
- sept formations à des employés et employées de différentes municipalités au Québec.

Gaz Métro participe également activement aux travaux d'Info-Excavation (qui étaient effectués auparavant par l'Alliance pour la protection des infrastructures souterraines du Québec) qui font la promotion des meilleures pratiques dans ce domaine. D'ailleurs, Gaz Métro contribue

aux travaux pour l'adoption d'un projet de loi par le gouvernement du Québec sur la prévention des bris par les tiers (comme en Ontario), aux côtés d'Info-Excavation.

Gestion des mesures d'urgence et gestion de la sécurité et des pertes

Gaz Métro dispose également d'un programme de gestion des mesures d'urgence qui s'applique dans le cas d'événements d'origine autant naturelle que technologique ou qui résultent d'une intervention humaine.

Par ailleurs, la norme CAN/CSA-Z662 crée une obligation d'élaborer, de mettre en œuvre et de tenir à jour un système documenté de gestion de la sécurité et des pertes applicable aux réseaux de canalisation afin d'assurer la sécurité des personnes et de protéger l'environnement et les biens. La conception et la construction du réseau de Gaz Métro répondent aux normes les plus exigeantes de l'industrie gazière canadienne.

Programme de sensibilisation des cédants

Le principal objectif de ce programme est de rappeler aux propriétaires fonciers qui ont consenti une servitude à Gaz Métro, les éléments à prendre en considération quant à l'usage qui peut être fait du terrain. Pour atteindre ce but, les actions suivantes sont réalisées :

- envoi postal chaque année à tous les cédants d'un dépliant d'information sur la servitude ;
- mise à jour des coordonnées des cédants à l'aide d'un envoi postal contenant un port de retour garanti ;
- mise à jour de la base des données PREXIM, faite par le conseiller principal, expertise immobilière et arpentage ;
- sur un cycle de trois ans, une tournée des cédants est effectuée pour les informer de façon plus détaillée sur les usages permis et interdits. Un rappel est également fait quant à la nécessité d'obtenir l'autorisation de Gaz Métro avant d'entreprendre tout travail. En l'absence du cédant, l'information est laissée dans la boîte aux lettres ;
- mise en place des lignes téléphoniques de service à la clientèle pour répondre, si nécessaire, aux questions des cédants.

Programme de divulgation des risques aux municipalités

Ce programme a pour objectif principal de sensibiliser les municipalités à la présence du réseau gazier, notamment pour aider les municipalités à élaborer leur plan des mesures d'urgence et de répondre ainsi à l'exigence de l'article 10.5.2.2 de la norme CSA Z662 décrite précédemment.

Gaz Métro veille à rencontrer les Villes desservies pour les sensibiliser sur divers éléments de sécurité qui doivent être considérés lorsqu'on cohabite à proximité d'un réseau gazier.

Les intervenants qui sont invités à participer aux rencontres sont les suivants :

- directeur général et/ou maire de la municipalité ;
- chef incendie ;
- chef de la police municipale et/ou Sûreté du Québec ;

- directeur des travaux publics ;
- représentant de l'urbanisme ;
- représentant de la Direction de santé publique ;
- représentant de la Direction de la sécurité civile.

Les principaux sujets abordés pendant les rencontres sont les suivants:

1. Présentation de Gaz Métro et données sur le gaz naturel;
2. Activités préventives et correctives pour assurer la sécurité et l'intégrité de notre réseau;
3. Mesures de prévention lors d'excavations à proximité du réseau;
4. Activités préventives relatives à la présence potentielle de croisements d'égout;
5. Mesures d'intervention d'urgence – réseau de distribution;
6. Mesures d'intervention d'urgence – réseau de transmission.

Le programme est géré conjointement avec les villes par l'équipe du Développement durable, des affaires publiques et gouvernementales. Il est prévu qu'une rencontre avec chaque Ville soit organisée tous les trois ans. Au cours des trois dernières années, les plus importantes municipalités traversées ou desservies par le réseau gazier ont été rencontrées. Ces rencontres se poursuivront.

Responsabilités

La préparation des employés de Gaz Métro à l'intervention d'urgence se traduit par le maintien d'un plan d'urgence corporatif fonctionnel et adapté aux risques qui touchent l'entreprise. En collaboration avec des vice-présidences pertinentes de l'entreprise, des procédures d'intervention spécifiques (PIS) et/ou de rétablissement et de continuité des opérations (PCRO) spécifiques à ses activités sont développées et maintenues. Gaz Métro organise annuellement des formations et des exercices de simulation par secteur, par besoin et par région, afin que ses employés soient le mieux préparé possible à des situations d'urgence.

7.9.2. Indicateurs de performance – Sécurité du réseau gazier

7.9.2.1. Taux de respect du délai d'intervention d'urgence

	2013	2014	2015
Résultat (%)	94,2	94,4	95,0

Gaz Métro vise à répondre à toutes situation d'urgence dans un délai de 35 minutes depuis la réception de l'appel. L'indicateur mesure donc le pourcentage mensuel d'occasions où l'arrivée sur les lieux d'une urgence s'est effectuée à l'intérieur du délai visé pour l'ensemble du territoire desservi.

Le résultat pour l'exercice 2014 est de 94,4 % comparativement à 94,2 % pour l'exercice 2013. Pour l'exercice 2015, un résultat exceptionnel de 95 % de réponses aux appels en 35 minutes et moins a été atteint.

Le nombre d'appels reçus, de 9277, est légèrement inférieur à celui de l'exercice précédent (baisse de 5,1 %).

Depuis l'exercice 2011, le nombre d'appels d'urgence a diminué progressivement de 10 %.

7.9.2.2. Programmes d'entretien préventif

Gaz Métro vise à assurer la sécurité de son réseau de distribution en réalisant des programmes d'entretien préventif. Ces programmes comprennent des activités spécifiques liées à l'entretien de l'ensemble de ses actifs. On y trouve entre autres la détection de fuites de l'ensemble des conduites principales, des branchements d'immeubles et des équipements, la vérification des systèmes de protection cathodique des réseaux d'acier, la vérification des postes de mesurage et de détente ainsi que la vérification de l'odorisation du gaz.

	2013	2014	2015
Nombre de projets réalisés	54 786	56 353	55 030
Taux de réalisation des activités d'entretien préventif par rapport aux activités prévues en début d'année (en %)	100	99,6	98,2

Le taux de réalisation des activités d'entretien préventif par rapport aux activités prévues au début de l'exercice 2015 est de 98,2 %. Pour l'exercice 2014, ce taux était de 99,6 % et pour l'exercice 2013, il était de 100 %. Les écarts proviennent généralement des ajouts et des retraits d'équipement sur le réseau en cours d'année.

Historiquement, Gaz Métro réalise annuellement plus de 97 % de ses programmes d'entretien préventif. Pour l'exercice 2016, 56 328 activités sont prévues.

L'augmentation des activités provient du fait que l'on considère maintenant les activités de l'ensemble des programmes préventifs plutôt que seulement les activités suivies par la Régie de l'énergie.

7.9.2.3. Responsabilité liée aux produits - Non-respect des réglementations concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et des services

	Type d'avis		Conséquence découlant d'un avis		
	Avis de non-conformité	Avis d'infraction	Nombre d'amendes	Amende ($)	Sanction non pécuniaire
2013	0	0	0	0	0
2014	0	0	0	0	0
2015	0	0	0	0	0

Les employés du service SST-environnement n'ont pas reçu, traité ou été informé au cours de la période déterminée, d'information sur le non-respect d'une réglementation ou d'avis de non-conformité de la Commission de la santé et de la sécurité du travail et de la Régie du bâtiment du Québec.

8. Index du contenu GRI

G4-32

Gaz Métro déclare que le présent rapport a été réalisé en conformité « essentielle » avec les lignes directrices GRI G4. Ce rapport n'a pas fait l'objet d'un audit externe.

Éléments généraux d'information (critères de conformité «essentiels»)	Section	Vérification externe
G4-1 Déclaration de la présidente	*Page 2*	*NV*
G4-3 Nom de l'organisation	*Page 7*	*NV*
G4-4 Principales marques et services	*Page 27*	*NV*
G4-5 Adresse du siège social	*Page 27*	*NV*
G4-6 Répartition géographique	*Page 27*	*NV*
G4-7 Forme juridique	*Page 7*	*NV*
G4-8 Marchés desservis	*Pages 23, 27, 34, 50*	*NV*
G4-9 Taille de l'organisation	*Pages 32, 41, 64*	*NV*
G4-10 Répartition de l'effectif	*Page 32*	*NV*
G4-11 Conventions collectives	*Page 32*	*NV*
G4-12 Chaîne d'approvisionnement	*Pages 21, 41, 50, Métrio*	*NV*
G4-13 Changements substantiels	*Pages 7, 56*	*NV*
G4-14 Principe de précaution	*Pages 86, 89*	*NV*
G4-15 Chartes et principes	*Page 31*	*NV*
G4-16 Affiliations	*Page 30*	*NV*
G4-17 Entités incluses	*Pages 7, 29*	*NV*
G4-18 Processus de contenu	*Pages 7, 20*	*NV*

G4-19 Aspects pertinents	*Page 19*	*NV*
G4-20 Pertinence interne des aspects	*Pages 111-118*	*NV*
G4-21 Pertinence externe des aspects	*Pages 111-118*	*NV*
G4-22 Reformulation d'information	*Pages 51, 54, 82, 88*	*NV*
G4-23 Changements substantiels	*Page 15*	*NV*
G4-24 Liste des parties prenantes	*Pages 15, 16, 20*	*NV*
G4-25 Critères de sélection	*Page 16*	*NV*
G4-26 Approche utilisée	*Pages 10, 16, 17, 19, 20*	*NV*
G4-27 Thèmes et préoccupations clés	*Page 10*	*NV*
G4-28 Période couverte	*Page 7*	*NV*
G4-29 Date du précédent rapport	*Page 7*	*NV*
G4-30 Cycle de publication	*Page 7*	*NV*
G4-31 Personne contact	*Page 8*	*NV*
G4-32 Option de conformité	*Pages 7, Page 111*	*NV*
G4-33 Vérification externe	*Page 7*	*NV*
G4-34 Structure de gouvernance	*Page 36*	*NV*
G4-56 Principes et normes internes	*Page 40*	*NV*

G4-20, G4-21

Périmètre des aspects :

- ● Activités de distribution du gaz naturel au Québec, internes à Gaz Métro
- ⊙ Activités de distribution du gaz naturel au Québec, internes et externes à Gaz Métro (incluant des éléments externes tels que les clients ou les fournisseurs de Gaz Métro)
- ◎ Activités de distribution du gaz naturel au Québec et les activités des filiales et coentreprises de Gaz Métro

Le périmètre s'applique à tous les indicateurs utilisés pour un aspect donné, à moins que le périmètre d'un indicateur diffère du périmètre de son aspect. Le cas échéant, le périmètre de l'indicateur est précisé.

G4-20, G4-21

Aspects pertinents	Approche de gestion et indicateurs	Page	Non-publication	Vérif. externe
Économie	G4-DMA générale	*64*		NV
◎ **Performance économique**	● G4-EC1 Valeur économique directe créée et distribuée	*65*		NV
	● G4-EC2 Implications financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liées aux changements climatiques	*66*	La quantification des impacts n'a pas été réalisée car l'information est actuellement indisponible.	NV
⊙ **Pratiques d'achat**	G4-EC9 Part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels	*54, Métrio*	Les informations relatives aux fournisseurs locaux ne sont actuellement disponibles que pour les 20 principaux fournisseurs.	NV
Environnement	G4-DMA générale	*86*		NV
⊙ **Énergie**	G4-DMA-générale	*74, 75*		NV
	G4-DMA-spécifique b	*106*		NV
	● G4-EN3 Consommation énergétique au sein de l'organisation	*75*		NV
	● G4-EN5 Intensité énergétique	*77*		NV
	● G4-EN6 Réduction de la consommation énergétique	*78*		NV
	⊙ G4-EN7 Réductions des besoins énergétiques des produits et services	*74*		NV
● **Eau**	G4-EN8 Volume total d'eau prélevé par source	*Métrio*		NV
● **Biodiversité**	G4-EN11 Sites opérationnels détenus, loués ou gérés dans des aires protégées ou y étant adjacents, ainsi qu'en zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées	*91*	L'identification et l'évaluation des impacts se fait dans le cas des projets spécifiques, l'information est actuellement indisponible pour l'ensemble des sites opérationnels.	NV

G4-20, G4-21

Aspects pertinents	Approche de gestion et indicateurs	Page	Non-publication	Vérif. externe
	G4-EN12 Description des impacts substantiels des activités, produits et services sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées	*90*		NV
	G4-EN14 Nombre d'espèces sensibles dans les emprises de Gaz Métro	*92*	L'identification et l'évaluation des impacts se fait dans le cas des projets spécifiques, l'information est actuellement indisponible pour l'ensemble des sites opérationnels.	NV
• **Émissions**	G4-DMA-spécifique b	*79*		NV
	G4-EN15 Émissions directes de gaz à effet de serre (Scope 1)	*80*		NV
	G4-EN16 Émissions indirectes de gaz à effet de serre (Scope 2) liées à l'énergie	*82*		NV
	G4-EN18 Intensité des émissions de gaz à effet de serre	*82*		NV
	G4-EN19 Réduction des émissions de gaz à effet de serre	*83*		NV
	G4-EN21 NO_x, SO_x et autres émissions atmosphériques substantielles	*84*		NV
• **Effluents et déchets**	G4-DMA générale	*85*		NV
	G4-EN23 Poids total de déchets, par types et modes de traitement	*Métrio*		NV
	G4-EN24 Nombre et volume total des déversements substantiels	*85*		NV
• **Produits et services**	G4-EN27 Portée des mesures d'atténuation des impacts environnementaux des produits et des services	*81*		NV

G4-20, G4-21

Aspects pertinents	Approche de gestion et indicateurs	Page	Non-publication	Vérif. externe
• **Conformité environne-mentale**	G4-EN29 Montant des amendes substantielles et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement	*63*		NV
• **Transports**	G4-EN30 Impacts environnementaux substantiels du transport des produits, d'autres marchandises et de matières utilisés par l'organisation dans le cadre de ses activités, et des déplacements des membres de son personnel	*89*	Absence d'information permettant de quantifier les impacts substantiels. L'information est actuellement indisponible.	NV
SOCIAL – Pratiques en matière d'emploi et de travail décent	G4-DMA générale	*93*		NV
• **Emploi**	G4-DMA-spécifique b	*93*	À compléter dans les prochains rapports.	NV
	G4-LA1 Nombre total et pourcentage de nouveaux salariés et salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranches d'âge, sexes, et zones géographiques	*32, Métrio*	Plusieurs informations n'ont pas pu être recueillies, notamment pour ventiler les données par sexes et pour les prestataires de Gaz Métro. L'information est actuellement indisponible	NV
• **Santé et sécurité au travail**	G4-LA6 Taux et types d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, proportion de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail, par zones géographiques et sexes	*94*	Plusieurs informations n'ont pas pu être recueillies, notamment pour ventiler les données par sexes et pour les prestataires de Gaz Métro et préciser les types d'accidents du travail. L'information est actuellement indisponible	NV
	G4-LA8 Thèmes de santé et de sécurité couverts par des accords formels avec les syndicats	*95*		NV

G4-20, G4-21

Aspects pertinents	Approche de gestion et indicateurs	Page	Non-publication	Vérif. externe
• **Formation et éducation**	G4-LA9 Nombre moyen d'heures de formation par an, réparti par salariés et salariées, par sexes et par catégories professionnelles	*Métrio*	La ventilation par sexes n'est pas possible en raison du niveau de détails des informations recueillies.	NV
	G4-LA10 Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie destinés à assurer l'employabilité des salariés et des salariées et à les aider à gérer leur fin de carrière	*Métrio*		NV
	G4-LA11 Pourcentage et nombre de salariés et salariées bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, par sexes et catégories professionnelles	*Métrio*		NV
• **Égalité de rémunération entre les femmes et les hommes**	G4-LA13 Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes par rapport aux hommes, par catégories professionnelles et principaux sites opérationnels	*99*	Information sur les salaires de base seulement. L'information sur le ratio de la rémunération est actuellement indisponible.	NV
• **Évaluation des pratiques en matière d'emploi chez les fournisseurs**	G4-LA15 Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur les pratiques en matière d'emploi dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	*Métrio*	Absence d'information permettant de quantifier le nombre de fournisseurs ayant des impacts négatifs substantiels, réels et potentiels. L'information est actuellement indisponible.	NV
Social – droit humain	G4-DMA générale	*97*		NV
• **Non-discrimination**	G4-HR3 Nombre total d'incidents de discrimination et actions correctives mises en place	*101*		NV

G4-20, G4-21

Aspects pertinents	Approche de gestion et indicateurs	Page	Non-publication	Vérif. externe
• Évaluation du respect des droits de l'Homme chez les fournisseurs	G4-HR11 Impacts négatifs substantiels réels et potentiels sur les droits de l'Homme dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	*Métrio*	Absence d'information permettant de quantifier le nombre de fournisseurs ayant des impacts négatifs substantiels, réels et potentiels. L'information est actuellement indisponible.	NV
Social – Société	G4-DMA générale	*58*		NV
	G4-DMA-spécifique b		Information non disponible.	NV
• **Communautés locales**	G4-SO2 Activités ayant d'importantes conséquences néfastes réelles et potentielles sur les communautés locales	*88*	Les impacts économiques, sociaux et culturels potentiels ne sont pas abordés dans l'analyse de risques actuellement faite par l'entreprise. Seuls les impacts environnementaux sont considérés.	NV
• **Conformité – santé et sécurité**	G4-SO8 Montant des amendes substantielles et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations	*63*		NV
• **Évaluation des impacts des fournisseurs sur la société**	G4-SO10 Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur la société dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	*Métrio*	Absence d'information permettant de quantifier le nombre de fournisseurs ayant des impacts négatifs substantiels, réels et potentiels. L'information est actuellement indisponible.	NV

G4-20, G4-21

Aspects pertinents	Approche de gestion et indicateurs	Page	Non-publication	Vérif. externe
Social – Responsabilité liée aux produits	**G4-DMA générale**	***102***		**NV**
	G4-DMA-spécifique b		Absence d'information sur l'analyse de cycle de vie.	NV
• **Santé et sécurité des consommateurs**	G4-PR2 Nombre total d'incidents de non-respect des réglementations et codes volontaires concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et des services pendant leur cycle de vie, par types de résultats	*110*		NV
• **Étiquetage des produits et services**	G4-PR5 Résultats des enquêtes de satisfaction clientèle	*103, 103*		NV
• **Conformité – communications marketing**	G4-PR7 Nombre total d'incidents de non-respect des réglementations et codes volontaires relatifs aux communications marketing, y compris la publicité, la promotion et les parrainages, par types de résultats	*62*		NV
• **Conformité – sécurité du réseau**	G4-PR9 Montant des amendes substantielles reçues pour non-respect des lois et réglementations concernant la mise à disposition et l'utilisation de produits et de services	*62*		NV

9. GLOSSAIRE

Unités de mesure et termes généraux

CH_4	Méthane
CO	Monoxyde de carbone
CO_2	Dioxyde de carbone
COV	Composés organiques volatils
CSA-Z246	Certification du système de gestion de la sûreté
CSA-Z662	Certification du système de gestion de la sécurité et des pertes
Crédit compensatoire	Crédit octroyé à un promoteur pour les réductions ou suppressions de gaz à effet de serre réalisées par un projet de compensation. Un crédit compensatoire représente une tonne d'émissions réduite ou supprimée en équivalent dioxyde de carbone.
daQ	Distribution au Québec
ES3	Energy Sector Sustainability Study
GES	Gaz à effet de serre
GJ	Gigajoule
GNL	Gaz naturel liquéfié
GRI G4	Quatrième génération des lignes directrices de la Global Reporting Initiative
INRP	Inventaire national des rejets de polluants
ISO 9001	Certification du système de gestion de la qualité
ISO 14001	Certification du système de gestion environnementale
m^3	Mètre cube
MW	Mégawatt
MWh	Mégawattheure
NO_x	Oxydes d'azote
PJ	Pétajoule
PGEÉ	Plan global en efficacité énergétique
Scope 1	Somme des émissions directes induites par la combustion d'énergies fossiles de ressources possédées ou contrôlées par l'entreprise
Scope 2	Somme des émissions indirectes induites par l'achat ou la production d'électricité
SGE	Système de gestion environnementale certifié ISO 14001 : 2008
SGI	Système de gestion intégré
SO_2	Dioxyde de soufre
SPEDE	Règlement concernant le système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre
RHRE	Comité Régie d'entreprise et ressources humaines
RDO	Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère
SST	Santé et sécurité au travail

Organisations et entités

CSN	Confédération des syndicats nationaux
CTGN	Centre de technologie du gaz naturel
CVPS	Central Vermont Public Service Corporation
ECPAR	Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable
FEÉ	Fonds en efficacité énergétique
GMi	Gaz Métro inc.
GMP	Green Mountain Power
GMST	Gaz Métro Solutions Transport
GRI	Global Reporting Initiative
Intragaz	Groupe Intragaz
ISO	Organisation internationale de normalisation
MDDELCC	Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques
MRC	Municipalité régionale de comté
MTQ	Ministère des Transports du Québec
ONÉ	Office national de l'énergie
Régie	Régie de l'énergie du Québec
RBQ	Régie du bâtiment du Québec
SEPB	Syndicat des employées et employés professionnels et de bureau
STQ	Société des traversiers du Québec
TCPL	TransCanada PipeLines Limited
TCE	TransCanada Energie
TQM	Gazoduc Trans Québec Maritimes Inc.
Union Gas	Union Gas Limited
Usine LSR	Usine de liquéfaction, stockage et regazéification de gaz naturel
Valener	Valener Inc.