RESPONSABLE

GazMétro
la vie en bleu

PERFORMANTE

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013

RESPECTUEUSE

MATERIALITY MATTERS
Global Reporting Initiative
AT THE TIME OF PUBLICATION THE G4-17 TO G4-27 DISCLOSURES WERE CORRECTLY LOCATED IN THIS G4 CONTENT INDEX AND FINAL REPORT.
2014

1. Message de la présidente et chef de la direction 3

2. À propos de ce rapport 7

3. Retour sur la *Feuille de route en développement durable 2013-2017* 8

4. Se développer sur les bases d'une compréhension mutuelle 14

4.1. CONSULTER POUR S'AMÉLIORER 14

4.2. ANALYSE DE PERTINENCE 15

5. Profil de l'entreprise 19

5.1. GAZ MÉTRO EN BREF 19

5.2. PROFIL ÉNERGÉTIQUE 24

5.3. GOUVERNANCE 25

5.4. ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ 28

6. Entreprise responsable 30

6.1. ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX 33

6.1.1. Émissions et polluants atmosphériques 35

6.1.2. Énergie 41

6.1.3. Gestion de l'impact environnemental de nos activités 43

6.1.4. Gestion des matières résiduelles internes 46

6.1.5. Fuites, déversements et contamination de l'environnement 49

6.2. GESTION DE LA SÉCURITÉ DU RÉSEAU 51

7. Entreprise performante 55

7.1. VALEUR ÉCONOMIQUE 58

7.2. CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT 61

7.2.1. Description de la chaîne d'approvisionnement 61

7.2.2. Approvisionnement en gaz naturel 62

7.2.3. Acceptabilité sociale du produit 65

7.2.4. Prix du gaz naturel 66

7.2.5. Approvisionnement biens et services 66

7.2.6. Démarche d'approvisionnement responsable 69

8. Entreprise respectueuse 70

8.1. DES MEMBRES DE SON PERSONNEL 73

8.1.1. Santé et sécurité 73

8.1.2. Formation et éducation 75

8.1.3. Milieu de travail favorisant l'égalité des chances 76

8.1.4. Gestion de la relève 77

8.2. DE SA CLIENTÈLE 79

8.3. DE LA COLLECTIVITÉ 84

9. Remerciements 89

10. Index du contenu GRI 90

11. Glossaire 96

Message de la présidente et chef de la direction

GAZ MÉTRO ET LE DÉVELOPPEMENT DURABLE : PRENDRE LES DEVANTS DANS UN MONDE ÉNERGÉTIQUE EN TRANSITION

Je conçois l'entreprise comme évoluant dans le terreau d'une communauté, avec tout ce que cela implique comme interrelations. Dans cet esprit, le développement durable m'apparaît comme une façon possible et intelligente de penser l'avenir. C'est d'autant plus vrai dans le domaine de l'énergie où se croisent, et parfois se heurtent, des considérations aussi fondamentales que notre bien-être, la protection de l'environnement, la santé, l'innovation et la prospérité. Gaz Métro incarne bien l'effervescence qui caractérise ce secteur. Notre entreprise est au Québec tout à la fois premier distributeur gazier, transporteur de gaz naturel et leader en efficacité énergétique. Gaz Métro est aussi partenaire d'un des plus importants projets d'énergie éolienne au Canada, celui de la Seigneurie de Beaupré, dont les activités ont débuté en 2013.

L'établissement de relations harmonieuses avec la collectivité fait partie de la culture de Gaz Métro depuis des décennies. Cette manière de vivre nous a amenés à intégrer explicitement la notion de développement durable à la mission même de notre entreprise en 2009.

Avec ce premier rapport de développement durable produit en conformité avec les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI), nous démontrons le sérieux de cet engagement. Ce rapport couvre l'exercice débutant le 1er octobre 2012 et se terminant le 30 septembre 2013 (ci-après « exercice 2013 »). Nous vous le présentons avec un juste dosage de fierté et d'humilité, parce que nous avons le désir d'affirmer un leadership en matière de développement durable, tout en sachant que notre fiche n'est pas parfaite. C'est un travail qui est en cours. C'est une évolution qui se poursuit. C'est une entreprise qui veut bien grandir.

UNE ENTREPRISE EN CONSTANTE ÉVOLUTION

L'adhésion au développement durable est un processus, un apprentissage. En 2007, cet engagement de Gaz Métro est devenu public avec notre participation au Carbon Disclosure Project (CDP), une initiative internationale de grands investisseurs désireux de faire connaître à la population les émissions de gaz à effet de serre (GES) des entreprises. En 2008, tout en maintenant notre participation au CDP, nous avons rendu public un premier « Bilan de développement durable », qui nous mettait sur la voie d'une reddition de comptes plus élaborée.

En 2012, après des discussions internes et des consultations avec les parties prenantes, nous avons publié notre *Feuille de route en développement durable 2013-2017 - Une trajectoire porteuse d'avenir*. Ce document public comportait 19 engagements, dont celui de publier, pour l'année 2013, un premier rapport de développement durable selon les lignes directrices de la GRI. Déterminée à prendre les devants, Gaz Métro a décidé de répondre aux critères les plus récents en matière de transparence et de divulgation en choisissant de se conformer à la quatrième génération du référentiel GRI (G4). C'est notre façon de donner vie aux trois maîtres mots de notre mission, une entreprise « performante », « responsable » et « respectueuse ».

Gaz Métro se veut une entreprise dont l'apport à la société est positif dans toutes ces dimensions. Gaz Métro est aussi consciente d'un contexte international et québécois qui appelle à une responsabilisation plus grande des entreprises.

RESPONSABLE DANS LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES ET POLLUANTS ATMOSPHÉRIQUES

Sur la scène internationale, le rapport du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC), paru en septembre 2013, et l'Outlook 2013 de l'Agence internationale de l'énergie (AIE) ont répété l'urgence d'agir pour contenir le réchauffement climatique à 2 °C par rapport à l'ère préindustrielle. Ils ont placé les questions énergétiques au cœur de la lutte. Pour atteindre les cibles, l'AIE préconise ainsi comme actions prioritaires une baisse de la consommation des hydrocarbures, l'utilisation du gaz naturel comme énergie de transition, un recours accru aux énergies renouvelables et une intensification des efforts d'efficacité énergétique.

Sur la scène québécoise, le Plan d'action 2013-2020 sur les changements climatiques vise la cible de réduction des émissions de GES la plus ambitieuse en Amérique du Nord à l'horizon 2020. Parmi les actions prévues à ce plan figure l'entrée en vigueur graduelle, depuis le 1er janvier 2013, du Système de plafonnement et d'échange de droits d'émission (SPEDE). Ce marché du carbone, qui n'aura d'existence qu'au Québec et en Californie, aura des impacts directs sur Gaz Métro et sa clientèle.

Le gouvernement du Québec a par ailleurs formé, au cours de l'année 2013, la Commission sur les enjeux énergétiques qui a tenu des consultations publiques pour éclairer sa réflexion en vue de la mise à jour de la politique énergétique québécoise. Gaz Métro a participé à ces consultations en faisant notamment valoir que le recours au gaz naturel pour remplacer des combustibles plus émissifs, comme le mazout et le diesel, était incontournable pour que le Québec atteigne ses objectifs.

La dynamique de prix du gaz naturel est favorable. Le gaz naturel est depuis les dernières années la source d'énergie la moins chère, et ce, sur tous les marchés et pour tous les types de clientèles. Depuis 2008, le prix de la molécule de gaz naturel a en effet diminué de plus de 50 %. Cette position concurrentielle facilite le passage au gaz naturel, bien que son acceptabilité sociale reste fragile en raison d'une compréhension de ses attributs qui demeure à parfaire.

UN CITOYEN ACTIF ET RESPECTUEUX DE L'INTELLIGENCE DE SES CONCITOYENS

La compréhension des enjeux énergétiques est un défi et les paradoxes sont nombreux. Ainsi, si le Québec peut s'enorgueillir du fait que l'hydroélectricité compose la moitié de son portefeuille énergétique, le Québec est aussi un très grand consommateur canadien de mazout lourd, qui est le plus polluant des combustibles fossiles après le charbon.

Agissant comme citoyen actif, Gaz Métro a à cœur de participer à la discussion publique dans le respect des citoyens et de leur intelligence. En cela, nous faisons la promotion du gaz naturel en mettant de l'avant ses propriétés, ses atouts environnementaux et son prix avantageux. Nous le faisons, tout en saluant l'hydroélectricité et l'intention du gouvernement, par exemple, de faire de l'électrification des transports publics une priorité. Nous n'avons de cesse d'insister sur l'importance de l'efficacité énergétique; nous expliquons l'importance de répondre à nos besoins collectifs par l'entremise d'un bouquet d'énergies selon le principe de la bonne énergie au bon endroit, pour le bon usage. C'est une position publique qui nous amène à promouvoir nos intérêts d'entreprise dans une évolution positive de la société.

Pour contribuer à l'atteinte des objectifs ambitieux du Québec, Gaz Métro propose des solutions énergétiques intégrées, notamment aux industries et au monde du transport, qui sont responsables de 75 % des émissions québécoises de GES.

QUATRE ENJEUX PRIORITAIRES

Au cours de l'exercice couvert par ce rapport, notre action s'est ainsi concentrée autour de quatre enjeux prioritaires.

1. Poursuivre et intensifier nos efforts en efficacité énergétique.

¬ Depuis l'année 2001, Gaz Métro a mis en œuvre pas moins de 100 000 projets d'efficacité énergétique, et nous sommes en bonne voie d'atteindre l'objectif gouvernemental d'économie de 350 millions de mètres cubes de gaz naturel fixé pour 2015. Pendant l'année couverte par ce rapport, le volume évité a atteint 34 millions de mètres cubes, faisant passer le volume total évité depuis 2001 à 339 millions de mètres cubes.

2. Contribuer à réduire le recours aux produits pétroliers dans les transports.

¬ Nous le faisons notamment en tentant d'intéresser davantage de transporteurs routiers, maritimes et ferroviaires à convertir leur parc de véhicules au gaz naturel. Ainsi, au cours de l'exercice 2013, d'autres transporteurs routiers, à l'instar de Transport Robert, ont fait ce choix écologique et économique. De plus, nous avons conclu une entente avec La Coop fédérée en vue de l'ouverture de stations-services multiénergies qui faciliteront l'accès au gaz naturel comme carburant. Nous avons également confirmé une entente d'approvisionnement avec la Société des traversiers du Québec.

3. Chercher à intensifier la conversion du mazout vers le gaz naturel.

¬ À Saint-Félicien, au Lac-Saint-Jean, notre équipe a finalisé un important projet de prolongation de notre réseau sur 22 km pour acheminer le gaz naturel vers l'usine de Produits forestiers Résolu. En plus d'avoir un impact concret sur l'environnement par la réduction des émissions de GES et de polluants atmosphériques, cette importante réalisation aide à assurer la pérennité de cet employeur phare de la région.

4. Travailler à intégrer davantage de gaz naturel renouvelable (biométhane) au portefeuille énergétique du Québec.

¬ Dans cette perspective, au cours de l'exercice visé par ce rapport, la Régie de l'énergie a reconnu que la valorisation du biométhane relevait d'objectifs publics louables et était valable d'un point de vue environnemental. Gaz Métro travaille à l'heure actuelle à la refonte du modèle d'affaires proposé avec ses différents partenaires.

UNE ACTION QUI COMPORTE DES DÉFIS

Ces axes prioritaires comportent par ailleurs des défis qu'il nous a fallu relever et dont certains demeurent pour l'avenir. Par exemple, avec la pleine entrée en vigueur du SPEDE en janvier 2015, Gaz Métro et sa clientèle devront chercher encore plus activement à réduire leurs émissions de GES.

D'autre part, notre volonté d'encourager des utilisateurs de combustibles plus émissifs à opter pour le gaz naturel se trouve parfois compromise par l'accès à celui-ci. Ainsi en 2013, nous avons dû suspendre le projet d'extension de notre réseau d'approvisionnement vers la Côte-Nord parce que les conditions de rentabilité n'étaient pas réunies. Nous étudions des solutions alternatives, comme la livraison de gaz naturel liquéfié à certaines industries, pour que cette région puisse profiter aussi des avantages économiques et écologiques du gaz naturel.

La valorisation du biométhane pose elle aussi des défis. Si la Régie de l'énergie a reconnu que cette valorisation était valable au point de vue environnemental, les projets de Gaz Métro, reposant sur un partenariat avec les villes de Québec et de Saint-Hyacinthe, n'ont pu être autorisés dans la forme proposée en regard des règles qui régissent nos activités. Nous devrons donc chercher à obtenir une modification à ces règles ou à élaborer un modèle alternatif de réalisation de ces projets.

En parallèle, nous avons dû travailler à sécuriser l'approvisionnement du Québec en gaz naturel. En septembre 2013, nous avons annoncé la conclusion d'une entente de principe avec le transporteur TransCanada PipeLines Limited (TCPL) et les autres distributeurs gaziers de l'est du Canada pour l'acheminement du gaz naturel jusqu'au territoire du Québec. Cette entente vise à sécuriser, pour les années à venir, la mise en place des infrastructures nécessaires pour augmenter la part de notre approvisionnement à Dawn, un carrefour gazier situé dans le sud de l'Ontario.

L'ENJEU DE L'ACCEPTABILITÉ SOCIALE

Parmi nos défis apparaît toujours, comme une toile de fond, l'enjeu de l'acceptabilité sociale. La tragédie de Lac-Mégantic et la douleur de cette communauté ont fait naître des inquiétudes nouvelles et légitimes quant à la sécurité du transport des combustibles. Cela est sans compter les questions qui ont émergé dans la foulée des différents projets de pipelines qui visent à trouver de nouveaux débouchés pour le pétrole canadien.

Le gaz naturel que nous distribuons, par sa provenance de même que par son procédé d'extraction, soulève de son côté de plus en plus de questions quant à son acceptabilité sociale, et Gaz Métro doit s'y attarder. En effet, depuis les dernières années, nous avons noté une plus grande préoccupation au sein de la population à ces égards.

Cela s'inscrit finalement dans un contexte où notre entreprise aura à composer avec la future politique énergétique québécoise, qui devrait voir le jour en 2014. Cette dernière constituera un nouveau cadre qui guidera notre évolution future.

UN NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE

C'est dans ce contexte chargé que Gaz Métro a procédé en 2013 à la mise à jour de son plan stratégique pour les cinq prochaines années. Ce plan établit deux orientations maîtresses : protéger et croître. Protéger, c'est entre autres agir de manière prévenante envers notre personnel, notre clientèle et la communauté avec des infrastructures en excellent état et une situation financière qui permet de ne rien laisser au hasard; et croître, c'est entre autres grandir de manière harmonieuse, développer notre réseau et notre clientèle en intégrant à notre marche les idées de notre personnel et les préoccupations de nos parties prenantes. Une orientation qui, certainement, amène notre entreprise à être encore plus performante, davantage responsable et toujours aussi respectueuse de son milieu.

UN ENGAGEMENT MULTIDIMENSIONNEL

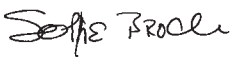
Vous verrez, à la lecture de ce rapport, que le développement durable chez Gaz Métro est un engagement mesuré et multidimensionnel à bien faire les choses. Il repose sur une conception moderne de la vie en collectivité et de la responsabilité d'entreprise.

En plus de détailler nos actions dans le domaine environnemental, ce rapport présente aussi de nombreuses réalisations à l'égard des relations avec la collectivité, de l'achat responsable, de l'engagement communautaire et des relations avec notre personnel. Il décrit les relations avec nos parties prenantes qui sont nos interlocuteurs quotidiens, ceux par qui et avec qui nous tentons chaque jour de faire mieux. Ces parties prenantes ont été étroitement consultées dans l'élaboration de ce rapport, qui est un compte-rendu exhaustif, rigoureux et donc inévitablement complexe de nos actions.

Je suis fière que Gaz Métro pose ce geste de transparence et je tiens à remercier et à féliciter tous les employés et toutes les employées de Gaz Métro qui incarnent cette volonté d'entreprise. Des plus jeunes aux plus expérimentés, ils se sont investis dans cette démarche avec un enthousiasme contagieux qui va bien au-delà du professionnalisme, pour tendre vers un art de vivre où l'ambition et le succès ne sont pas étrangers à l'altruisme. Je tiens aussi à remercier nos actionnaires, qui sont partenaires de cette évolution de Gaz Métro. Eux aussi posent un geste audacieux. Ils affirment leur conviction que le développement durable fait de leur investissement dans Gaz Métro un meilleur placement et améliore les perspectives de développement à long terme de l'entreprise.

Ce premier rapport de développement durable basé sur les lignes directrices GRI G4 témoigne en somme d'une certaine maturité de notre entreprise face à cet enjeu; cela fait partie de nous et nous incite à poursuivre nos efforts. Nous avançons ainsi visière levée en discussion avec la collectivité.

Bonne lecture !



Sophie Brochu
Présidente et chef de la direction

Rapport GRI G4

Ce rapport de développement durable répond aux exigences de la quatrième génération (G4) des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI). Ces lignes directrices ont été revisitées et améliorées en 2013 à la suite de la tenue d'une importante consultation internationale. En rehaussant les exigences de la gestion stratégique et opérationnelle du développement durable dans les entreprises, la GRI amène dorénavant celles-ci à suivre une démarche complète intégrée qui va bien au-delà d'un rapport, qui met l'accent sur la transparence, l'équilibre de l'information divulguée et l'importance de la consultation afin de traiter des thèmes les plus pertinents pour l'entreprise et ses parties prenantes.

À propos de ce rapport

NOTE AU LECTEUR

G4-17-22-23-28- 29-30

Ce rapport porte sur l'activité principale de Société en commandite Gaz Métro (Gaz Métro), soit la distribution de gaz naturel au Québec (daQ). La période concernée est l'exercice financier 2013 (du 1er octobre 2012 au 30 septembre 2013) [1]. Les informations les plus récentes disponibles y sont présentées. Aucun changement substantiel de taille, de structure ou de capital de Gaz Métro n'est survenu au cours de cet exercice financier. Ce document étant notre premier rapport de développement durable, l'historique de certaines données apparaît à titre informatif seulement et les références peuvent varier. Gaz Métro prévoit faire une mise à jour annuelle des indicateurs de performance et publiera un rapport complet tous les deux ans.

G4-32-33

Gaz Métro déclare que le présent rapport a été réalisé en conformité « essentielle » avec les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) G4. C'est-à-dire que même s'il a fait l'objet d'un accompagnement par l'équipe de développement durable et gestion des gaz à effet de serre de Raymond Chabot Grant Thornton et par Neuvaction, ce premier rapport n'a pas fait l'objet d'un audit externe. Néanmoins, il a été validé par toutes les instances internes imputables en matière de développement durable et de divulgation d'information chez Gaz Métro à cet égard, soit la Vice-présidence à la stratégie, à la communication et au développement durable, le comité de développement durable et le conseil de gestion de Gaz Métro (section 5.1 et section 5.2). L'index du contenu GRI G4 se trouve à la fin de ce rapport (section 10).

Les informations présentées dans ce rapport ont été fournies avec un souci de validité, d'intégrité et de justesse des données; elles proviennent de systèmes internes de gestion, tels que le système de gestion environnementale.

Dans le but d'identifier les éléments généraux d'information prescrits par la GRI (G4-17 à G4-56), des encadrés en marge des pages indiqueront au cours de votre lecture les numéros correspondant à leur identification (consultez l'index pour la liste complète).

1. À moins d'indication contraire.

Contenu du rapport

Le contenu de ce rapport est orienté autour des trois valeurs de Gaz Métro : responsabilité, performance et respect, qui figurent explicitement dans la mission de l'entreprise.

Chez Gaz Métro, l'intégration de nos valeurs dans nos pratiques d'affaires est un moyen d'atteindre nos objectifs stratégiques tout en contribuant à la société.

Attestation de l'audit interne

La Direction de l'audit interne de Gaz Métro a réalisé un mandat d'audit dont l'objectif était de s'assurer que des processus et des contrôles adéquats et efficaces étaient en place pour encadrer la production du premier rapport de développement durable de Gaz Métro. Au cours de ses travaux, la Direction de l'audit interne de Gaz Métro n'a relevé aucun élément significatif lui portant à croire que les processus et les contrôles encadrant la production du rapport de développement durable 2013 de Gaz Métro ne sont pas adéquats et efficaces.

Retour sur la *Feuille de route en développement durable 2013-2017*

Fin 2012, Gaz Métro s'est dotée de sa *Feuille de route en développement durable 2013-2017* (la « Feuille de route en développement durable »). Ce document mobilise l'entreprise, ses filiales et coentreprises autour de 19 engagements à atteindre sur un horizon de cinq ans. Il décrit la façon dont Gaz Métro entend contribuer à une société plus verte, plus équitable et plus prospère. Parmi ces engagements figure celui de publier un rapport de développement durable basé sur les lignes directrices de la GRI pour l'exercice 2013.

Pour produire ce rapport, nous avons fait un arrimage entre les engagements de notre Feuille de route en développement durable et les indicateurs GRI. Au fil de votre lecture, vous découvrirez ainsi les réalisations découlant de nos engagements selon des indicateurs de performance.

PHÉNIX DE L'ENVIRONNEMENT

Gaz Métro a été nommée **finaliste aux Phénix de l'environnement 2013** dans la catégorie « Entreprise - Mise en œuvre d'une démarche stratégique de développement durable » pour sa Feuille de route en développement durable publiée en décembre 2012.

Le tableau de suivi des engagements de la Feuille de route en développement durable présente un résumé des engagements et fait état, de manière non exhaustive, de la progression vers les objectifs qu'il est prévu d'atteindre d'ici 2017.

TABLEAU DE SUIVI DES ENGAGEMENTS DE LA FEUILLE DE ROUTE EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

LÉGENDE

Engagement atteint | Progression | Objectif non atteint | Cible à déterminer

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
1 Promouvoir de manière systématique la lutte au gaspillage énergétique par une offre commerciale innovante et responsable intégrant l'**efficacité énergétique**.	350 millions de m^3 de gaz naturel évités depuis 2001 grâce à ses programmes d'efficacité énergétique d'ici 2015 [2]	

FAITS SAILLANTS

- Plus de 34 millions de m^3 ont été évités au cours de l'exercice 2013, faisant passer le volume total évité depuis 2001 à 339 millions de m^3.

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
2 Contribuer au développement d'**énergies nouvelles** et de nouvelles applications du gaz naturel en favorisant la **recherche et le développement**.	À déterminer	

FAITS SAILLANTS

- Le gaz naturel comprimé (GNC) a continué de gagner du terrain dans le secteur du transport lourd à court rayon et des véhicules spécialisés, notamment dans le domaine du transport des matières résiduelles, avec 95 camions maintenant sur la route. Gaz Métro montre l'exemple et continue d'augmenter l'utilisation du GNC dans son parc de véhicules, atteignant 58 véhicules à la fin 2013 et 6 chariots-élévateurs, alimentés à partir de sa station privée de ravitaillement en GNC située au siège social.
- Gaz Métro, Valener et leur partenaire Boralex, par l'entremise de leur coentreprise, ont complété la construction des deux premiers parcs éoliens sur le territoire de la Seigneurie de Beaupré, dont la puissance installée totalise 272 MW.
- Un incubateur a été mis sur pied à l'automne 2013. Une équipe de travail multisectorielle, de taille réduite, a été mise en place avec le mandat de penser autrement, et ultimement d'identifier des idées innovantes et prometteuses pour Gaz Métro.

2. La cible de 350 millions de mètres cubes de gaz naturel évités par des programmes d'efficacité énergétique concerne le secteur du gaz naturel, y compris les programmes de Gazifère et du Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIE).

TABLEAU DE SUIVI DES ENGAGEMENTS DE LA FEUILLE DE ROUTE EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

LÉGENDE

Engagement atteint | Progression | Objectif non atteint | Cible à déterminer

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
3 Assurer la promotion et l'utilisation du **gaz naturel liquéfié**, notamment pour l'**industrie ferroviaire**.	À déterminer	

FAITS SAILLANTS

- Industrie ferroviaire : Projet pilote en collaboration avec le Canadien National et Westport; le Centre des technologies du gaz naturel (CTGN), dont Gaz Métro est un des partenaires, a procédé à l'achat d'un isoconteneur qui servira à alimenter la locomotive de démonstration dans le cadre du programme fédéral de Technologie du développement durable du Canada (TDDC). Une remorque cryogénique a également été commandée pour alimenter l'isoconteneur de la locomotive de manière sécuritaire et rapide.
- Route bleue : Trois stations de ravitaillement privées sont déjà en service à Mississauga, à Boucherville et à Lévis et constituent le premier corridor de desserte en gaz naturel liquéfié dans l'est du Canada.
- Gaz Métro Solutions Transport (GMST) et La Coop fédérée, deux entreprises québécoises, ont conclu une entente de partenariat pour le déploiement d'un concept novateur de stations-services multiénergies, premières stations publiques de l'est du Canada à offrir du gaz naturel liquéfié (GNL) comme carburant.
- Traversiers : Une entente de principe a été conclue entre une filiale de Gaz Métro et la Société des traversiers du Québec (STQ), pour l'achat de carburant destiné à alimenter trois nouveaux traversiers en GNL.
- Il y a trois ans, Transport Robert équipait son parc des premiers camions fonctionnant au GNL dans l'est du pays. L'entreprise compte aujourd'hui plus de 130 camions à gaz naturel. À l'horizon 2015, 180 camions à gaz naturel devraient être sur nos routes. Depuis l'an dernier, la compagnie de transport Y.-N. Gonthier utilise ses deux premiers camions au GNL. Pour sa part, Loblaws utilise cinq nouveaux camions au GNL depuis septembre 2013.
- En raison de la prévision de progression rapide de la demande sur le marché du GNL, Gaz Métro envisage d'augmenter la disponibilité du GNL au Québec, dont l'ajout de capacité de liquéfaction, à même son usine de liquéfaction, stockage et regazéification (Usine LSR).

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
4 Élargir l'offre de service et favoriser la diminution de GES en assurant l'injection de gaz naturel renouvelable (**biométhane**) dans le réseau de distribution de Gaz Métro.	20 millions de m^3 en 2014	

FAITS SAILLANTS

- Une décision de la Régie de l'énergie implique une refonte du modèle d'affaires proposé. Gaz Métro travaille présentement à réviser celui-ci avec ses différents partenaires.
- Gaz Métro distribue le gaz naturel renouvelable produit par EBI à partir du site de Berthierville jusqu'aux stations de ravitaillement d'EBI, au nombre de deux pour le moment.

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
5 Contribuer à favoriser la disponibilité du gaz naturel pour les **régions éloignées**, notamment la Côte-Nord.	À déterminer	

FAITS SAILLANTS

- Projet Côte-Nord reporté : Au terme des études de faisabilité, Gaz Métro a pris la décision de reporter le projet de prolonger son réseau gazier de 450 km en vue de desservir Baie-Comeau, Port-Cartier et Sept-Îles.
- À la suite du report du projet Côte-Nord, Gaz Métro tente maintenant de desservir certains clients industriels de cette région et d'autres régions éloignées du réseau à l'aide du GNL. À cet effet, l'entreprise Les diamants Stornoway a annoncé que, à la suite d'une étude de faisabilité concluante, elle optera pour une centrale de génération électrique alimentée en GNL pour sa mine Renard.

TABLEAU DE SUIVI DES ENGAGEMENTS DE LA FEUILLE DE ROUTE EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

LÉGENDE

Engagement atteint | Progression | Objectif non atteint | Cible à déterminer

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
6 Intégrer la mise en place du **système de plafonnement et d'échange de droits d'émission (SPEDE)** de GES.	L'intégration doit être effectuée d'ici le 1er janvier 2015	

FAITS SAILLANTS

- En tant qu'entreprise réglementée, Gaz Métro doit soumettre une demande d'autorisation à la Régie de l'énergie afin d'intégrer à ses tarifs les coûts relatifs à ses obligations envers le SPEDE dès le 1er janvier 2015, date à laquelle Gaz Métro sera assujettie au SPEDE. Gaz Métro prévoit déposer cette demande à l'hiver 2014.
- Un poste de gestionnaire a été adapté pour assurer la gestion de ces activités.

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
7 **Prendre part activement au débat énergétique au Québec** et contribuer à l'augmentation des connaissances en énergie.	À déterminer	

FAITS SAILLANTS

- Contribution à la conception et à la fondation de la nouvelle Chaire de gestion du secteur de l'énergie de HEC Montréal.
- Allocution prononcée par Sophie Brochu, au Sommet sur l'énergie, organisé par Les Affaires, le 24 septembre 2013.
- Dépôt d'un mémoire devant la Commission sur les enjeux énergétiques dans le cadre des consultations publiques sur les enjeux énergétiques du Québec le 18 septembre 2013.
- Allocution prononcée par Sophie Brochu, à la Chambre de commerce du Montréal métropolitain le 12 mars 2013 dans le cadre du Salon Plan Nord.
- Participation aux consultations gouvernementales pour l'élaboration de nouvelles politiques en matière de Politique industrielle québécoise 2013-2017, Politique québécoise de mobilité durable et Politique énergétique, notamment par le dépôt de mémoires.

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
8 Maintenir une **réduction de ses émissions de GES** égale ou supérieure à 20 % par rapport à 1990.	D'ici 2020, réduction de 20 % des GES par rapport à 1990	

FAITS SAILLANTS

- Le total des émissions au cours de l'année civile 2012 a été réduit de 33,4 % par rapport à 1990 (47 011 tonnes éq. CO_2), incluant les émissions directes (Scope 1) de 33,1 % et les émissions indirectes (Scope 2) de 0,3 %.

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
9 Influencer et soutenir son **personnel** dans leurs choix responsables (transport durable, implication communautaire, etc.).	À déterminer	

FAITS SAILLANTS

- La campagne annuelle Centraide a permis d'amasser un total de 369 838 $ pour l'organisme. Pour chaque dollar versé par un membre du personnel, Gaz Métro en remettait un à Centraide.
- Une cloche de récupération de vêtements et de textile a été installée au siège social de Gaz Métro.
- Un composteur a été installé dans la cafétéria du siège social. En 2013, 873 kg de compost ont été distribués gratuitement au personnel.
- Trois places de stationnement avec bornes de recharge électrique sont disponibles depuis le printemps 2013 au siège social.
- Près de 30 places de stationnement sont réservées et utilisées par le personnel qui fait du covoiturage.

TABLEAU DE SUIVI DES ENGAGEMENTS DE LA FEUILLE DE ROUTE EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

LÉGENDE

Engagement atteint | Progression | Objectif non atteint | Cible à déterminer

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
10 **Former et sensibiliser** tout son personnel aux engagements de développement durable.	À déterminer	

FAITS SAILLANTS

- Une page intranet portant sur le développement durable a été créée en octobre 2012 et un courriel spécifique a été envoyé au personnel technique sur la route lors du lancement de la Feuille de route en développement durable.
- Utilisation de toutes les tribunes internes pour des présentations, notamment lors du Forum des gestionnaires 2013.

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
11 Mesurer sa performance en développement durable selon les normes de la **Global Reporting Initiative** (GRI) en divulguant un minimum de 10 indicateurs en 2013.	10 indicateurs	

FAITS SAILLANTS

- Le présent rapport est basé sur les lignes directrices de la GRI, 4e génération et intègre 35 indicateurs.

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
12 Viser les plus hauts critères de l'industrie gazière en matière de **prévention et de gestion des accidents** de travail pour toutes les catégories d'emploi.	Maintenir annuellement un taux de fréquence d'accidents de travail de moins de 2,29/an	

FAITS SAILLANTS

- Le taux d'accidents de travail pour l'exercice 2013 pour l'ensemble des activités de Gaz Métro a été de 1,83.
- Une campagne de visibilité interne appelée « 360 degrés d'attention » a été lancée dans le but d'augmenter la vigilance de chaque membre du personnel.

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
13 Viser les plus hauts critères de l'industrie gazière en matière de **prévention et de gestion des incidents** pouvant affecter la sécurité et l'intégrité de ses installations. Poursuivre de manière volontaire l'implantation d'un système de gestion proactive des actifs (programme correctif et amélioration du réseau) inspiré de la spécification PAS55.	Réaliser ses programmes d'entretien préventif (plus de 92 % des activités prévues par exercice doivent être réalisées).	

FAITS SAILLANTS

- Plus de 18 916 activités d'entretien préventif ont été réalisées au cours de l'exercice 2013 (près de 103 % des 18 372 activités prévues).

TABLEAU DE SUIVI DES ENGAGEMENTS DE LA FEUILLE DE ROUTE EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

LÉGENDE

Engagement atteint | Progression | Objectif non atteint | Cible à déterminer

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
14 Maintenir un haut niveau de **compétence** de son personnel et offrir un environnement de travail mobilisant de façon à être un employeur de choix où l'égalité et la diversité de la main-d'œuvre sont omniprésentes.	Effectuer un sondage de la mobilisation tous les deux ans	✓

FAITS SAILLANTS

- Un total de 81 % des employés ont répondu au sondage sur la mobilisation en 2013. Notre indice global s'élève à 38 points, près de la zone d'excellence (40 points), ce qui nous positionne au-delà des résultats de l'échantillonnage externe effectué auprès de plus de 30 000 répondants.

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
15 Devenir un influenceur pour son personnel, sa clientèle, ses partenaires, ses fournisseurs et ses associés en matière de développement durable, notamment par sa **politique d'approvisionnement responsable**.	À déterminer	◎

FAITS SAILLANTS

- La démarche d'approvisionnement responsable a débuté en 2013 par l'élaboration d'un plan d'action.

G4-26

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
16 **Consulter, engager et informer ses parties prenantes** des raisons, des avantages et des répercussions des activités et des projets de l'entreprise par des contacts *ad hoc*.	Amorcer une réflexion pour évaluer la qualité de nos engagements avec nos parties prenantes d'ici 2015	↗

FAITS SAILLANTS

- En 2013, une démarche conjointe a été mise en œuvre avec l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) en collaboration avec Gaz Métro et d'autres groupes environnementaux dans le but d'attirer l'attention des ministres des Ressources naturelles et du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs (MDDEFP) pour contribuer à faire éclore la filière locale et renouvelable du biométhane au Québec.
- Dans le cadre de certains projets structurants, Gaz Métro a également pris l'initiative d'organiser des séances de consultation ou d'information pour la population, notamment dans le cadre du prolongement du réseau jusqu'à l'usine de Produits forestiers Résolu à Saint-Félicien.
- À la suite d'une consultation de plusieurs parties prenantes représentant les intérêts des ménages à faible revenu, un programme d'accès élargi aux aides financières favorisant l'efficacité énergétique pour les ménages à faible revenu a été mis sur pied.
- Dans le cadre du projet de prolongement du réseau gazier sur la Côte-Nord, Gaz Métro a mis en place une démarche de consultation et d'information de la population locale.

TABLEAU DE SUIVI DES ENGAGEMENTS DE LA FEUILLE DE ROUTE EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

LÉGENDE

Engagement atteint

Progression

Objectif non atteint

Cible à déterminer

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
17 Maintenir **ISO 14001** et mettre en place un processus d'amélioration de sa démarche en développement durable en intégrant progressivement la norme **BNQ 21000** d'ici 2017.	¬ Maintien en continu de la certification ISO 14001 ¬ Intégration de la norme BNQ 21000 à sa démarche d'ici 2017	

FAITS SAILLANTS

- ¬ En 2013, le certificat de conformité d'ISO 14001 a été renouvelé.
- ¬ Il est prévu que l'analyse de la norme BNQ 21000 débute en 2014.

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
18 **Rencontrer deux fois par année les parties prenantes** qui ont participé à la consultation de juin 2012 pour faire état de l'évolution de notre performance en développement durable et écouter leurs préoccupations.	Deux rencontres par année	

FAITS SAILLANTS

- ¬ Un atelier et un sondage portant sur la Feuille de route en développement durable ont eu lieu en juin 2013.
- ¬ Les parties prenantes ont aussi été sondées dans le cadre de la rédaction du présent rapport de développement durable en septembre 2013 pour contribuer à l'analyse de pertinence.

ENGAGEMENT	CIBLE	STATUT
19 **Investir et s'investir dans la communauté** comme acteur de changement en prenant part à des projets porteurs et mieux faire connaître nos engagements communautaires.	Verser annuellement 1 % des bénéfices avant impôts	

FAITS SAILLANTS

- ¬ En 2013, plus de 1,3 M$ ont été versés en dons, ce qui correspond à 1 % du bénéfice avant impôts de Gaz Métro pour ses activités au Canada, tel que prescrit par la norme Imagine.
- ¬ Dévoilement de la réfection de la murale La vie en bleu, un projet communautaire local.
- ¬ Gaz Métro et la compagnie de théâtre DUCEPPE se sont unies pour le rayonnement culturel et la persévérance scolaire en permettant à plus de 750 élèves issus de milieux défavorisés de Montréal d'assister à la Matinée Gaz Métro, une représentation spéciale.
- ¬ À l'occasion de la publication du Rapport Sponsorium 2012 et 2013, rapport qui mesure la performance en matière de gestion de commandites et dons, Gaz Métro a été nommée grande gagnante en investissement communautaire.
- ¬ À l'approche des fêtes, une centaine d'employés se sont impliqués dans les activités de préparation de plus de 200 paniers de Noël qu'ils ont distribués dans les quartiers avoisinants le siège social.
- ¬ Gaz Métro soutient les organismes dans lesquels son personnel s'implique avec son programme de soutien à l'engagement communautaire Atout cœur. Plus de 50 personnes ont effectués environ 960 heures de bénévolat grâce à ce programme au cours de l'exercice 2013.

Se développer sur les bases d'une compréhension mutuelle

Notre rapport de développement durable 2013 repose sur la compréhension des retombées économiques, environnementales et sociales de nos activités, ainsi que sur les attentes de nos parties prenantes internes et externes. Présente dans plus de 300 municipalités, Gaz Métro compte de multiples parties prenantes susceptibles d'être touchées ou intéressées par ses activités. Ce sont, par exemple, les actionnaires de Valener Inc., un des associés de Gaz Métro avec Gaz Métro inc. (les activités de Valener sont plus amplement décrites à la section 5.1. du présent rapport), les associations sectorielles, nos 192 000 clients et clientes au Québec, nos fournisseurs, les organismes de protection des consommateurs, les organismes environnementaux, les collectivités situées à proximité de notre réseau de distribution, nos partenaires économiques et sociaux, les pouvoirs publics, la Régie de l'énergie (ci-après « Régie »), les groupes de recherche et les universités, des communautés autochtones et les quelque 1 400 membres de notre personnel.

Outre les relations entretenues de manière officielle, notamment avec la Régie, Gaz Métro consulte et implique, à divers moments, ses différentes parties prenantes, de manière formelle ou informelle, dans la conduite de ses affaires. La collaboration et la consultation ponctuelle des parties prenantes font partie intégrante de la vision du développement durable pour Gaz Métro et sont inscrites dans ses valeurs.

4.1. CONSULTER POUR S'AMÉLIORER

G4-26

Dans le cadre de sa démarche de développement durable, Gaz Métro a mis en place des mécanismes pour consulter ses parties prenantes, que ce soit sur les enjeux qu'ils jugent prioritaires ou sur sa reddition de comptes en développement durable.

G4-25

En juin 2012, un atelier avec un groupe de 22 personnes d'horizons variés, représentant des organismes à vocation sociale, environnementale, ou économique, des milieux associatif, industriel, universitaire et des affaires, a été organisé afin de recueillir leurs commentaires sur les enjeux de développement durable les plus pertinents pour Gaz Métro. La sélection des parties prenantes s'est effectuée en fonction de critères stratégiques, tels que le degré d'influence de nos activités sur certains intervenants, et l'influence de ceux-ci sur la poursuite de nos activités. Dans le cadre de cet atelier, les parties prenantes ont également discuté de leur perception de la performance actuelle de Gaz Métro et de leurs attentes.

G4-27

Également, en juin 2013, un sondage et un atelier avec un groupe témoin de parties prenantes externes ont été organisés afin d'apprécier les forces et les faiblesses de la Feuille de route en développement durable ainsi que les attentes des groupes concernés envers le premier rapport GRI de Gaz Métro. Au total, 15 parties prenantes ont accepté de répondre au sondage et 10 ont participé à l'atelier. Dans le cadre de cet atelier, Gaz Métro a fait le point sur sa démarche et a constaté que les parties prenantes avaient des attentes précises en regard de son prochain rapport de développement durable.

PRINCIPALES ATTENTES DES PARTIES PRENANTES

- Une explication de la chaîne d'approvisionnement pour clarifier la provenance du gaz naturel et présenter les fournisseurs stratégiques;
- Une explication de la structure de gouvernance et de la façon dont le développement durable s'intègre au sein de la stratégie de Gaz Métro;
- Une analyse de pertinence telle que l'entend la GRI afin de déterminer les sujets pertinents et les indicateurs de performance.

Les attentes exprimées ont été prises en considération et sont traitées de façon détaillée dans le présent rapport.

À l'interne, la Direction du développement durable, des affaires publiques et gouvernementales, le comité de développement durable et le conseil de gestion ont été sollicités pour réviser, analyser et comparer les attentes exprimées par les diverses parties prenantes externes de Gaz Métro (voir description des comités et leur mission à la section 5.2).

G4-18

4.2. ANALYSE DE PERTINENCE

20 PARTIES PRENANTES SONDÉES

23 ENJEUX PERTINENTS

35 INDICATEURS

Pour déterminer le contenu du rapport, nous avons appliqué les principes et les étapes de la GRI :

ÉTAPES DE LA GRI

1. Identification : analyse des documents stratégiques internes et consultation des parties prenantes (un sondage) pour déterminer les thèmes pertinents;
2. Priorisation : 20 parties prenantes externes sondées et 12 internes.
3. Validation : vérification de l'exhaustivité des aspects de reddition de comptes par l'équipe de développement durable et validation par 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, le comité de développement durable et le conseil de gestion de Gaz Métro;
4. Examen : ne s'applique pas puisque c'est notre premier rapport.

1. IDENTIFICATION

Vingt-trois enjeux pertinents relatifs à Gaz Métro ont été définis à partir de plusieurs sources d'information, dont le Plan stratégique 2014-2018 de Gaz Métro, l'analyse de risques de l'entreprise et les comptes-rendus des ateliers de consultation des parties prenantes tenus en 2012 et en 2013. Des documents et des analyses externes, notamment le rapport du GIEC et celui de l'AIE, ont permis de circonscrire le contexte et les enjeux de développement durable du secteur énergétique. Un étalonnage des enjeux pertinents, réalisé par l'équipe de développement durable de Gaz Métro en 2012, a été également utilisé.

2. PRIORISATION

Par la suite, des parties prenantes internes et externes ont été invitées à se prononcer sur l'importance relative de ces enjeux (priorisation ou hiérarchisation) au moyen d'un sondage électronique en septembre 2013.

PARTIES PRENANTES EXTERNES CONSULTÉES

CATÉGORIE DE PARTIES PRENANTES	NOM DU GROUPE CONSULTÉ [3]
Associations sectorielles	¬ Association industrielle de l'est de Montréal (AIEM) ¬ Association québécoise pour la maîtrise de l'énergie (AQME) ¬ Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsables (ECPAR) ¬ Union des municipalités du Québec (UMQ) ¬ Union des producteurs agricoles (UPA) ¬ Conférence régionale des élus de Montréal (CRÉ de Montréal)
Actionnaires indirects	¬ Régime des rentes du mouvement Desjardins
Clients	¬ Cascades
Groupes environnementaux	¬ Vivre en ville ¬ Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA)
Protection des consommateurs	¬ Union des consommateurs (UC)
Partenaires économiques	¬ Chambre de commerce du Montréal métropolitain (CCMM) ¬ Jeune Chambre de commerce de Montréal (JCCM)
Pouvoirs publics	¬ Ministère des Ressources naturelles (MRN)
Partenaires sociaux	¬ Carrefour jeunesse-emploi Hochelaga-Maisonneuve ¬ Corporation de développement économique communautaire (CDEC) Centre-sud Plateau Mont-Royal ¬ Centraide du Grand Montréal
Universités et chaires de recherches	¬ HEC Montréal ¬ Université du Québec à Montréal (UQÀM) ¬ Université Laval

3. Des 20 parties prenantes invitées, 19 ont répondu au sondage anonyme.

3. VALIDATION

À l'interne, l'importance relative des enjeux a été évaluée par 12 personnes provenant du comité de développement durable constitué de représentants de plusieurs secteurs de Gaz Métro, dont certains de la haute direction. L'importance relative établie par les parties prenantes externes a été comparée avec celle faite par les parties prenantes internes. Le résultat est présenté dans le tableau à la page suivante.

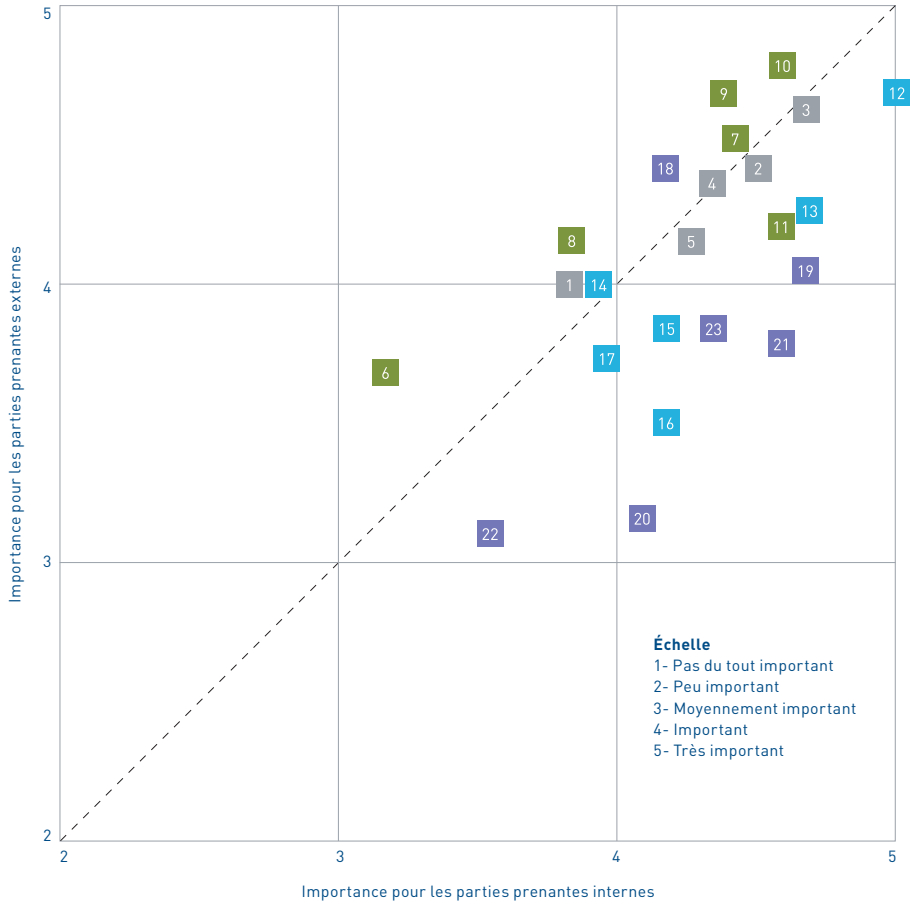
Pour compléter l'exercice, les parties prenantes avaient la possibilité de proposer d'autres enjeux pertinents. Les quelques suggestions reçues pouvaient toutes être rattachées aux 23 enjeux soumis. L'équipe de développement durable a par la suite vérifié l'exhaustivité des aspects de reddition de comptes, et les résultats ont été validés par le conseil de gestion de Gaz Métro.

Les parties prenantes ont été remerciées pour l'exercice de priorisation des enjeux, et nous prévoyons les inviter à se prononcer sur les résultats de l'analyse de pertinence et le contenu du rapport complet en 2014.

Le résultat de l'analyse est présenté dans le tableau de la matrice de la pertinence à la page suivante.

G4-19-20-21

MATRICE DE LA PERTINENCE



Légende[4]

ENJEUX
DE GOUVERNANCE

1. Approvisionnement socialement responsable
2. **Collaboration et consultation des parties prenantes**
3. **Conformité légale**
4. **Acceptabilité sociale du produit**
5. **Communication et reddition de comptes**

ENJEUX
ENVIRONNEMENTAUX

6. Consommation énergétique interne
7. **Gestion de l'impact du réseau gazier**
8. Gestion des matières résiduelles internes
9. **Gestion des GES**
10. **Fuites et déversements**
11. **Efficacité énergétique**

ENJEUX
SOCIAUX

12. **Sécurité du réseau gazier**
13. **Santé et sécurité du personnel**
14. Formation et développement des compétences
15. Milieu de travail
16. Gestion de la relève
17. Implication communautaire

ENJEUX
ÉCONOMIQUES

18. **Recherche et développement**
19. **Approvisionnement gazier**
20. Croissance et développement
21. Satisfaction de la clientèle
22. Prix du gaz naturel
23. Contraintes réglementaires et législatives

Les enjeux en caractères gras dans la légende du graphique sont ceux qui ont obtenu une note supérieure à 4 (important), tant à l'interne qu'à l'externe.

4. Le classement des enjeux selon quatre catégories n'est pas mutuellement exclusif (enjeux de gouvernance, environnementaux, sociaux et économiques).

G4-20-21

Notons que les parties prenantes internes et externes ont trouvé difficile l'exercice de quantification. En effet, pour une majorité d'entre elles, les 23 enjeux étaient tous importants ou très importants. En conséquence, Gaz Métro a choisi de divulguer de l'information qualitative ou quantitative sur les 23 enjeux présentés dans la matrice de pertinence.

Il est intéressant d'observer que tous les enjeux de gouvernance sont majoritairement situés sur l'axe à 45°, soit le point de convergence entre l'importance relative à l'interne et à l'externe. Les enjeux environnementaux – à l'exception de l'efficacité énergétique, qui représente une priorité stratégique pour Gaz Métro – ont une importance légèrement plus élevée à l'externe. Les enjeux économiques et sociaux ont, quant à eux, une importance légèrement plus élevée pour les parties prenantes internes de Gaz Métro.

Le tableau suivant présente l'importance des enjeux pour Gaz Métro selon la structure du rapport.

IMPORTANCE DES ENJEUX ET STRUCTURE DU RAPPORT

ENTREPRISE RESPONSABLE	IMPORTANCE DE CES ENJEUX POUR GAZ MÉTRO	APPROCHE DE GESTION
¬ Gestion des GES ¬ Consommation énergétique interne ¬ Efficacité énergétique ¬ Gestion de l'impact environnemental du réseau gazier ¬ Gestion des matières résiduelles internes ¬ Fuites et déversements ¬ Sécurité du réseau gazier ¬ Communication et reddition de comptes ¬ Conformité légale ¬ Contraintes réglementaires et législatives	L'exemplarité de Gaz Métro à l'égard de la conformité de ses activités, de la fiabilité du service, de la réduction de son empreinte environnementale et de celle de sa clientèle est cruciale. Par ailleurs, la bonne compréhension de ses activités par ses parties prenantes et la transparence de ses communications sont des conditions à la pérennité de l'entreprise et à sa contribution à la société.	Voir section 6

ENTREPRISE PERFORMANTE	IMPORTANCE DE CES ENJEUX POUR GAZ MÉTRO	APPROCHE DE GESTION
¬ Croissance et développement ¬ Approvisionnement gazier ¬ Acceptabilité sociale du produit ¬ Prix du gaz naturel ¬ Approvisionnement socialement responsable ¬ Recherche et développement	La recherche et développement (R et D), le développement de nouveaux marchés, la démarche d'approvisionnement responsable, l'acceptabilité sociale de son produit et l'évolution de son prix sont des enjeux prioritaires pour les parties prenantes à la fois internes et externes.	Voir section 7

ENTREPRISE RESPECTUEUSE	IMPORTANCE DE CES ENJEUX POUR GAZ MÉTRO	APPROCHE DE GESTION
¬ Santé et sécurité du personnel ¬ Formation et développement des compétences ¬ Milieu de travail ¬ Gestion de la relève ¬ Satisfaction de la clientèle ¬ Implication communautaire ¬ Collaboration et consultation des parties prenantes	Prendre soin de nos gens, de notre clientèle et de nos milieux et faire preuve d'ouverture pour garder un dialogue sincère avec notre personnel et nos parties prenantes participent à notre ambition de contribuer à une société plus juste.	Voir section 8

L'application du principe de pertinence a permis, par la suite, à l'équipe de développement durable de Gaz Métro de circonscrire le périmètre de chacun des 23 enjeux et de définir les 35 indicateurs de performance du référentiel GRI G4 associés à ces enjeux.

Dans certains cas, afin de répondre à des attentes exprimées par nos parties prenantes, ou pour présenter des données ou des informations exhaustives, nous avons inclus nos filiales et coentreprises. C'est notamment le cas des indicateurs portant sur la valeur économique. Le périmètre de chaque indicateur est défini dans l'index.

Profil de l'entreprise

5.1. GAZ MÉTRO EN BREF

AU QUÉBEC :

10 000 KM
DE CONDUITES

300
MUNICIPALITÉS

192 000
CLIENTS

Comptant plus de 5 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 km qui dessert 300 municipalités et rejoint 192 000 clients. Le siège social est situé à Montréal, Québec. Des filiales de Gaz Métro sont aussi présentes au Vermont où elles desservent 306 000 clients. Elles y sont actives sur le marché de la production d'électricité et celui de la distribution d'électricité et de gaz naturel. Gaz Métro et ses filiales s'impliquent dans le développement de projets énergétiques porteurs et novateurs tels que la production d'énergie éolienne, l'utilisation du gaz naturel comme carburant dans le transport 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 des municipalités, des organismes communautaires et des collectivités, en plus de répondre aux attentes de ses associés (Gaz Métro inc. (« GMi ») et Valener inc.) et de son personnel.

Gaz Métro est majoritairement détenue par des 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.

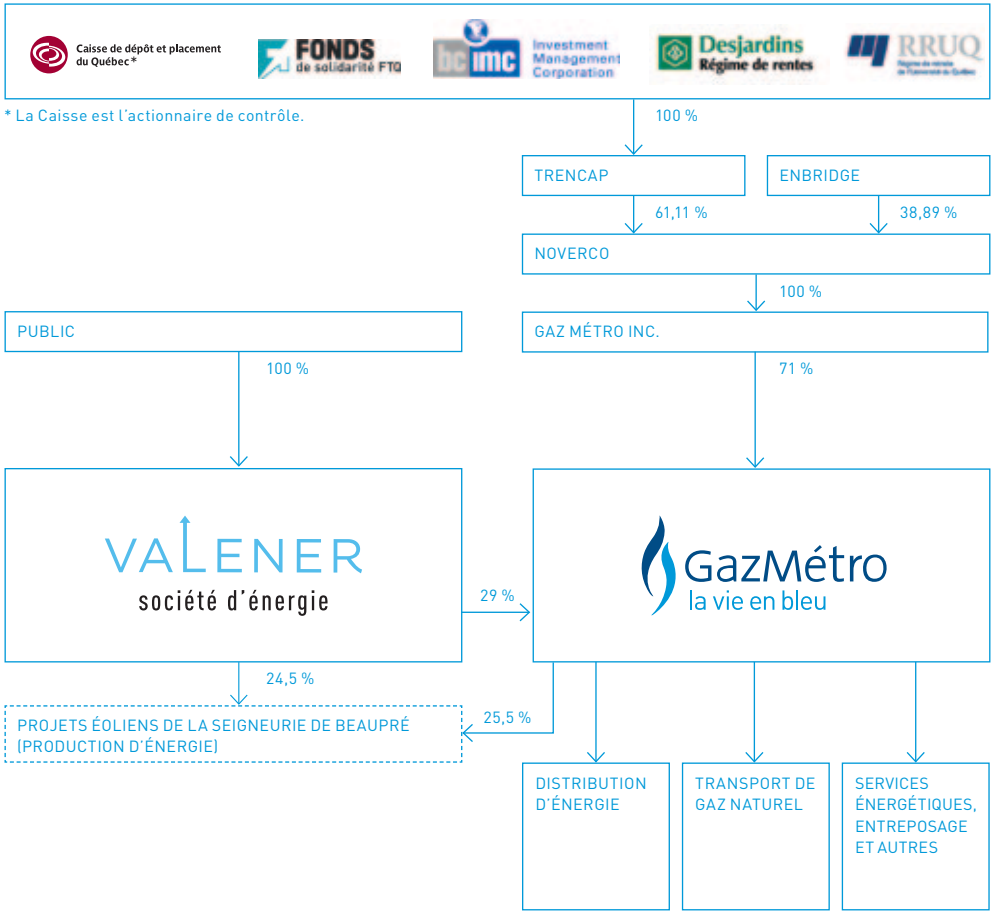
VALENER
société d'énergie

Valener est le véhicule d'investissement pour le public dans Gaz Métro. Ses actions sont inscrites à la Bourse de Toronto sous le symbole « VNR ».

Valener a acquis son placement dans Gaz Métro le 30 septembre 2010.

Valener touche 29 % des distributions de Gaz Métro, une société en commandite privée.

STRUCTURE CORPORATIVE



G4-17

ACTIVITÉS DE GAZ MÉTRO

DISTRIBUTION D'ÉNERGIE*

GazMétro la vie en bleu

Vermont Gas — États-Unis

GREEN MOUNTAIN POWER — États-Unis

TRANSPORT DE GAZ NATUREL*

Gazoduc TQM

États-Unis

CHAMPION PIPELINE

PRODUCTION D'ÉNERGIE

PARCS ÉOLIENS de la Seigneurie de Beaupré

SERVICES ÉNERGÉTIQUES, ENTREPOSAGE ET AUTRES

GazMétro PLUS SERVICES ET ENTRETIEN

GazMétro SOLUTIONS TRANSPORT

GazMétro GAZ NATUREL LIQUÉFIÉ

CCUM

Intragaz*

*Réglementé

Ce rapport porte sur l'activité principale de Société en commandite Gaz Métro (Gaz Métro), soit la distribution de gaz naturel au Québec (daQ). Pour plus de détails sur nos filiales, nos coentreprises et les entités incluses dans les états financiers consolidés, consultez la Notice annuelle 2013 de GMi disponible sur le site internet www.sedar.com sous le profil de Gaz Métro inc.

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 les investissements supérieurs à 1,5 million de dollars, 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 le gaz naturel acheté d'un tiers. La clientèle actuelle et future peut se référer aux Conditions de service 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.

ENTITÉS AU SEIN DESQUELLES 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)

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 pour la protection des infrastructures souterraines du Québec (APISQ)
- Association québécoise du gaz naturel (AQGN)
- Association québécoise pour la maîtrise de l'énergie (AQME)
- Association québécoise de la production d'énergie renouvelable (AQPER)
- Canadian Energy Pipeline Association
- Centre d'expertise et de recherche en infrastrutures urbaines (CERIU)
- 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
- Montréal International
- Mouvement québécois de la qualité
- Union des municipalités du Québec (UMQ)

DONNÉES SUR L'EMPLOI

La section suivante présente un portrait de Gaz Métro et de son personnel en date du 30 septembre 2013.

Nombre total de personnes rémunérées par types de contrats de travail

PERSONNEL RÉGULIER [5] ET TEMPORAIRE, PAR TYPES D'EMPLOIS ET PAR SEXES [6]

	RÉGULIERS			TEMPORAIRES*			GRAND TOTAL		
TYPES D'EMPLOI	HOMMES	FEMMES	TOTAL	HOMMES	FEMMES	TOTAL	HOMMES	FEMMES	TOTAL
Emplois syndiqués CSN	368	42	410	7	2	9	375	44	419
Emplois syndiqués SEPB [7] – Bureau	159	213	372	20	25	45	179	238	417
Emplois syndiqués SEPB – Catégorie Représentants	25	12	37	1	0	1	26	12	38
Cadres spécialisés	152	156	308	9	6	15	161	162	323
Cadres gestionnaires	117	51	168	1	1	2	118	52	170
Cadres de direction	17	10	27	0	0	0	17	10	27
Conseil de gestion	6	2	8	0	0	0	6	2	8
Total	**844**	**486**	**1 330**	**38**	**34**	**72**	**882**	**520**	**1 402**

* Incluant les stagiaires rémunérés, les étudiantes et étudiants, et le personnel sur appel.

5. Le personnel régulier a un statut permanent.
6. Les types d'emplois sont présentés selon la nomenclature du système interne de Gaz Métro. Les nomenclatures de catégories d'emplois seront progressivement modifiées en fonction de la catégorisation proposée par la GRI pour les prochains rapports de Gaz Métro.
7. Syndicat des employées et employés professionnels et de bureau.

Types d'emplois chez Gaz Métro

TYPES D'EMPLOIS	
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
Conseil de gestion	Vice-présidente et vice-présidents, présidente et chef de la direction

L'effectif total des salariés et salariées par régions [8]

RÉPARTITION DU PERSONNEL PAR BUREAUX D'AFFAIRES	RÉGULIERS	TEMPORAIRES	TOTAL
Siège social (Montréal)	933	64	997
Usine LSR (Est de Montréal)	12	0	12
Montréal Est	78	0	78
Montréal Ouest	57	1	58
Sous-total Montréal	1 082	65	1 147
Laurentides	42	0	42
Montérégie	78	2	80
Mauricie	27	1	28
Estrie	27	0	27
Québec	53	3	56
Saguenay–Lac-Saint-Jean	12	0	12
Abitibi-Témiscamingue	11	1	12
Total	1 330	72	1 402

Travailleuses et travailleurs autonomes et sous-traitants

En 2013, nous comptions cinq sous-traitants. Il n'y a donc pas un nombre significatif de travailleuses et travailleurs autonomes ou de sous-traitants chez Gaz Métro.

Variations importantes du nombre de personnes employées

Il n'y a pas de variations saisonnières particulières à déclarer dans le personnel de Gaz Métro.

Pourcentage du personnel couvert par des conventions collectives

Le pourcentage du personnel (1 402) couvert par des conventions collectives s'élève à 62,3 % (874).

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

PERSONNEL COUVERT PAR DES CONVENTIONS COLLECTIVES

	HOMMES	FEMMES	TOTAL	POURCENTAGE SUR LE PERSONNEL TOTAL (1 402)
CSN	375	44	419	29,9 %
SEPB (Bureau)	179	238	417	29,7 %
SEPB (Représentants)	26	12	38	2,7 %
Total	580	294	874	62,3 %

5.2. PROFIL ÉNERGÉTIQUE

Afin de dresser le portrait des activités des sociétés du groupe de Gaz Métro dans leur ensemble, le profil énergétique s'étend à l'extérieur du périmètre de reddition de comptes du présent rapport.

QUÉBEC

GAZ NATUREL
- +10 000 km de gazoducs
- 300 municipalités desservies
- 192 000 clients

GAZ NATUREL COMME CARBURANT

La Route bleue
A-20/H-401

Stations de ravitaillement :
- Boucherville
- Cornwall
- Mississauga
- Lévis (Saint-Nicolas)
- Rivière-du-Loup (à venir)

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
- Création de Gaz Métro GNL
- Trois nouveaux traversiers seront propulsés au gaz naturel liquéfié
- Projet de démonstration d'une locomotive fonctionnant au gaz naturel liquéfié

GAZODUCS

Corporation Champion Pipe Line
97 km

Participations financières dans :
- Gazoduc Trans Québec & Maritimes (TQM)
  572 km
- Portland Natural Gas Transmission System (PNGTS)
  479 km

BIOMÉTHANE

Plusieurs projets en développement afin d'injecter du biométhane dans le réseau de Gaz Métro, entre autres, à Saint-Hyacinthe

ÉOLIEN
- 340 MW
  Les projets éoliens de la Seigneurie de Beaupré

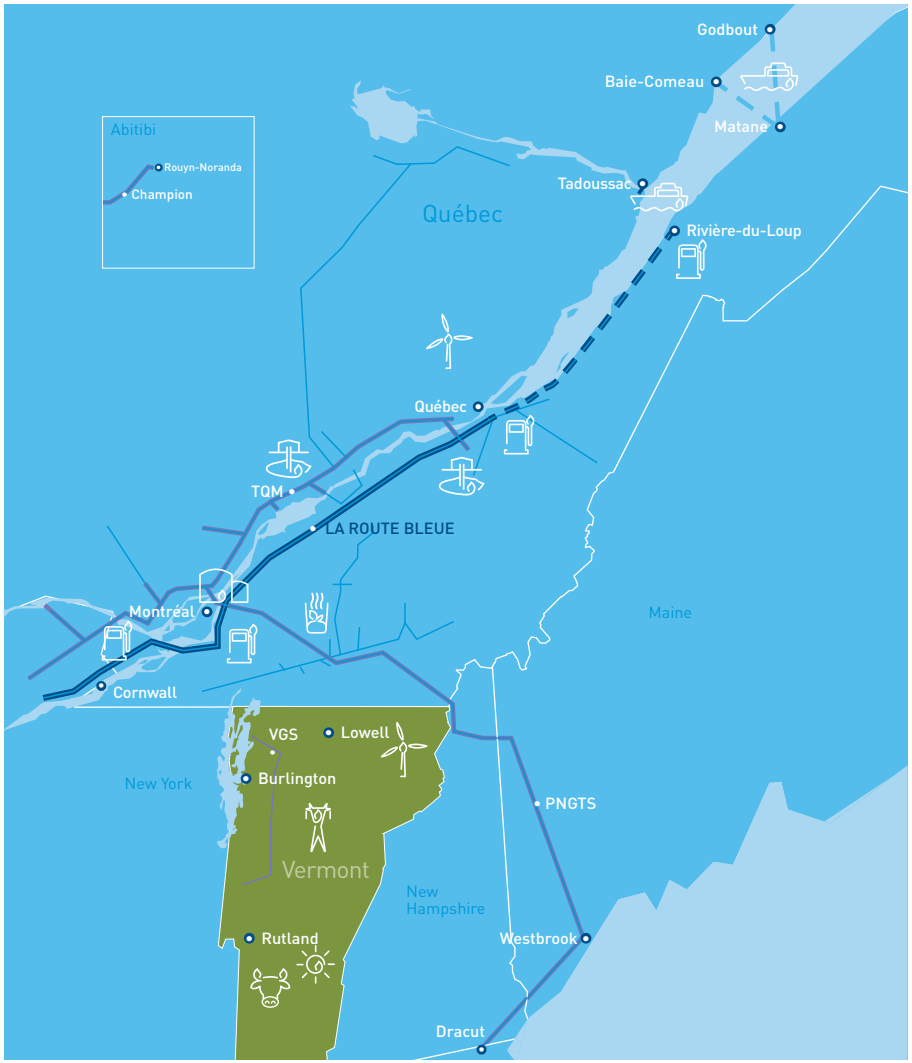
VERMONT

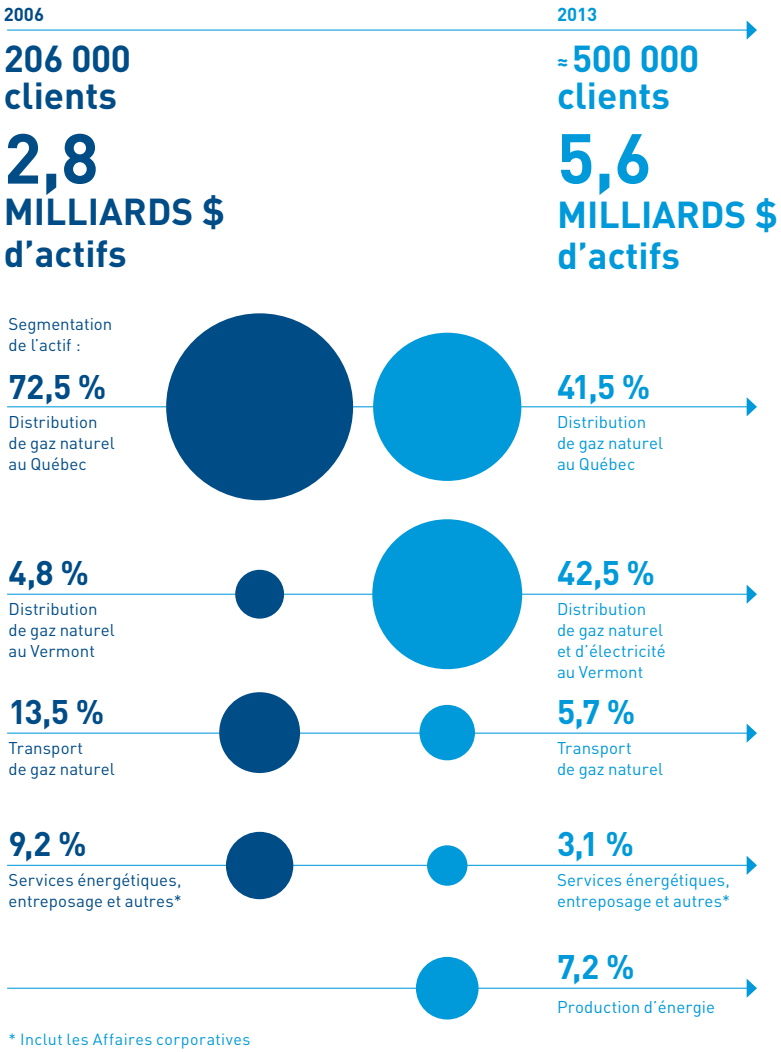
GAZ NATUREL
- 1 246 km de gazoducs
- 46 000 clients

ÉLECTRICITÉ
- 32 barrages hydroélectriques qui produisent 400 000 MWh par année
- 260 000 clients

« COW POWER » & SOLAIRE
- 18 000 MWh
  Production de « cow power » par année
- 719 kW
  (puissance installée en énergie solaire; cible : 10 MW d'ici 2015)

ÉOLIEN 69 MW
- 63 MW
  Kingdom Community Wind
- 6 MW
  Searsburg



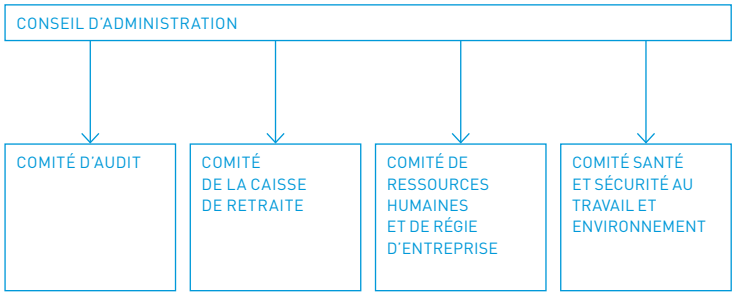


5.3. GOUVERNANCE

Une des attentes particulières de nos parties prenantes est de mieux connaître la gouvernance de Gaz Métro, en particulier sur le plan du développement durable.

5.3.1 Structure de gouvernance

G4-34



Conseil d'administration et conseil de gestion
Le conseil d'administration de Gaz Métro inc., à titre de commandité 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 imputable. Par exemple, la politique d'investissement communautaire permet de mieux orienter notre action philanthropique et de générer une plus-value pour la collectivité.
La politique environnementale sert à établir et à communiquer clairement nos objectifs en matière de préservation de l'environnement, tant aux membres du personnel qu'au public. D'autres politiques, comme celles sur la santé et la sécurité, le code d'éthique de l'entreprise et la divulgation de l'information financière, guident aussi les actions de chacun et chacune chez Gaz Métro.

Divers comités
Le comité d'audit aide le conseil de Gaz Métro inc. à s'acquitter de ses responsabilités en matière de surveillance des processus comptables et de communication de l'information financière, des 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 de Gaz Métro inc. à s'acquitter de ses responsabilités en matière de la diligence sur le plan de la gestion environnementale pour les activités de distribution au Québec et 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 l'aider à s'acquitter de ses responsabilités en matière de caisse de retraite, 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 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 2013 de Gaz Métro inc.

5.3.2. Structure interne de développement durable

Comité de développement durable
Gaz Métro a adopté une structure 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 communications. Cette structure repose sur le comité de développement durable, dont les membres proviennent de nombreux niveaux de gestion de l'entreprise. On y trouve des représentants des Vice-présidences à la stratégie, à la communication et au développement durable, aux énergies renouvelables, aux employés, à la culture et à la gestion environnementale, à la réglementation, aux finances, à l'exploitation et de la Direction de l'audit interne. Le comité de développement durable fait des recommandations quant à la position de l'entreprise face aux grands enjeux en développement durable.

Direction du développement durable, des affaires publiques et gouvernementales
La coordination des activités du comité 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. En plus de faire vivre le développement durable au quotidien dans l'entreprise, cette équipe est chargée de donner suite aux recommandations du comité et aux décisions du conseil de gestion en matière de développement durable.

Équipe du système de plafonnement et d'échange de droits d'émission
Dans le contexte de l'implantation du système de plafonnement et d'échange de droits d'émission (SPEDE) du gouvernement québécois, une structure de gestion de projet matricielle a été créée à l'interne afin de développer des expertises et des processus liés à la participation de Gaz Métro à ce système, et un poste de gestionnaire a été adapté pour assurer la gestion de ces activités.

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 corporatives, a un rôle-conseil et un rôle de validation concernant les grandes priorités annuelles et les dossiers de dons et commandites en cours.

5

RESPONSABLE PERFORMANTE RESPECTUEUSE

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013

Comité de développement durable

5.4. ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ

5.4.1. Démarche éthique de Gaz Métro

Gaz Métro a entamé une réflexion approfondie sur l'éthique il y a déjà quelques années.

PROCESSUS DE GESTION DE L'ÉTHIQUE - LA SITUATION ACTUELLE

2010

- Rapport interne sur la gestion de l'éthique chez Gaz Métro;
- Nomination d'un responsable pour optimiser le processus de gestion de l'éthique de Gaz Métro.

2011-2012

- Sensibilisation de nos employés et employées aux incidences des enjeux éthiques;
- Recours à une expertise externe pour nous accompagner dans la démarche;
- Diagnostic sur le climat éthique au sein de Gaz Métro.

2013

- Développement d'une feuille de route en éthique 2013-2015;
- Début de la mise en œuvre du plan d'action triennal.

Un diagnostic sur le climat éthique au sein de Gaz Métro a été effectué, appuyé d'un consultant en éthique. Cet examen a souligné les forces suivantes : un bon climat éthique au sein de Gaz Métro, une forte adhésion de la haute direction à l'importance de l'éthique et des attentes élevées à cet égard. Cependant, au moment du diagnostic initial, la démarche était plutôt déontologique, c'est-à-dire centrée sur le respect de règles.

Or, l'éthique chez Gaz Métro ne se limite plus à une démarche purement déontologique. Elle repose sur des valeurs partagées, un consensus des parties prenantes. Ainsi plutôt que de seulement prescrire le respect minimal de règles de conduite (« je ne l'ai pas fait, car le règlement me l'interdit »), Gaz Métro souhaite un comportement qui fait écho à ses valeurs (« je ne l'ai pas fait, car cela aurait été irrespectueux »). Dans cet esprit, la notion d'éthique se traduit au quotidien dans le comportement des gens, fait appel au jugement et fait donc partie intégrante de la culture de l'entreprise.

La démarche actuelle s'appuie ainsi sur quatre leviers complémentaires.

NOTRE DESTINATION – UNE DÉMARCHE BASÉE SUR QUATRE LEVIERS

VALEURS

- Faire connaître nos valeurs;
- Avoir une compréhension commune;
- Obtenir l'adhésion de nos parties prenantes à un système de valeurs partagées.

LEADERSHIP

- Sensibiliser les gestionnaires à l'impact de leurs comportements sur celui des membres de leurs équipes (rôle de modèle);
- Outiller les gestionnaires pour les aider à consolider un climat éthique au sein de leurs équipes.

RECONNAISSANCE

- Valoriser et encourager les employées et les employés qui adoptent des comportements conformes à nos valeurs.

DÉONTOLOGIE

- Aider à identifier les enjeux éthiques et à porter un jugement sur ceux-ci;
- Offrir une ressource-conseil au personnel;
- Décourager les écarts de conduite.

Conformément à la feuille de route éthique (document interne), la mise en œuvre du plan d'action devrait s'étendre sur un horizon de trois ans. Plusieurs actions ont déjà été amorcées pour chacun des quatre leviers ci-dessus. À titre d'exemple d'actions à venir, tous les gestionnaires de Gaz Métro devraient recevoir une formation sur le leadership éthique d'ici la fin de l'exercice 2014.

5.4.2. Code d'éthique

G4-56

Un code d'éthique est en vigueur chez Gaz Métro depuis 13 ans. Il s'adresse à tous les membres du personnel et concerne leurs relations entre eux et avec la clientèle, les fournisseurs, les partenaires, les investisseurs, les organismes de réglementation économique, les concurrents et la collectivité. Le code s'applique aux administrateurs de Gaz Métro inc., le commandité de Gaz Métro, et au personnel de Gaz Métro et de ses filiales, ainsi qu'à toute personne ou entreprise qui les représente. En outre, il est accessible au grand public par le site Internet de Gaz Métro.

Le code d'éthique est fondé sur des principes d'intégrité, de respect, de responsabilité, de confidentialité et de transparence. Il est remis à tous les membres du personnel lors de leur embauche et ceux-ci s'engagent tous personnellement à le respecter par la signature d'une attestation. De plus, chaque administrateur et membre de la direction de même que le personnel cadre du Service des approvisionnements biens et services et les présidents des filiales reçoivent une copie du code d'éthique et doivent renouveler chaque année leur engagement à respecter celui-ci.

Le code d'éthique invite toute personne ayant des raisons de croire qu'un administrateur ou un membre du personnel y contrevient, à en aviser, dans le premier cas, le président du conseil d'administration de Gaz Métro et, dans le deuxième cas, son supérieur hiérarchique, ou encore le secrétaire corporatif. Le Service des ressources humaines de Gaz Métro voit à la gestion des cas qui lui sont rapportés et qui impliquent du personnel.

Une équipe de travail sera constituée au courant de l'année 2014 dans le cadre de la démarche éthique pour réviser le code d'éthique afin de s'assurer de sa pertinence et de l'actualiser au besoin.

6

Entreprise responsable

Comme entreprise responsable, Gaz Métro entend notamment répondre aux besoins des générations présentes sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs.

6

RESPONSABLE PERFORMANTE RESPECTUEUSE

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013

6

GAZ MÉTRO

RESPONSABLE
PERFORMANTE
RESPECTUEUSE

RAPPORT DE
DÉVELOPPEMENT
DURABLE 2013

6.1. ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

Gaz Métro accorde une grande importance à la préservation de l'environnement. En vertu de sa Politique environnementale, Gaz Métro 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 opérations de distribution gazière au Québec qu'auprès de sa clientèle et du public, et ce, dans une perspective de développement durable.

ISO 14001

Gaz Métro a été la première entreprise de distribution gazière au Canada dont le système de gestion environnementale (SGE) a été enregistré selon la norme ISO 14001 en l'an 2000.

Gaz Métro est convaincue que le gaz naturel, par ses caractéristiques et sa position concurrentielle, participe au développement durable de notre société. Mais nous savons aussi que toute activité humaine a une empreinte environnementale. Gaz Métro s'est ainsi engagée à mettre en œuvre diverses actions dans trois sphères, soit 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 (*Loi sur la qualité de l'environnement,* etc.), 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 à 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. Une vision holistique de la façon dont le principe de précaution est intégré dans les pratiques d'affaires et la gestion courante sera développée et divulguée au cours d'un prochain exercice de reddition de comptes.

AGIR DANS TROIS SPHÈRES

1

PRÉVENTION DE LA POLLUTION ET PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

2

PROMOTION DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE ET RÉDUCTION DE LA POLLUTION

3

COLLABORATION ET CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES

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 SGE permet notamment de déterminer de façon cohérente les orientations stratégiques en matière d'environnement, de fixer des objectifs et des cibles et d'assurer le suivi des résultats.

Pour ce faire, Gaz Métro analyse les 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.

Les risques significatifs sont généralement liés aux domaines suivants :

1 LA GESTION DES MATIÈRES DANGEREUSES

2 LA GESTION DE L'EAU ET DES SOLS CONTAMINÉS

3 LES ÉMISSIONS DANS L'ATMOSPHÈRE

4 LE RESPECT DE NOS 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 mitigés, 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 d'audit (relevant du conseil d'administration) participent à des redditions de comptes environnementales trimestrielles et annuelles.
- Finalement, tout le personnel reçoit une formation d'initiation relative à l'environnement, qui présente, entre autres, le contenu de la Politique environnementale de Gaz Métro.

6.1.1. Émissions et polluants atmosphériques

L'évaluation des émissions de gaz à effet de serre (GES) chez Gaz Métro est encadrée par une procédure du SGE qui permet d'établir un inventaire annuel des émissions, afin de répondre aux exigences légales et autres applicables.

OBLIGATIONS EN VERTU DE LA RÉGLEMENTATION FÉDÉRALE

Si ses émissions de GES sont de 50 000 tonnes ou plus, Gaz Métro doit fournir une déclaration annuelle sur ses émissions de GES au ministre de l'Environnement du Canada en vertu de l'Avis concernant la déclaration des gaz à effet de serre de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement (1999)*.

De plus, Gaz Métro est tenue de produire au ministre de l'Environnement du Canada une déclaration à l'Inventaire national des rejets de polluants (INRP) comme l'impose la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement (1999)* aux propriétaires ou exploitants de certaines installations. Gaz Métro est également tenue de transmettre une copie de cette déclaration au ministre du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs.

OBLIGATIONS EN VERTU DE LA RÉGLEMENTATION QUÉBÉCOISE

En vertu de la *Loi sur la qualité de l'environnement* et de son 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, de la Faune et des Parcs.

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.

Système de plafonnement et d'échange de droits d'émission

Afin de répondre à ses obligations légales et réglementaires en lien avec le SPEDE, Gaz Métro devra compenser ses émissions de GES et celles attribuables à la combustion ou à l'utilisation du gaz naturel qu'elle a distribué à une partie de sa clientèle selon le RDO à partir du 1er janvier 2015.

Pour ce faire, Gaz Métro prévoit acquérir des droits d'émission et favoriser la réduction de ses émissions et de celles de sa clientèle par la poursuite de ses efforts en matière d'efficacité énergétique et, potentiellement, l'intégration de sources d'approvisionnement en gaz naturel renouvelable (biométhane).

Comme entreprise réglementée, Gaz Métro prévoit soumettre, à l'hiver 2014, un dossier à la Régie de l'énergie qui lui permettra d'intégrer à ses tarifs les coûts résultant de ses obligations envers le SPEDE dès le 1er janvier 2015.

ÉMISSIONS DIRECTES ET INDIRECTES DES GES

Les types d'activités émettrices de GES générées par les opérations de Gaz Métro sont les suivantes :

- Émissions résultant des fuites fugitives et des purges, issues des composantes du réseau de transmission et de distribution de Gaz Métro ainsi que de l'Usine LSR qui, entre autres, entrepose du GNL;
- Combustion issue des postes de livraison;
- Émissions résultant de bris du réseau par les tiers qui effectuent des activités de creusage;
- Émissions résultant de la combustion des véhicules du parc;
- Émissions résultant de la combustion des systèmes de chauffage des bâtiments (siège social et bureaux d'affaires).

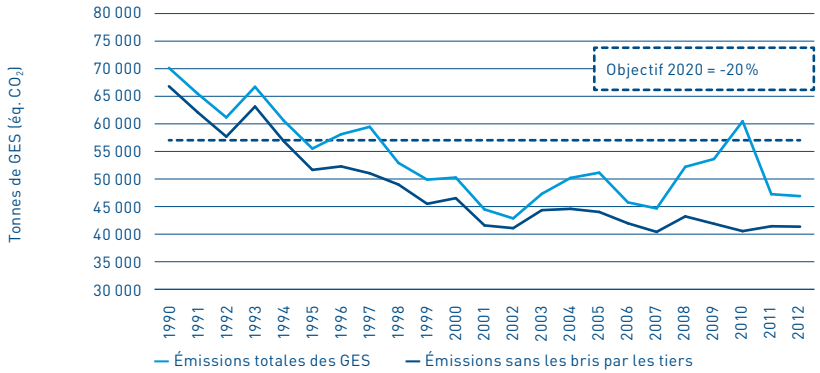
Émissions directes (Scope 1)

Au cours de l'année civile 2012, les émissions directes de GES de Gaz Métro (Scope 1) ont totalisé 46 878 tonnes éq. CO_2 [9], soit une réduction de 33,17 % par rapport à 1990. Gaz Métro a ainsi largement dépassé son objectif de réduction de 20 % par rapport au niveau de 1990.

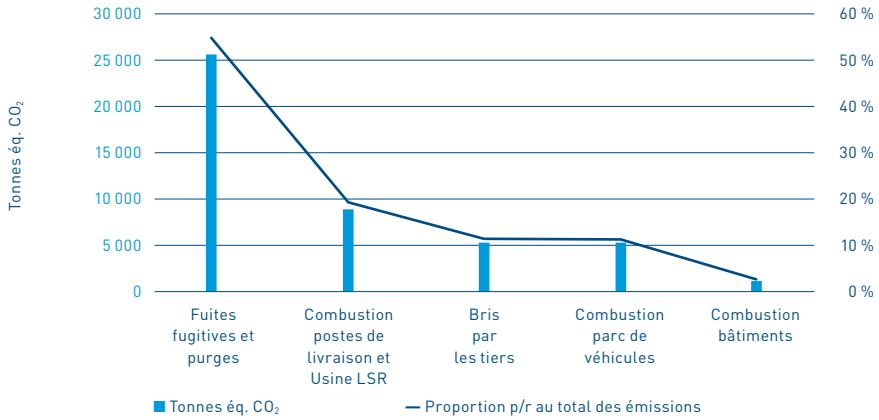
RÉDUCTION DE
33,17 %
DES ÉMISSIONS DIRECTES DE GES PAR RAPPORT À 1990

9. Cette donnée a été calculée avec un pouvoir calorifique supérieur modulé tel que l'établit le Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère.

ÉVOLUTION DES ÉMISSIONS DIRECTES DE GES DE GAZ MÉTRO DEPUIS 1990 [10]



ÉMISSIONS DIRECTES DE GES PAR TYPES D'ACTIVITÉS POUR L'ANNÉE CIVILE 2012



10. 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 (CEPEI). Les données 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'année financière de Gaz Métro s'étend du 1er octobre au 30 septembre.

ÉVOLUTION DES ÉMISSIONS DIRECTES DE GES DE GAZ MÉTRO POUR L'ANNÉE CIVILE 2012

ÉMISSIONS DIRECTES (t éq. CO_2)	2012
Émissions assujetties au RDO	
Combustion (postes de livraisons et Usine LSR, exclut les bureaux administratifs)	9 006
Purges	6 456
Fuites fugitives	19 244
Torches	54
Bris par les tiers (émissions dans l'atmosphère)	5 536
Sous-total	40 296
Autres émissions directes	
Combustion parc de véhicules	5 316
Combustion bâtiments	1 266
Sous-total	6 582
Total des émissions directes de GES (t éq. CO_2)	**46 878**

ÉMISSIONS DIRECTES PAR TYPES DE GAZ (t éq. CO_2)	1990	2012
Dioxyde de carbone (CO_2)	16 747	13 640
Méthane (CH_4)	53 214	32 755
Oxyde nitreux (N_2O)	179	483

Émissions indirectes (Scope 2)

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). Elles ont été réduites de 426 tonnes éq. CO_2 (en 1990) à 133 tonnes éq. CO_2, ce qui représente une baisse de 68,78 % entre 1990 et 2012.

ÉMISSIONS INDIRECTES (t éq. CO_2)	1990	2012
Consommation d'électricité	426	133
Total des émissions indirectes de GES (t éq. CO_2)	**426**	**133**

Émissions totales (Scopes 1 et 2) [11]

Le total des émissions (Scope 1 et Scope 2) pour l'année civile 2012 a été réduit de 33,38 % par rapport à 1990 [12].

ÉMISSIONS DIRECTES ET INDIRECTES (t éq. CO_2)	1990	2012
Total des émissions directes de GES (t éq. CO_2)	70 140	46 878
Total des émissions indirectes de GES (t éq. CO_2)	426	133
Total des émissions directes et indirectes de GES (t éq. CO_2)	**70 566**	**47 011**

Aucune émission de CO_2 biogénique n'est à déclarer dans le cas de Gaz Métro.

11. Les calculs sont effectués selon le protocole de calcul développé par Clearstone Engineering Ltd. pour le Canadian Energy Partnership for Environmental Innovation (CEPEI). Tous les calculs de GES incluent notamment le dioxyde de carbone, le méthane et l'oxyde nitreux et sont basés sur l'année civile (1er janvier au 31 décembre).
12. Les émissions directes et indirectes sont incluses dans ce calcul.

INTENSITÉ DES ÉMISSIONS DE GES

Pour Gaz Métro, le ratio de l'intensité des émissions de GES permet d'illustrer les GES émis pour chaque million de mètres cubes de gaz naturel distribué. Pour l'année civile 2012, l'intensité des émissions de GES représente 8,65 t éq. CO_2/Mm^3, comparativement à 8,71 t éq. CO_2/Mm^3 en 2011.

	1990	2010	2011	2012
Volume de gaz naturel livré normalisé (Mm^3)	5 317	5 392	5 441	5 417
Intensité des émissions de GES (t éq. CO_2/Mm^3)	13,27	11,25	8,71	8,65
Variation de l'intensité des émissions par rapport à 1990	0,0 %	-15,3 %	-34,4 %	-34,6 %

INITIATIVES DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GES

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 5 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 l'échéance de ce mécanisme ait été atteinte, la Régie a demandé à Gaz Métro de présenter, dans son rapport annuel 2013, les indices de maintien de la qualité de service dont fait partie le plan de gestion des émissions de GES. Dans ce contexte, Gaz Métro a décidé de continuer à appliquer ce plan de gestion au cours de l'exercice 2013 et vise le même objectif pour 2014.

Émissions indirectes
BAISSE DE
68,78 %
ENTRE 1990 ET 2012

Émissions totales
RÉDUCTION DE
33,38 %
PAR RAPPORT À 1990

Ces réductions sont calculées sur la période de l'exercice financier de Gaz Métro, soit du 1er octobre au 30 septembre.

Au cours des derniers exercices financiers, soit de 2007 à 2013, Gaz Métro a réduit ses émissions de 1 644 tonnes éq. CO_2 par la mise en place des projets ou des programmes suivants :

- La mise en place d'un projet contrôlé d'amélioration du système thermique à son siège social en 2007. Gaz Métro a généré cumulativement, au cours des exercices 2008 à 2013, une réduction de ses émissions de GES de 1 357 tonnes éq. CO_2;
- Deux projets réalisés au cours de l'exercice 2011 ont contribué à générer une réduction récurrente totale de 245 tonnes éq. CO_2, soit l'installation de chaufferettes indépendantes des moteurs dans les véhicules combinées à un programme Éco-conduite afin de réduire la consommation d'essence (223 tonnes éq. CO_2) et l'utilisation d'un papier 100 % recyclé pour les imprimantes et les photocopieurs (22 tonnes éq. CO_2);
- Gaz Métro a réalisé deux projets au cours de l'exercice 2012 qui ont contribué à générer une réduction totale de 42 tonnes éq. CO_2 pour l'exercice 2013. Premièrement, Gaz Métro a converti au gaz naturel une partie de ses véhicules fonctionnant à l'essence et au diesel. La proportion actuelle de véhicules à gaz naturel est d'environ 9 % ou 46 véhicules (44 qui fonctionnaient initialement à l'essence et 2 au diesel). Ce projet a permis de réduire les émissions de GES de 33 tonnes éq. CO_2. Deuxièmement, Gaz Métro a fait construire un nouveau bâtiment pour son bureau d'affaires de Rouyn-Noranda, et le processus de certification LEED est en cours. Ce bâtiment a permis d'éviter l'émission de 9 tonnes éq. CO_2 grâce à l'installation d'un système de chauffage (chauffage de l'air et de l'eau) plus performant.

Les réductions de GES des dernières années ont permis de réduire nos GES de manière récurrente. Cependant, la mise en place d'initiatives permettant des réductions aussi importantes devient un défi. D'ailleurs, afin d'atteindre son objectif de réduction annuel de 350 tonnes éq. CO_2, Gaz Métro a dû procéder à un achat de crédits compensatoires de type « Gold Standard Transition » de 325 tonnes éq. CO_2 le 3 septembre 2013. Cet achat représente des crédits issus d'un projet de reboisement dans la grande région de Montréal.

En date du 30 septembre 2013, la combinaison des réductions de GES provenant des deux projets réalisés au cours de l'exercice 2012 et l'achat de crédits compensatoires permettent à Gaz Métro d'obtenir une réduction totale de 367 tonnes éq. CO_2.

INITIATIVES DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GES (t éq. CO_2)	EXERCICE 2013
Conversion des véhicules de l'essence au gaz naturel	33
Construction d'un bâtiment LEED	9
Crédits compensatoires certifiés Gold Standard Transition	325
Total des réductions des émissions de GES pour 2013	**367**

Une réflexion sur les innovations à mettre en place pour réduire notre empreinte environnementale est en cours afin de poursuivre nos efforts de réduction dans l'avenir. Ainsi, afin de consolider les efforts de réduction de GES et d'en structurer la démarche, un groupe de travail sur les GES a été créé fin 2012. Au cours des prochaines années, Gaz Métro prévoit réaliser d'autres projets de réduction de GES, tels que le remplacement de chaudières à certains postes de livraison et à certains bureaux d'affaires, ainsi que la poursuite de la conversion d'une partie de nos véhicules à l'essence ou au diesel vers le gaz naturel.

Achat de crédits compensatoires

Les crédits forestiers de Planetair proviennent du premier projet homologué « Gold Standard Transition » en Amérique du Nord. Mené en grande partie dans la grande région de Montréal, le projet met l'accent sur le reboisement des terres dégradées et inutilisées en zones urbaines et semi-urbaines, la revalorisation d'écosystèmes forestiers et la création d'espaces verts. La plantation de 375 000 arbres a créé de nouvelles forêts stratégiquement situées dans les régions administratives des Laurentides, de Lanaudière et de la Montérégie.

RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GES PAR LES PROGRAMMES D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Tout en travaillant sur le plan interne pour réduire ses propres émissions de GES, Gaz Métro met sur pied des programmes pour permettre à ses clients de réduire leurs émissions. Certaines initiatives sont en place depuis déjà plusieurs années, telles que le Plan global en efficacité énergétique (PGEÉ) et les activités qui visent à utiliser le gaz naturel plutôt que des énergies plus polluantes. D'autres initiatives sont en développement, comme la Route bleue mise en place par une filiale de Gaz Métro dédiée à la valorisation du gaz naturel dans le secteur du transport. La Route bleue vise à concrétiser le premier corridor de transport des marchandises au gaz naturel liquéfié au Canada sur l'axe routier A-20/H-401, entre la région de Québec et celle de Toronto.

Depuis 2001, Gaz Métro a contribué à la réalisation de plus de 100 000 projets d'efficacité énergétique auprès de sa clientèle. Ces gains d'efficacité se mesurent par des réductions d'émissions de GES de plus de 640 000 tonnes et se traduisent par des économies nettes pour les participants qui dépassent annuellement les 100 millions de dollars, des sommes qui peuvent être réinvesties dans la croissance des entreprises ou l'amélioration des services aux citoyens, lorsqu'il s'agit d'organismes publics.

Dans le contexte de la mise en place du SPEDE, ces bénéfices environnementaux entraînent des économies d'argent, puisque ce sont autant de tonnes de GES qui n'auront pas à être compensées par l'achat de droits d'émission.

+100 000
PROJETS D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

OXYDES D'AZOTE (NO_x), OXYDES DE SOUFRE (SO_x) ET AUTRES ÉMISSIONS

Quoique le gaz naturel n'émette pratiquement pas de contaminants et de particules qui nuisent à la qualité de l'air par les pluies acides et le smog, Gaz Métro est tenue de produire une déclaration à l'INRP par la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement* (1999) aux propriétaires ou aux exploitants de certaines installations.

De la même manière, le RDO, selon 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, de la Faune et des Parcs 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 de la dernière année civile.

REJETS DES PRINCIPAUX CONTAMINANTS ATMOSPHÉRIQUES [13]

	TOTAL DES REJETS (en TONNES)		
NOM DE LA SUBSTANCE	2010	2011	2012
Monoxyde de carbone (CO)	6,032	6,191	7,370
Dioxyde de soufre (SO_2)	0,043	0,044	0,053
Oxydes d'azote, exprimés sous forme de NO_2 (NO_x)	7,181	7,371	8,774
Composés organiques volatils (COV)	0,395	0,405	0,483
Particules totales (TPM)	0,136	0,140	0,167
Particules totales dont le diamètre est égal ou inférieur à 10 microns (PM_{10})	0,136	0,140	0,167
Particules totales dont le diamètre est égal ou inférieur à 2,5 microns ($PM_{2,5}$)	0,136	0,140	0,167

13. Les facteurs d'émission appliqués sont ceux d'Environnement Canada.

POLLUANTS ATMOSPHÉRIQUES

Le gaz naturel n'émet pratiquement pas de contaminants et de particules qui nuisent à la qualité de l'air.

STRATÉGIE ÉNERGÉTIQUE DU QUÉBEC

En juillet 2013, le gouvernement du Québec lançait une grande consultation sur les enjeux énergétiques du Québec pour recueillir l'opinion de la société sur la prochaine politique énergétique. Gaz Métro a pris une part active dans ce processus. Par le dépôt et la présentation de ses mémoires, Gaz Métro et ses filiales ont démontré le rôle central que joue le gaz naturel dans l'atteinte des objectifs environnementaux et économiques du Québec.

6.1.2. Énergie

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 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. Outre l'électricité provenant d'Hydro-Québec (principalement de l'hydroélectricité et de l'énergie éolienne), aucune autre source d'énergie renouvelable n'est directement utilisée par Gaz Métro.

CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DANS L'ENTREPRISE

En dépit des initiatives d'amélioration de l'efficacité énergétiques du parc de véhicules et des bâtiments de Gaz Métro, la consommation totale d'énergie est passée de 321 913 gigajoules (GJ) en 2011 à 358 704 GJ en 2012.

LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DE 2011 ET 2012 [14]

	2011	2012
BÂTIMENTS	GJ	GJ
Gaz naturel	22 325	25 413
Électricité	73 137	79 622
Total – bâtiments	**95 462**	**105 035**

	2011	2012
OPÉRATIONS	GJ	GJ
Chauffage aux postes de livraison	125 258	151 576
Autres opérations (regazéification, bain de sel, etc.)	26 960	30 795
Total – opérations	**152 218**	**182 371**

	2011	2012
VÉHICULES	GJ	GJ
Essence		
Voitures	7 206	6 258
Camions légers	11 877	15 405
Véhicules lourds	43 105	36 827
Véhicules tout terrain	1 335	1 204
Sous-total	63 523	59 693
Diesel		
Camions légers	1 339	1 527
Véhicules lourds	7 631	8 399
Véhicules tout terrain	1 740	1 680
Sous-total	10 710	11 606
Total – véhicules	74 233	71 298
Grand total – bâtiments, opérations et véhicules	**321 913**	**358 704**

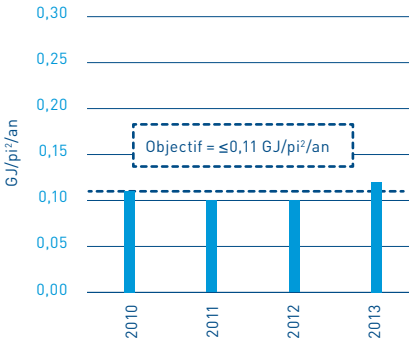
Gaz Métro s'est donné des cibles de réduction de la consommation énergétique. L'objectif est de maintenir la consommation d'énergie du siège social à moins de 0,11 GJ/pi^2/an malgré l'augmentation de l'activité, et celle des bureaux d'affaires propriétés de l'entreprise à moins de 0,14 GJ/pi^2/an (bureaux d'affaires de l'est de Montréal, de l'ouest de Montréal, des Laurentides, de la Montérégie, de Québec et du Saguenay). Un autre objectif sera fixé pour les bureaux d'affaires de Rouyn-Noranda et de Saint-Maurice; toutefois, comme il s'agit d'acquisitions récentes, Gaz Métro se donne quelques mois pour bâtir un historique de consommation nécessaire à la fixation d'une cible sérieuse.

14. 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 (CEPEI). Les données sont calculées sur une base annuelle du 1er janvier au 31 décembre pour être conformes aux déclarations de GES à effectuer aux différents paliers de gouvernement, et ce, même si l'exercice financier de Gaz Métro couvre la période du 1er octobre au 30 septembre.

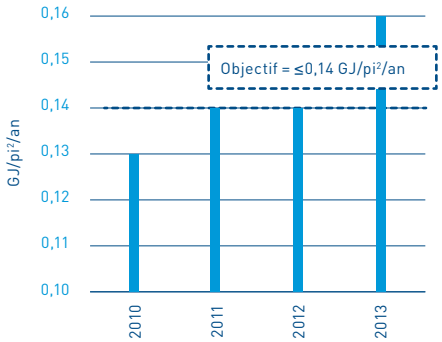
Pour l'exercice 2013, les objectifs de réduction de la consommation d'énergie n'ont pas été atteints.

Cette hausse s'explique en partie par la mise en service d'un nouveau bureau d'affaires à Rouyn-Noranda en mars 2012 et un problème que nous investiguons à l'heure actuelle au bureau d'affaires de Montréal-Ouest afin d'en trouver la cause exacte.

CONSOMMATION D'ÉNERGIE
AU SIÈGE SOCIAL



CONSOMMATION D'ÉNERGIE
DANS LES BUREAUX D'AFFAIRES



INTENSITÉ ÉNERGÉTIQUE (INTERNE)

Une autre donnée qui permet de faire le portrait de l'utilisation d'énergie est l'intensité énergétique, c'est-à-dire le rapport entre la consommation d'énergie et les activités d'une entreprise. Pour Gaz Métro, l'intensité énergétique est le ratio de l'énergie nécessaire pour chaque million de mètres cubes de gaz naturel distribué. Considérant la consommation énergétique totale de 358 704 GJ (y compris la consommation d'électricité et de gaz naturel des bâtiments ainsi que de carburants pour le parc de véhicules, présentée précédemment) et le volume total distribué en 2012 (5 417 Mm^3), l'intensité énergétique de Gaz Métro s'établit à 66 GJ/Mm^3.

Ce chiffre de 2012 représentera la donnée de référence pour évaluer l'évolution de notre intensité énergétique comme un des éléments de mesure de notre efficacité.

Nouveau bureau régional certifié LEED à Rouyn-Noranda

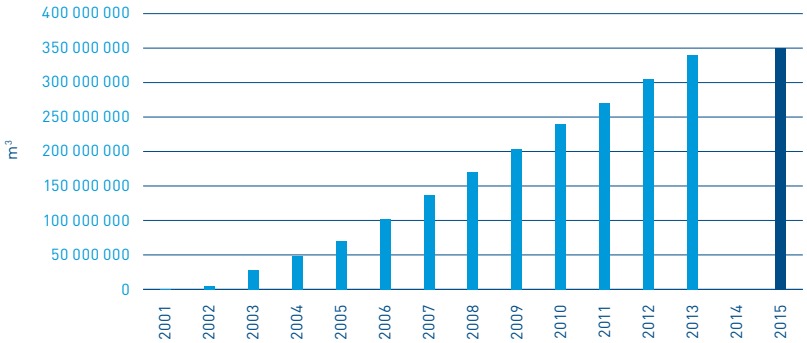
En décembre 2012, Gaz Métro a procédé à l'ouverture officielle de son nouveau bureau régional d'Abitibi-Témiscamingue situé à Rouyn-Noranda. Il s'agit du premier bureau régional de Gaz Métro construit en se basant sur les exigences LEED CI, Argent.
La certification devrait être obtenue en 2014. Gaz Métro a choisi d'être propriétaire de ce bureau, une nouvelle construction d'une superficie de plus de 620 mètres carrés (6 700 pieds carrés), pour consolider sa présence durable en Abitibi-Témiscamingue. Présente dans cette région depuis 47 ans, Gaz Métro a misé sur des ressources et des partenariats locaux pour la réalisation de ce projet, en priorisant notamment l'utilisation de bois certifié FSC comme principal matériau de construction.

Rappelons qu'en 2010, le siège social de Gaz Métro à Montréal devenait l'un des premiers édifices québécois certifiés LEED CI, Argent.

LA RÉDUCTION DES BESOINS EN ÉNERGIE DES PRODUITS ET SERVICES (POUR LA CLIENTÈLE)

Les efforts de Gaz Métro et de sa clientèle ont déjà permis d'atteindre 97 % de la cible à l'horizon 2015 fixée par le gouvernement du Québec dans sa stratégie énergétique en 2006, soit de réduire la consommation de 350 millions de mètres cubes de gaz naturel grâce à des programmes d'efficacité énergétique. Selon la tendance observable, la filière du gaz naturel est la seule en voie d'atteindre la cible fixée par le gouvernement du Québec [15].

RÉSULTATS CUMULATIFS DES PROGRAMMES D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DE GAZ MÉTRO PAR RAPPORT À LA CIBLE DE 2015



ANNÉE	VOLUME DE GAZ NATUREL ÉVITÉ (m³)	GJ
2010	239 376 456	9 069 974
2011	270 731 593	10 258 020
2012	304 893 474	11 552 414
2013	339 735 417	12 872 575
2014		
2015	**350 000 000**	**13 261 500**

15. Selon le document de consultation produit par la Commission sur les enjeux énergétiques 2013, De la réduction des gaz à effet de serre à l'indépendance énergétique du Québec - Document de consultation.

6.1.3. Gestion de l'impact environnemental de nos activités

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

La procédure Identification et évaluation des impacts environnementaux de son SGE permet de guider le processus d'identification des impacts environnementaux. Une détermination des impacts est effectuée en évaluant l'ensemble de nos activités et leur empreinte environnementale. Les impacts sont ensuite analysés et priorisés selon cinq facteurs : la conformité réglementaire, l'opinion publique, les coûts-bénéfices, la fréquence du risque et la gravité du risque environnemental. La priorisation mène ensuite à la création de procédures, de politiques ou d'indicateurs de performance afin de mettre en œuvre les mesures d'atténuation appropriées. Différentes activités peuvent avoir des impacts environnementaux; cependant, lors de la dernière évaluation, aucun impact substantiel n'a été relevé notamment sur la biodiversité des aires protégées ou les zones riches en biodiversité. 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.

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. Aux mesures de réduction de GES énumérées précédemment s'ajoute une procédure spécifique (Purges et brûlage) qui 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 (purge) 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 de 21 fois les GES émis, puisque se trouve rejeté dans l'atmosphère le résultat de la combustion (majoritairement du CO_2) plutôt que du méthane (CH_4). Du 1er janvier au 31 décembre 2012, ce sont 50 tonnes éq. CO_2 qui ont ainsi été évitées grâce au brûlage à la torche.

AMENDES ET SANCTIONS POUR NON-RESPECT DES LOIS ET RÈGLEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

Gaz Métro doit respecter les lois et règlements environnementaux et la fiche de l'entreprise, jusqu'à ce jour, est excellente. Ainsi, elle a mis en place un indice de la conformité légale en lien direct avec sa politique environnementale. Les cibles à atteindre pour ces indicateurs sont de maintenir à zéro les avis de non-conformité en matière d'environnement, les sanctions administratives pécuniaires en matière d'environnement et les sanctions pénales en matière d'environnement.

NOMBRE TOTAL DE SANCTIONS POUR NON-RESPECT DES LOIS ET RÈGLEMENTS ENVIRONNEMENTAUX [16]

EXERCICE FINANCIER	AVIS DE NON-CONFORMITÉ LÉGALE	SANCTION PÉNALE	SANCTION ADMINISTRATIVE PÉCUNIAIRE
2011	1	0	N/A
2012	1	0	0
2013	0	0	0

Par le passé, le non-respect de procédures adoptées dans le cadre d'ISO 14001 sanctionné par l'auditeur externe (aussi appelé « avis de non-conformité »), a permis d'identifier des améliorations possibles. Celles-ci ont été mises en œuvre dans une perspective d'amélioration continue.

Gaz Métro n'a reçu aucune sanction pénale depuis au moins les trois derniers exercices financiers. En outre, elle n'a reçu aucune sanction administrative pécuniaire depuis février 2012, date d'entrée en vigueur de la législation applicable à cet égard.

16. Avis de non-conformité légale : Tout avis de non-conformité ou avis d'infraction émis par le gouvernement à la suite d'un manquement en regard aux lois et règlements relatifs à l'environnement. Sanction administrative pécuniaire : Sanction administrative pécuniaire imposée par des personnes désignées par le ministre du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs à toute personne qui fait défaut de respecter certaines dispositions de la *Loi sur la qualité de l'environnement* ou ses règlements. Sanction pénale : Le non-respect de certaines dispositions légales constitue une infraction et est passible de sanctions pénales. Ces peines sont soit une amende, soit une peine d'emprisonnement.

IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX SIGNIFICATIFS DU TRANSPORT POUR LES ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE

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 GNL.

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.

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	- La procédure Interventions en cas de fuite, de déversement ou d'incendie de matières dangereuses ou de contaminants encadre cette activité. - Des mesures sont prévues dans le plan de mesures d'urgence concernant les risques de déversement de GNL. Des modifications pour inclure le transport du GNL dans le plan de mesures d'urgence sont prévues dans la prochaine année. - 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'urgence 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.

DÉPLACEMENTS DU PERSONNEL

Les impacts liés aux déplacements des membres du personnel se situent principalement sur le plan des émissions de GES pour le transport entre leur domicile et leur lieu de travail. Dans la dernière année, des activités de compilation des kilomètres parcourus ont été organisées lors de deux événements : le premier destiné aux gestionnaires (Forum des gestionnaires) et le second destiné au grand public (assemblée générale annuelle de Valener).

Initiatives écoresponsables

Lors du Forum des gestionnaires, une rencontre annuelle rassemblant plus de 200 gestionnaires de Gaz Métro de partout au Québec, des initiatives écoresponsables ont été mises en place, telles qu'un menu qui favorisait l'alimentation locale. Le covoiturage a été encouragé et les 6 tonnes éq. CO_2 émises par le déplacement des participants ont été compensées par l'achat de crédits de carbone. Cela a permis de soutenir un projet d'efficacité énergétique dans un centre hospitalier du Saguenay–Lac-Saint-Jean (remplacement de la chaudière au mazout par une chaudière à gaz naturel et ajout d'une chaufferie à la biomasse forestière alimentée par une scierie locale).

Une fraction des déplacements des membres du personnel est incluse dans la quantification des émissions de GES des véhicules de Gaz Métro. Les quantités et les mesures mises en place pour limiter cet impact sont décrites dans la section 6.1.1.

Mesures de mitigation des déplacements

Les mesures de mitigation des déplacements des membres du personnel étant parcellaires, Gaz Métro s'engage, dans le cadre de la mise en œuvre de l'engagement 10 publié dans sa Feuille de route en développement durable, à compiler, dans un premier temps, les kilomètres parcourus par son personnel pour se rendre au travail et, dans un deuxième temps, les kilomètres parcourus en avion pour les voyages d'affaires afin de comptabiliser les GES émis. Un plan structuré pourra ensuite être mis en place d'ici 2017.

Une initiative qui fait le poids : un composteur dans la cafétéria !

Dans le but d'atteindre nos objectifs de réduction de matières résiduelles, Gaz Métro a fait l'acquisition d'un composteur, qui a été installé à la cafétéria du siège social. Cette initiative permet la récupération et la valorisation des matières organiques résiduelles associées à la préparation des repas et des résidus de table générés par la clientèle de la cafétéria.

Fait de matériaux recyclés ou recyclables (95 %), le composteur industriel est conçu pour faciliter la maintenance et respecter des normes sanitaires élevées. En 2013, 873 kg de compost de première qualité ont été distribués gratuitement au personnel. Un projet qui se démarque à Montréal!

6.1.4 Gestion des matières résiduelles internes

Gaz Métro s'est engagée à appliquer des actions environnementales concrètes quant à la génération et à la récupération des matières résiduelles. Selon la philosophie des 3RV-E de Recyc-Québec (réduction à la source, réemploi, recyclage, valorisation et élimination), Gaz Métro s'efforce avant tout de réduire la quantité de matières envoyées aux sites d'enfouissement grâce à diverses initiatives et met en place des programmes de recyclage et de récupération des matières.

En plus du recyclage du papier, Gaz Métro récupère cannettes d'aluminium, cartons, fluorescents, piles, verre, plastiques, métaux, pneus et bois au siège social. Depuis l'automne 2012, Gaz Métro valorise également en compost la matière résiduelle organique produite dans sa cafétéria. Faire de nos matières organiques de nouvelles ressources nous permet notamment de réduire le volume de déchets destinés à l'enfouissement et nos émissions de GES, ainsi que de réaffirmer notre rôle de leader en matière de développement durable.

L'installation de distributeurs d'eau sans bouteille et l'emploi de vaisselle réutilisable à la cafétéria sont d'autres exemples de mesures qui permettent la réduction à la source des matières résiduelles produites au siège social de Gaz Métro.

MATIÈRES RÉSIDUELLES GÉNÉRÉES, RÉCUPÉRÉES ET DISPOSÉES AU SIÈGE SOCIAL

Dans le cadre du SGE, Gaz Métro a conduit, en 2005 et en 2009, deux caractérisations des matières résiduelles générées, récupérées et disposées au siège social. La prochaine étude est prévue en 2014. Nous sommes confiants que cette nouvelle caractérisation révèle les bienfaits des actions entreprises depuis 2005 et fournisse des pistes pour améliorer la gestion des matières résiduelles chez Gaz Métro.

Sur le site du siège social, 265,41 tonnes métriques (Tm) de matières résiduelles sont produites annuellement. De ce total, 69,9 % sont récupérées par le programme de récupération en vigueur, ce qui représente 185,56 Tm par an.

Les caractérisations ont permis d'identifier nos points forts et des pistes d'amélioration dans la gestion des matières résiduelles. La récupération de papiers, de pneus, de métaux et de bois fait bonne figure avec un taux de valorisation de plus de 90 %. À la suite de l'exercice de 2009, des actions ont été entreprises pour réduire davantage la quantité de nos déchets non valorisés, notamment sur le plan des matières organiques, tel que nous le mentionnons précédemment. La cible de cette nouvelle initiative est de récupérer plus de 80 % de nos matières putrescibles.

Sept cibles de valorisation sont visées pour le siège social de Gaz Métro (inspirées de la Politique québécoise de gestion des matières résiduelles 2010-2015) :

BOIS
90 %

MÉTAUX
95 %

PAPIER ET CARTON
95 %

PLASTIQUE
70 %

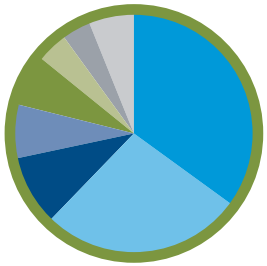
PNEUS
100 %

VERRE
70 %

MATIÈRES PUTRESCIBLES :
80 % DE CE QUI PEUT ÊTRE COMPOSTÉ (À LA CAFÉTÉRIA DU SIÈGE SOCIAL SEULEMENT)

POURCENTAGE EN POIDS DES CATÉGORIES DES MATIÈRES RÉSIDUELLES PRODUITES PAR LES ACTIVITÉS DU SIÈGE SOCIAL [17]

Papier	35,1 %
Métal	27,2 %
Matières putrescibles	9,4 %
Carton	7,3 %
Déchets ultimes	6,8 %
Autres matières compostables	4,3 %
Papiers essuie-mains	3,9 %
Autres	5,9 %

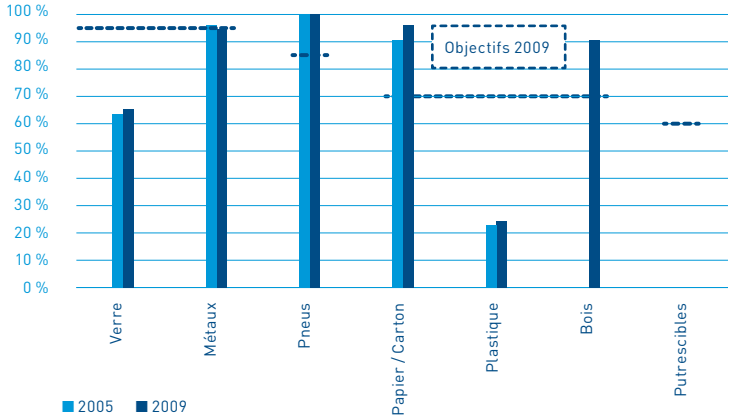


Selon les données issues des caractérisations, les activités qui se déroulent au siège social génèrent annuellement 265,41 tonnes métriques (Tm) de matières résiduelles. Il s'agit principalement de papier, de métal, de matières putrescibles et de carton.

ICI ON RECYCLE !

Le siège social de Gaz Métro est maintenant certifié ICI ON RECYCLE ! Niveau 2 depuis 2013.

TAUX DE VALORISATION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES VALORISABLES AU SIÈGE SOCIAL



Cet indicateur fait référence au taux de valorisation des matières résiduelles du siège social de Gaz Métro. Seul le siège social a fait l'objet d'études de caractérisation pour le moment, puisque c'est le bâtiment le plus fréquenté par le personnel de Gaz Métro et donc, celui qui génère le plus de matières. Cette récupération se fait par l'intermédiaire d'un fournisseur de services en gestion des matières résiduelles.

17. Les données sont tirées de l'étude de caractérisation effectuée au siège social en 2009 par NI Environnement.

MATIÈRES DANGEREUSES

Afin d'assurer un entreposage conforme à la réglementation et une manipulation sécuritaire des matières dangereuses, une procédure du SGE vise spécifiquement la gestion des matières dangereuses dans tous les bureaux de Gaz Métro, en conformité avec le Règlement sur la santé et la sécurité du travail, le Règlement sur les matières dangereuses, le Code de sécurité et le Code national de prévention des incendies. Les activités de Gaz Métro ne génèrent pas de matières dangereuses, mais entraînent la manipulation de produits qui sont considérés comme telle. Notons, entre autres :

- Piles usées (lithium, alcaline, acide plomb, mercure)
- Bouteilles de gaz comprimé
- Mercaptan
- Peinture, peinture en aérosol, peinture et solvant usés
- Solvant industriel
- Antigel
- Huiles usées
- Aérosol inflammable
- Équipements et composantes électroniques
- Chiffons souillés (mercaptan, peinture, etc.)

À l'heure actuelle, le poids de chaque matière dangereuse est comptabilisé dans un registre du SGE de manière non intégrée. D'ici à l'année 2015, Gaz Métro entend se pencher sur l'élaboration d'un système qui permettra de comptabiliser le poids des matières dangereuses et de présenter la proportion qu'elles représentent sur le total des matières résiduelles produites. La récupération de ces matières se fait par l'intermédiaire de fournisseurs de services en gestion des matières dangereuses.

DÉCLARATION DES IMPRIMÉS AUPRÈS D'ÉCO ENTREPRISE QUÉBEC

Conformément au Règlement sur la compensation pour les services municipaux fournis en vue d'assurer la récupération et la valorisation de matières résiduelles, Gaz Métro paie une contribution pour les imprimés qu'elle produit chaque année et qui se retrouvent dans le bac de recyclage des citoyens et des citoyennes.

QUANTITÉS D'IMPRIMÉS PRODUITS ET DÉCLARÉS À ÉCO ENTREPRISE, PAR ANNÉE [18]

ANNÉES CIVILES	KILOGRAMMES
2011	48 557
2012	44 762

Gaz Métro utilise, pour ses activités de bureau,

DU PAPIER FAIT DE FIBRES

100 %

RECYCLÉES, FABRIQUÉ AU CANADA.

18. Détails des impressions : encarts et circulaires imprimés sur du papier journal, catalogues et publications, magazines, annuaires téléphoniques, papier à usage général, autres imprimés.

RÉCUPÉRATION ET RÉUTILISATION DE MATÉRIEL

Différents moyens ont été mis en place afin d'encourager le réemploi ou le recyclage de matériel informatique, de fournitures de bureau, de vêtements et de mobilier. Le matériel informatique en bon état et les fournitures de bureau qui ne servent plus sont remis à des organismes qui respectent les critères de la Politique d'investissement c ommunautaire de Gaz Métro. L'école Hochelaga, le Carrefour Jeunesse-emploi Hochelaga-Maisonneuve et Insertech sont parmi quelques-uns des organismes qui ont reçu, au cours de l'exercice 2013, des dons de matériel informatique de la part de Gaz Métro. Le matériel abîmé ou non fonctionnel est, quant à lui, remis à Recypro, une entreprise d'économie sociale à but non lucratif qui emploie une cinquantaine d'adultes en réinsertion. Les pièces sont réutilisées dans des appareils revendus sur le marché du matériel usagé ou elles sont recyclées.

6.1.5. Fuites, déversements et contamination de l'environnement [19]

Les activités et les installations de Gaz Métro sont soumises à des lois et des règlements exhaustifs en matière d'environnement régissant notamment les fuites et les déversements accidentels. Pour bien gérer ces incidents potentiels, une procédure a été mise en place dans le SGE de Gaz Métro (Intervention en cas de fuite, déversement ou incendie de matières dangereuses ou de contaminants). Elle s'applique, sauf exception, à tous les déversements et 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 6.2 de ce rapport).

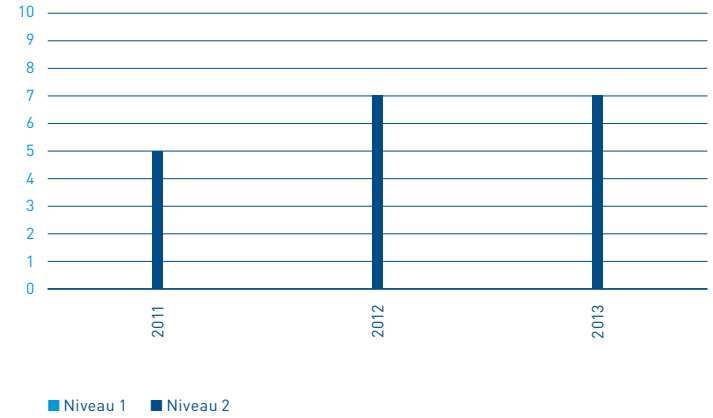
À titre d'exemple, les déversements proviennent de bris d'équipements de nos installations (postes de livraison, postes de compression, Usine LSR) ou de bris de nos équipements mécaniques lors de manœuvres.

19. Sont pris en compte les déversements et les fuites de matières dangereuses dans l'environnement, à l'exception des émissions de contaminants atmosphériques; ces dernières sont traitées dans la section 6.1.1.

NOMBRE TOTAL ET VOLUME DES FUITES ET DES DÉVERSEMENTS SIGNIFICATIFS [20]

Au cours des trois derniers exercices de Gaz Métro, aucun déversement ou fuite n'a été significatif (uniquement de niveau 2). Les sept événements qui ont eu lieu au cours de l'exercice 2013 ont été corrigés, et les produits déversés ont été contenus et récupérés, selon la nature et la quantité des produits en cause. Les détails des déversements sont présentés trimestriellement au comité d'audit de Gaz Métro inc [21]. Le comité d'audit formule, s'il y a lieu, des recommandations au conseil d'administration de Gaz Métro inc. ou, s'il le juge approprié, à des comités relevant de l'autorité du conseil. De plus, le conseil d'administration de Gaz Métro inc. commandité de Gaz Métro reçoit annuellement un rapport sur les risques et les enjeux environnementaux.

NOMBRE DE DÉVERSEMENTS ET DE FUITES DE MATIÈRES DANGEREUSES DANS L'ENVIRONNEMENT



Niveau 1 : Déversement provoquant la contamination d'un milieu sensible (nappe d'eau, puits, habitat protégé, etc.). Dommages accidentels permanents à l'environnement.
Niveau 2 : Déversement ou fuite avec impact restreint au site immédiat de l'incident. Perturbation accidentelle temporaire du lieu.

20. Les déversements considérés significatifs pour Gaz Métro sont les déversements de niveau 1.
21. Ce rapport trimestriel est maintenant présenté au comité santé et sécurité au travail et environnement depuis sa formation le 10 mars 2014.

6

RESPONSABLE PERFORMANTE RESPECTUEUSE

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013

UN TERRAIN, UNE HISTOIRE

Le siège social de Gaz Métro est situé sur un terrain dont la vocation industrielle remonte au XIXe siècle. Avant l'établissement de Gaz Métro en 1957, une usine de gaz manufacturé était notamment située sur ce terrain. Des traces de ces activités sont demeurées dans le sol. À la suite des vérifications environnementales effectuées pour déterminer l'état de la situation, Gaz Métro et le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs ont conclu une entente quant à la gestion environnementale du terrain. Celle-ci inclut notamment la surveillance du déplacement des contaminants à haute densité, la concentration des contaminants dans les eaux souterraines, le captage et la filtration des eaux souterraines en aval de la propriété et le suivi de la qualité de l'air dans les bâtiments. À cette fin, entre 2011 et 2013, Gaz Métro a investi environ 595 000 $ dans des travaux qui visent, entre autres, le confinement de la contamination.

6.2. 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.

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 du travail de Gaz Métro;
- le Programme de gestion de l'intégrité du réseau de distribution et du réseau de transmission de Gaz Métro;
- le Système de gestion des mesures d'urgence (PMU);
- le Système de la continuité et du rétablissement des opérations (PCRO).

6.2.1. Approche 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.

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 de gestion de la sécurité et des pertes de la norme CAN/CSA-Z662;
- le Système qualité des projets majeurs basé sur la norme ISO 9001;
- le Programme de gestion de la sûreté (CSA Z246.1);
- le Système de gestion des mesures d'urgence;
- le Système de gestion de la continuité et du rétablissement des opérations;
- le Système de la santé et sécurité.

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 du SGI.

6.2.2. Mitigation 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 2013, dans le cadre de son programme de sensibilisation, Gaz Métro a tenu :

- une conférence dans trois congrès s'adressant aux excavateurs et aux entrepreneurs;
- trois formations en entreprise et trois formations à la demande de la Régie du bâtiment;
- quatre formations dans des écoles d'équipements lourds et deux à des employés de directions du ministère du Transport;
- six rencontres de sensibilisation avec des services de sécurité incendie;
- huit formations à des employés de différentes municipalités au Québec.

Gaz Métro participe activement aux travaux de l'Alliance pour la protection des infrastructures souterraines du Québec (APISQ), qui vise à promouvoir les meilleures pratiques dans ce domaine [22]. D'ailleurs, Gaz Métro siège à divers comités de travail de l'APISQ et 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).

AMÉLIORATION CONTINUE

En 2014, Gaz Métro célèbrera le 15e anniversaire de sa certification ISO 9001 qui porte précisément sur la fabrication de postes de détente, de mesurage et de livraison et autres assemblages pour le domaine gazier. Ce sont les équipes du Service technique réseau (STR), la division mécanique de tuyauterie et de soudage, qui ont mis en place un système de gestion de la qualité visant une amélioration continue.

22. L'APISQ est maintenant fusionnée avec Info-Excavation.

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

Gaz Métro dispose également d'un système 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, 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. Cette norme 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.

COMMUNICATION DES RISQUES

Un des principaux axes de communication de Gaz Métro concerne la sécurité de son produit. Le gaz naturel doit être manié avec précaution, comme toute autre forme d'énergie. Gaz Métro vise donc à mieux informer le public des mesures de sécurité qui entourent le transport et la distribution du gaz naturel. Gaz Métro dispose d'un plan annuel de communication sur la sécurité, qui prévoit des activités d'information pour le public, les municipalités et les responsables de la sécurité civile tout au long de l'année.

RESPONSABILITÉS

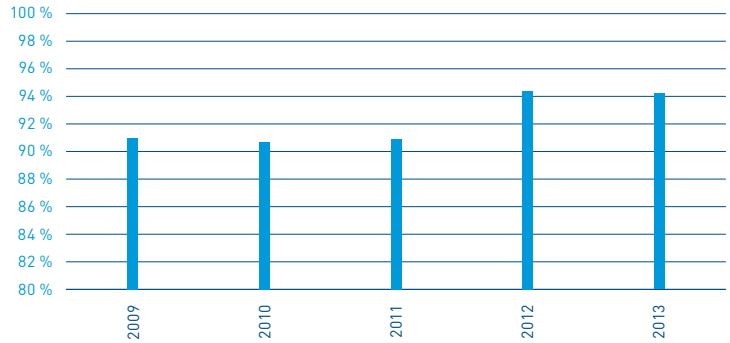
La préparation des ressources de Gaz Métro à l'intervention d'urgence se traduit par le maintien d'un plan d'urgence général fonctionnel et adapté aux risques qui touchent l'entreprise. En collaboration avec chaque vice-présidence de l'entreprise, un plan d'urgence et/ou de relève spécifique à ses activités est développé et maintenu. Une actualisation du plan est présentement en cours. Gaz Métro organise annuellement des exercices de simulation par secteur, par besoin et par région, afin que son personnel soit le mieux préparé possible à des situations d'urgence.

INDICATEURS LIÉS À LA GESTION DU RÉSEAU

La sécurité du réseau est une préoccupation centrale dans nos activités. Deux indicateurs surveillés par la Régie de l'énergie reflètent le niveau de préparation de l'entreprise, soit les délais d'intervention d'urgence et les entretiens préventifs.

Gaz Métro vise à répondre à toute 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.

TAUX DE RESPECT DU DÉLAI D'INTERVENTION D'URGENCE



Depuis la mise en place de l'indicateur en 2000, les résultats se situent au-dessus de 90 %, ce qui signifie que dans 9 situations d'urgence sur 10, Gaz Métro est sur place en 35 minutes ou moins.

RÉALISATION DES 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 les activités de lecture des points d'odorant, de détection de fuites des conduites (motorisées et pédestres), de lecture des bornes de protection cathodique et de vérification de la régulation prédétente et détente. L'objectif est de réaliser plus de 92 % des activités par année.

Plus de 18 916 activités d'entretien préventif ont été réalisées au cours de l'exercice 2013, dépassant la cible de 18 372 activités (près de 103 % des activités prévues).

Depuis la mise en place de l'indicateur de réalisation des programmes d'entretien préventif en 2000, les résultats se situent au-dessus de 97 %, ce qui signifie que la réalisation des programmes d'entretien préventif s'effectue presque toujours selon les activités prévues. L'indicateur mesure le degré de réalisation cumulatif des activités par rapport à la planification de l'année courante pour la portion des indicateurs encadrée par la Régie de l'énergie relativement aux programmes d'entretien préventif. Pour l'exercice 2014, 21 182 activités sont prévues.

NOMBRE TOTAL D'INCIDENTS DE NON-CONFORMITÉ AUX RÉGLEMENTATIONS

Il y a eu deux incidents de non-respect des réglementations et des codes volontaires concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et des services au cours des trois derniers exercices financiers [23]. Les deux ont fait l'objet d'un règlement hors cour, dont un pendant l'exercice 2012 et l'autre pendant l'exercice 2013.

Aucun avis de non-conformité, avis d'infraction, amende, sanction non pécuniaire 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*) n'a été reçu au cours des trois derniers exercices financiers.

SENSIBILISATION INTERNE À LA SÛRETÉ

Une campagne de sensibilisation à la sûreté a été déployée. Le contenu de cette sensibilisation et l'aide-mémoire qui l'appuie sont disponibles à tout le personnel dans le site intranet maintenu par l'entreprise.

23. Compte tenu de la nature des activités de Gaz Métro, les données compilées pour cet indicateur incluent uniquement les réclamations civiles ou poursuites criminelles en lien avec des enjeux de sécurité du public ayant donné lieu à une condamnation ou à un règlement hors cour ou à l'amiable.

7

Entreprise performante

Comme entreprise performante, Gaz Métro cultive l'excellence et cherche à atteindre les meilleurs résultats pour elle-même et ses partenaires d'affaires.

7

RESPONSABLE PERFORMANTE RESPECTUEUSE

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013

7

GAZ MÉTRO

RESPONSABLE PERFORMANTE RESPECTUEUSE

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013

7.1. VALEUR ÉCONOMIQUE

Gaz Métro doit mettre en œuvre les moyens nécessaires pour afficher un excellent rendement économique afin de créer de la valeur pour sa clientèle, ses partenaires, son personnel et les collectivités où elle est présente.

7.1.1. Les recettes nettes et le capital total

L'exercice 2013 a été positif (y compris les activités de nos filiales et coentreprises). Notre bénéfice s'est accru de plus de 25 %. Cette augmentation s'explique principalement par l'acquisition de Central Vermont Public Service Corporation (CVPS) réalisée en juin 2012, nette des frais de financement y afférents, et à la vente d'HydroSolution, une filiale spécialisée dans la location et la vente de chauffe-eau résidentiels. La décision de se départir de cette filiale est conforme à notre plan stratégique, qui vise à nous concentrer sur notre métier de distributeur, transporteur et générateur d'énergie.

NOTRE BÉNÉFICE S'EST ACCRU DE

+25 %

SOMMAIRE DE LA PERFORMANCE FINANCIÈRE ANNUELLE CONSOLIDÉE [24]

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

	2013	2012 [3]	2011
Revenus	**2 217,4**	1 907,6	1 962,8
Marge bénéficiaire brute	**934,1**	780,6	747,5
Bénéfice net [1]	**178,9**	142,6	162,6
Bénéfice net (perte nette) attribuable aux :			
Participations ne donnant pas le contrôle [1]	**(1,5)**	(1,2)	(1,4)
Associés [1]	**180,4**	143,8	164,0
Bénéfice net de base et dilué par part attribuable aux associés (en $)	**1,21**	1,10	1,30
Distributions déclarées par part aux associés (en $)	**1,12**	1,12	1,12
Liquidités distribuables [2]	**136,8**	136,3	148,5
Actif total	**5 582,8**	5 132,0	3 727,2
Dette totale	**2 801,7**	2 474,1	1 762,9
Ratio de la dette par rapport au capital investi [2] (en %)	**66,0**	64,9	63,5

1. Cette mesure est une mesure financière non définie en vertu des PCGR du Canada. Pour plus de détails, se référer à la rubrique Mesures financières non conformes aux PCGR du Canada de la section L) APPERÇU DE LA SOCIÉTÉ ET AUTRES du rapport annuel 2013 de Valener inc.
2. Les données de l'exercice 2012 ont été modifiées en fonction de la présentation adoptée pour l'exercice 2013. Les données de l'exercice 2011 n'ont pas été modifiées pour refléter cette présentation.
3. Les données de l'exercice 2012 ont été modifiées en fonction de la présentation adoptée pour le présent exercice. Les données de l'exercice 2011 n'ont pas été modifiées pour refléter cette présentation.

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

7.1.2. Valeur économique directe créée et distribuée

Les informations relatives à la création et à la distribution de valeur économique indiquent la manière dont l'entreprise crée de la richesse pour ses parties prenantes. Gaz Métro est une entreprise réglementée du secteur privé, et la création de valeur fait partie de sa raison d'être. C'est ce qui nous pousse à être plus productifs et à accroître la richesse de nos investisseurs et de la collectivité.

Les informations présentées dans le tableau Valeur économique directe créée et distribuée concernent la création et la distribution de richesse de Gaz Métro, par ses activités principales de distribution de gaz naturel au Québec et, exceptionnellement dans ce rapport, de ses filiales et coentreprises. Cet élargissement de notre périmètre permet de démontrer notre réelle valeur économique directe créée et distribuée.

La valeur économique non répartie de 197 millions de dollars représente la richesse créée au Québec, nette des versements aux apporteurs de capitaux, grâce aux retombées des activités de Gaz Métro, de ses filiales et coentreprises.

VALEUR ÉCONOMIQUE DIRECTE CRÉÉE ET DISTRIBUÉE (EXERCICE 2013)

(en milliers de dollars)

	CANADA		ÉTATS-UNIS		CONSOLIDÉE	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
VALEUR ÉCONOMIQUE DIRECTE CRÉÉE (revenus)						
Produits	1 460 604	1 447 503	447 039	769 853	1 907 643	2 217 356
Distributions reçues des satellites	–	–	29 954	35 923	29 954	35 923
Sous-total	**1 460 604**	**1 447 503**	**476 993**	**805 776**	**1 937 597**	**2 253 279**
VALEUR ÉCONOMIQUE DISTRIBUÉE						
Coûts opérationnels (excluant amortissements)	878 048	851 345	319 738	519 974	1 197 786	1 371 319
Rémunération des salariés et avantages afférents	180 908	206 105	47 617	84 412	228 525	290 517
Paiements aux gouvernements	63 789	65 549	15 303	29 484	79 092	95 033
Investissements pour la communauté	1 936	1 895	354	796	2 290	2 691
Frais financiers	2 171	(1 446)	1 912	(2 253)	4 083	(3 699)
Sous-total	**1 126 852**	**1 123 448**	**384 924**	**632 413**	**1 511 776**	**1 755 861**
Valeur économique directe créée non répartie (avant versement aux apporteurs de capitaux)	**333 752**	**324 055**	**92 069**	**173 363**	**425 821**	**497 418**
Versements aux apporteurs de capitaux					**240 695**	**300 435**
Valeur économique directe créée non répartie					**185 126**	**196 983**

7.1.3. Implications financières pour les activités de l'entreprise liées aux changements climatiques

Les risques liés aux changements climatiques susceptibles d'avoir des conséquences financières pour l'entreprise sont pris en compte par Gaz Métro. Sans avoir réalisé d'analyse quantifiée, Gaz Métro a identifié certains risques majeurs liés aux variations de température et aux événements climatiques extrêmes.

VARIATIONS SAISONNIÈRES DE TEMPÉRATURE

Les activités de distribution d'énergie varient évidemment selon les saisons. La demande en gaz naturel et en électricité atteint ses sommets pour le chauffage en hiver et la climatisation en été.

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

ÉVÉNEMENTS CLIMATIQUES 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 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 qu'elles seront données de manière suffisante ou en temps opportun.

PACC 2020

En juin 2012, le gouvernement du Québec a rendu public le Plan d'action 2013-2020 sur les changements climatiques (PACC 2020). Pour le gouvernement, la lutte aux changements climatiques représente une occasion de diminuer la dépendance des Québécois aux énergies fossiles. Gaz Métro suivra de près la mise en œuvre, au cours des prochaines années, des priorités définies dans le PACC 2020 afin de déterminer comment celles-ci influenceront ses perspectives de croissance et sa position concurrentielle. Par exemple, la conversion d'appareils fonctionnant avec des produits pétroliers vers le gaz naturel pourrait apporter des occasions d'affaires à Gaz Métro, tout en contribuant au PACC 2020.

7.2. CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Gaz Métro interagit avec une multitude de fournisseurs de biens et de services, répartis partout au Québec, au Canada et à l'étranger. La section suivante présente une description de la chaîne d'approvisionnement, ce qui répond à une demande précise de nos parties prenantes.

7.2.1. Description 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 au développement et à l'entretien du réseau, les fournisseurs de biens et d'équipements et les fournisseurs de services connexes (TI, assurances, etc.).

Les dépenses en approvisionnement peuvent être scindées en deux parties :

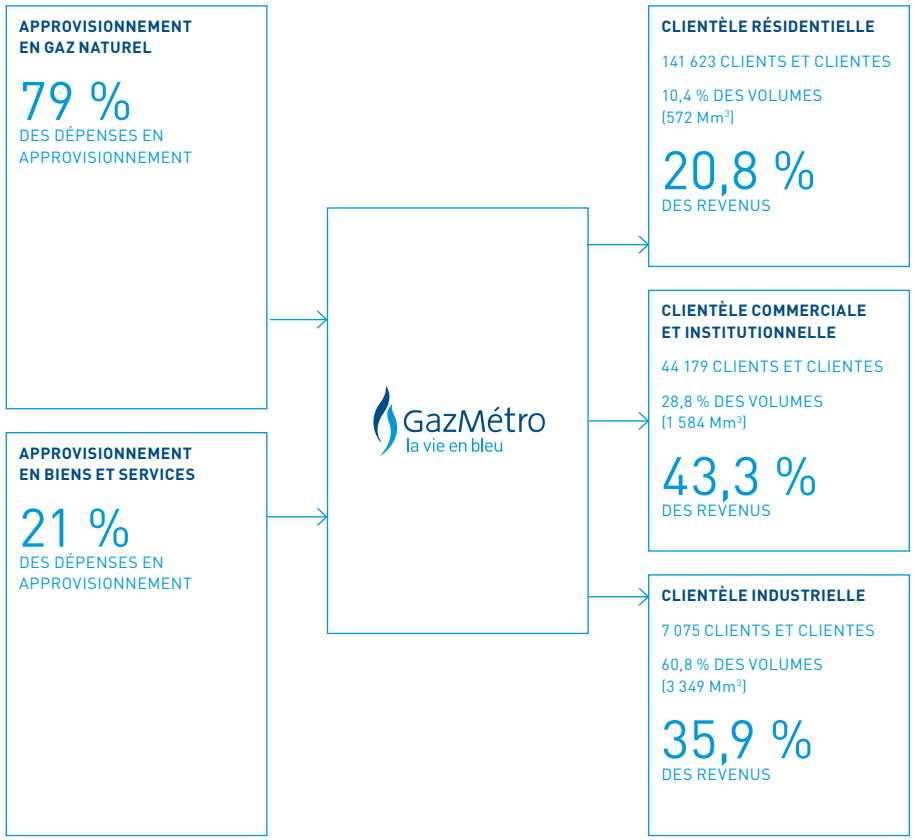
1. les dépenses auprès des fournisseurs de gaz naturel œuvrant dans la production, le transport et l'entreposage;
2. les dépenses auprès des fournisseurs d'autres biens et services.

Entre le 1er octobre 2011 et le 30 septembre 2012, le total des dépenses en approvisionnement s'est élevé à 1,074 milliard de dollars, dont 79 % pour l'approvisionnement en gaz naturel [25].

25. Les données présentées incluent des valeurs capitalisées. Les données relatives à 2013 ne sont pas encore disponibles au moment de la publication de ce rapport.

Le tableau ci-dessous illustre la chaîne d'approvisionnement de Gaz Métro. Grâce à ces différents approvisionnements, Gaz Métro dessert trois types de clientèle : résidentielle, commerciale et institutionnelle, et industrielle. La tarification n'étant pas la même pour chaque type, la répartition des revenus est aussi différente.

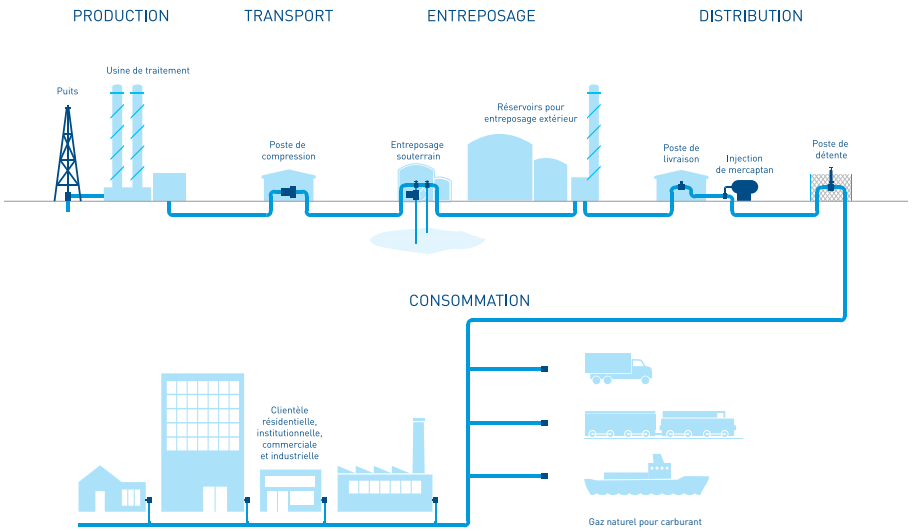
Chaîne d'approvisionnement de Gaz Métro



7.2.2. Approvisionnement en gaz naturel

Le schéma suivant résume en cinq grandes étapes le processus d'approvisionnement en gaz naturel, de la production à la consommation.

CHEMIN DU GAZ NATUREL



1. PRODUCTION

Le gaz naturel consommé au Québec est acheté à partir 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 (BSOC), les Rocheuses américaines, le « Mid-continent », Marcellus, et le golfe du Mexique). Une petite quantité du gaz naturel provient du Québec et est produite à partir de la valorisation des matières résiduelles (biométhane).

2. TRANSPORT

Pour rejoindre le territoire de Gaz Métro, le gaz naturel est transporté sur de longues distances par les réseaux de TransCanada PipeLines (TCPL), d'Union Gas et de Gazoduc TQM (TQM).

3. ENTREPOSAGE

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

4. DISTRIBUTION

Une fois acheminé au réseau de distribution, qui s'étend sur plus de 10 000 kilomètres, le gaz naturel passe par des postes de livraison où l'on abaisse sa pression pour des raisons de sécurité. Ensuite, il passe par des postes de détente où sa pression est réduite davantage afin qu'il puisse être livré aux installations de la clientèle. Gaz Métro exploite 78 postes de livraison et 489 postes de détente. Gaz Métro distribue environ 97 % du gaz naturel consommé au Québec.

5. CONSOMMATION

Gaz Métro dessert près de 192 000 clients et clientes au Québec sur trois marchés. Le marché résidentiel compte une majorité de clients (141 623 clients ou 73,4 %), le marché affaires et institutionnel génère le plus de revenus (43,3 %), et le marché industriel consomme le plus important volume de gaz naturel (3 349 millions de mètres cubes ou 60,8 %).

TYPE DE CONTRAT D'APPROVISIONNEMENT GAZIER

Le gaz naturel consommé dans le territoire québécois (207 pétajoules (PJ)) est soit fourni par Gaz Métro (gaz de réseau, 39 % du gaz naturel distribué), soit acheté directement par la clientèle (achat direct, 61 %).

1. Gaz naturel fourni par Gaz Métro (gaz de réseau)

En 2013, environ 39 % des volumes de gaz naturel distribués (80,9 PJ) ont été achetés par Gaz Métro et refacturés à la clientèle qui a choisi de se prévaloir du service de fourniture de Gaz Métro (tarif général ou entente 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 points, lesquels constituent des carrefours et non des sites de production. La répartition des achats de gaz naturel effectués par Gaz Métro en 2013 se présente ainsi :

- Environ 74,1 % des volumes ont été achetés à Dawn (59,9 PJ), dans le sud de l'Ontario, auprès de 12 fournisseurs, ce qui représente 28,9 % du total de gaz naturel distribué;
- Environ 25,7 % des volumes ont été achetés à Empress (20,8 PJ), en Alberta, auprès de 14 fournisseurs, ce qui correspond à 10 % du total de gaz naturel distribué;
- Environ 0,2 % des volumes ont été achetés directement au Québec (0,2 PJ) auprès d'un producteur de biométhane, ce qui équivaut à 0,1 % des achats totaux.

Les fournisseurs desquels Gaz Métro se procure le gaz naturel 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, en partie parce que le gaz naturel est utilisé à des fins de chauffage. Près de 63 % du gaz naturel est acheté par Gaz Métro en hiver afin de répondre à la demande globale de la clientèle.

De plus, les flux de gaz naturel sont dynamiques et varient selon les saisons et les besoins de consommation des clients et des clientes.

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

La majorité des volumes de gaz naturel distribués par Gaz Métro sont achetés directement par la clientèle auprès des fournisseurs de son choix. En 2013, près de 3 300 clients et clientes ont choisi d'acheter leur gaz naturel directement auprès de fournisseurs, ce qui représente environ 61 % des volumes de gaz naturel distribués par Gaz Métro (126,1 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 sur la période contractuelle.

Une partie de la clientèle contracte le service de transport par l'entremise de Gaz Métro, ce qui fait en sorte que Gaz Métro peut connaître le point d'achat où ces transactions ont été effectuées. Pour 2013, 100 % de ces achats ont été effectués à Empress par l'intermédiaire de courtiers. Ce type de transaction représente environ 44,6 % des volumes totaux de gaz naturel distribués par Gaz Métro en 2013 (92,2 PJ).

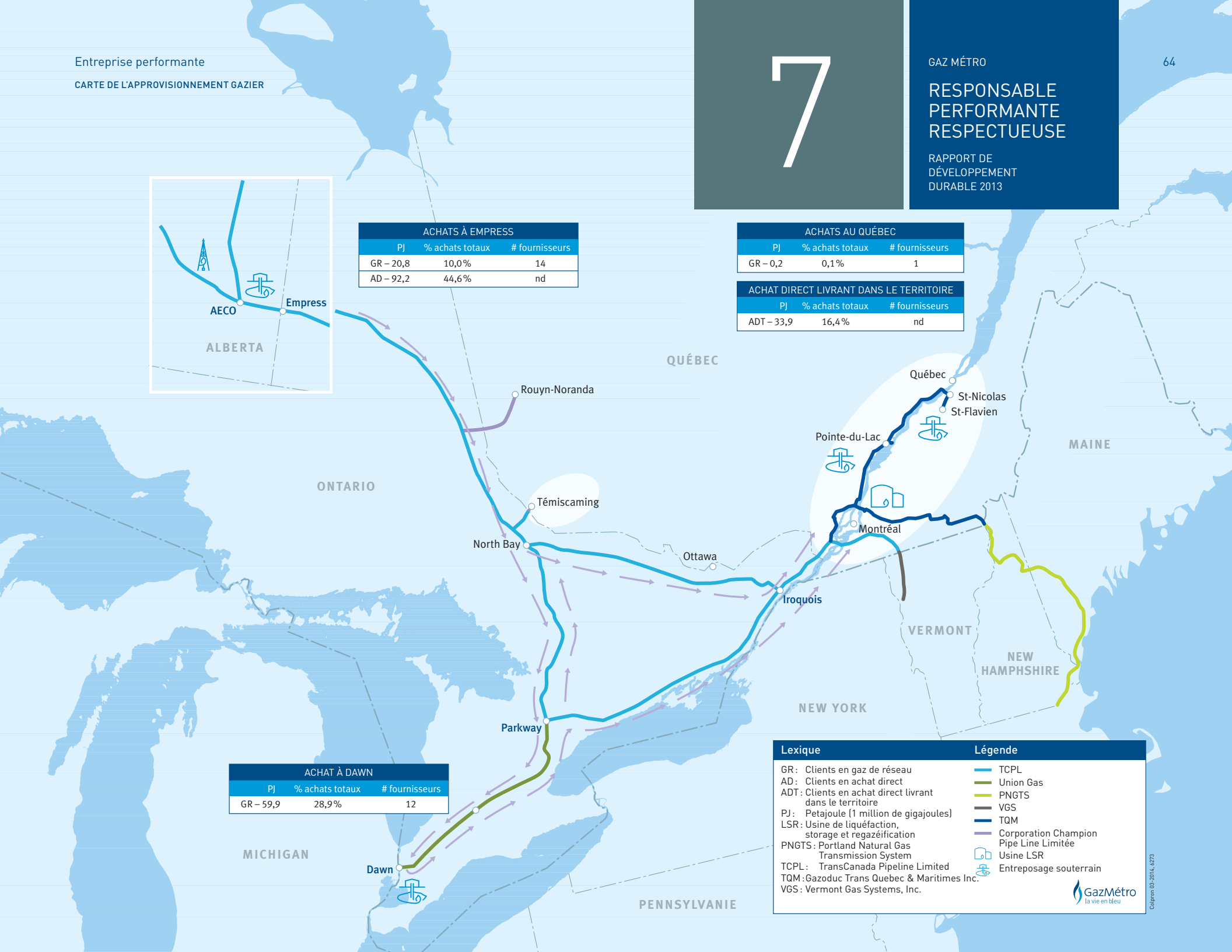
Une autre partie de la clientèle fournit son propre service de transport et s'assure que le gaz naturel qu'elle achète est livré dans le territoire de Gaz Métro. Dans ce cas, Gaz Métro ne peut connaître ni le point d'achat ni l'origine du gaz naturel. Ce type de transaction représente environ 16,4 % des volumes totaux de gaz naturel distribués par Gaz Métro (33,9 PJ) pour environ 175 clients et clientes.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LE TRANSPORT ET L'ENTREPOSAGE DE GAZ NATUREL

Le gaz naturel transporté par Gaz Métro en provenance d'Empress ou de Dawn est transporté sur les capacités de transport détenues auprès de TCPL et d'Union Gas, selon les tronçons utilisés. Gaz Métro ainsi que la clientèle en achat direct livrant dans le territoire de Gaz Métro transigent également avec des tiers qui détiennent des capacités de transport auprès de TCPL et d'Union Gas, le cas échéant. Gaz Métro ne fait aucun profit sur le transport de la molécule de gaz naturel.

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.



ACHATS À EMPRESS		
PJ	% achats totaux	# fournisseurs
GR – 20,8	10,0 %	14
AD – 92,2	44,6 %	nd

ACHATS AU QUÉBEC		
PJ	% achats totaux	# fournisseurs
GR – 0,2	0,1 %	1

ACHAT DIRECT LIVRANT DANS LE TERRITOIRE		
PJ	% achats totaux	# fournisseurs
ADT – 33,9	16,4 %	nd

ACHAT À DAWN		
PJ	% achats totaux	# fournisseurs
GR – 59,9	28,9 %	12

Lexique

GR : Clients en gaz de réseau
AD : Clients en achat direct
ADT : Clients en achat direct livrant dans le territoire
PJ : Petajoule (1 million de gigajoules)
LSR : Usine de liquéfaction, storage et regazéification
PNGTS : Portland Natural Gas Transmission System
TCPL : TransCanada Pipeline Limited
TQM : Gazoduc Trans Quebec & Maritimes Inc.
VGS : Vermont Gas Systems, Inc.

Légende

TCPL
Union Gas
PNGTS
VGS
TQM
Corporation Champion Pipe Line Limitée
Usine LSR
Entreposage souterrain

GazMétro
la vie en bleu

Colpron 03-2014, 4273

7.2.3. Acceptabilité sociale du produit

Alors que la production dite traditionnelle de gaz naturel décline lentement en Amérique du Nord, l'offre en gaz naturel a su néanmoins se maintenir et même s'accroître dans les dernières années grâce à la production des sources dites non traditionnelles (souvent appelées « bassins de shale »). Cette conjoncture a provoqué une importante tendance à la baisse des prix à l'échelle continentale et a donc permis d'accroître significativement la compétitivité du gaz naturel face à toutes les autres sources d'énergie, entre autres vis-à-vis celles plus polluantes et davantage émettrices de GES pourtant très présentes au Québec, comme le mazout lourd.

Or, depuis les dernières années, on a noté une plus grande préoccupation au sein de la population quant à la provenance du gaz naturel consommé de même qu'à l'égard de son procédé d'extraction, suscitant davantage de questions quant à son acceptabilité sociale. C'est dans ce contexte qu'un moratoire sur l'exploration et la production de gaz naturel au Québec a été décrété en 2012 afin de faire la lumière sur le contexte dans lequel l'extraction était réalisée. La Commission parlementaire des transports et de l'environnement s'est engagée à réaliser des consultations particulières en 2014, dans le cadre de l'étude du projet de loi n° 37, *Loi interdisant certaines activités destinées à rechercher ou à exploiter du gaz naturel dans le schiste*. Gaz Métro y participera pour y faire valoir sa position, contribuer à la progression des idées sur le sujet et à l'augmentation des connaissances en énergie.

De son côté, en tant que distributeur gazier, Gaz Métro n'est pas impliquée dans des activités de forage ou d'exploration. Dans un contexte où il y aurait production de gaz naturel au Québec, Gaz Métro verrait à mettre en place les infrastructures nécessaires pour s'en approvisionner et l'acheminer à sa clientèle.

Pour ce qui est de l'approvisionnement en gaz naturel distribué par Gaz Métro, il n'est pas, à l'heure actuelle, possible de pouvoir le relier à sa source de production et donc, à son procédé d'extraction. En effet, compte tenu des nombreuses interconnexions en Amérique du Nord sur le réseau gazier, il n'est pas possible de connaître la provenance exacte d'une molécule de gaz 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 (BSOC), 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 naturel en Amérique du Nord, la proportion de ce type de gaz naturel qui entre au Québec va en augmentant.

Par ailleurs, Gaz Métro soutient que, dans la mesure où elle était réalisée dans le respect des normes et de la réglementation, la production de gaz naturel plus près des marchés de distribution pourrait avoir un impact positif sur l'environnement. Cela permettrait d'éviter les émissions de GES associées au transport sur de longues distances, tout en donnant à la clientèle l'accès à une énergie à prix plus compétitif, pouvant ainsi remplacer des produits pétroliers.

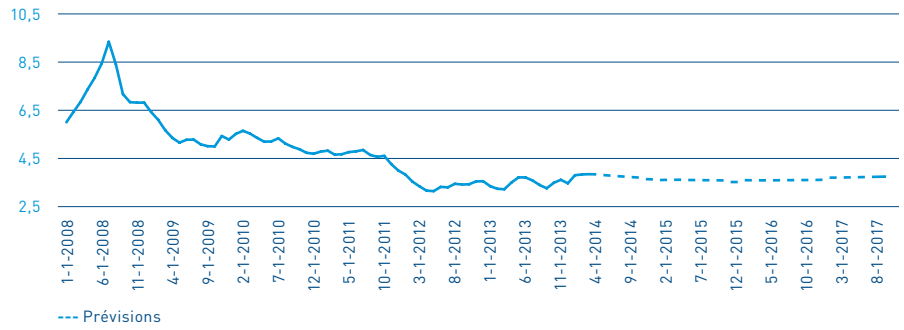
Aussi, qu'il soit produit à partir d'un bassin traditionnel ou de shale (non traditionnel), le gaz naturel a la même composition chimique : il est en effet composé à environ 95 % de méthane (CH_4).

À ce sujet, des préoccupations ont été soulevées quant aux possibilités de rejets atmosphériques plus élevés, à la contamination des nappes phréatiques et à l'inflammabilité du gaz naturel produit à même les bassins non traditionnels, impacts qui n'ont pas encore été scientifiquement démontrés. En matière d'analyse du cycle de vie relatif à sa production, un bon nombre de recherches sont en cours à l'heure actuelle mais aucune conclusion définitive ne peut encore être arrêtée. Dans ce contexte, il faut être prudent avant de tirer des conclusions. C'est pourquoi Gaz Métro demeure à l'affût des développements en cette matière et surveillera la sortie de nouvelles études, telles que celle de l'Environmental Protection Agency (EPA) aux États-Unis attendue en 2014.

7.2.4. Prix du gaz naturel

L'exercice 2013 a été marqué par le faible prix du gaz naturel. Alors que le prix de fourniture de Gaz Métro (prix du gaz de réseau) en octobre 2012 (soit 3,35 $/GJ) était déjà inférieur à la moyenne de 3,54 $/GJ observée au cours de l'exercice précédent, il était de 3,18 $/GJ en septembre 2013. Cela représente une baisse du prix annuel moyen de la fourniture de gaz naturel de 4,5 % par rapport à l'exercice 2012. Par ailleurs, on note une déconnexion des prix du gaz naturel par rapport à ceux des produits pétroliers qui, eux, se maintiennent à des niveaux plus élevés. C'est un avantage indéniable sur lequel le Québec a tout intérêt à miser pour favoriser les conversions vers le gaz naturel dans tous les secteurs d'activité (commercial, institutionnel et industriel).

PRIX DE LA FOURNITURE ($/GJ)



Cette dynamique de prix a déjà des effets importants pour le Québec. Le gaz naturel est maintenant la source d'énergie la moins chère, et ce, sur tous les marchés et pour tous les segments de la clientèle. Depuis 2008, le prix de la molécule de gaz naturel a diminué de près de 50 %, passant d'un prix annuel moyen de 7,35 $/GJ à 3,39 $/GJ en 2013. Le consensus des analystes financiers indique que les prix devraient rester bas pour plusieurs années.

Bien que le prix du gaz naturel soit concurrentiel, la clientèle de Gaz Métro est exposée au risque de fluctuation du coût de la molécule de gaz naturel, puisque Gaz Métro doit la lui vendre à son prix coûtant. Gaz Métro offre à sa clientèle une facturation en mode de paiements égaux. Ainsi, la clientèle résidentielle, par exemple, peut profiter d'une certaine stabilité dans les montants qu'elle doit débourser chaque mois, même si sa consommation de gaz naturel dépend de la saison et de la température.

LE PRIX DE LA MOLÉCULE DE GAZ NATUREL A DIMINUÉ DE PRÈS DE
50 %
DEPUIS 2008

7.2.5. Approvisionnement biens et services

Les dépenses en biens et services (autres qu'en gaz naturel) sont très diversifiées et ont été effectuées auprès de 3 316 fournisseurs au cours de l'année civile 2012, regroupés en quatorze catégories. La plus grande portion des dépenses (44 %) consiste en des contrats avec des entrepreneurs, pour la mise en place et l'entretien du réseau et des travaux divers.

RÉPARTITION DU NOMBRE DE FOURNISSEURS PAR CATÉGORIES [26] EN FONCTION DES DÉPENSES ASSOCIÉES À CHAQUE CATÉGORIE DE BIENS OU DE SERVICES [27]

En soutenant des entreprises locales au sein de sa chaîne d'approvisionnement, Gaz Métro souhaite encourager l'économie locale et développer l'expertise liée à la distribution de gaz naturel. La notion de « fournisseur local » pour Gaz Métro varie en fonction du type d'approvisionnement [28] (en raison des sources existantes) :

- Pour l'approvisionnement gazier, un fournisseur est considéré comme local si son siège social est situé au Québec. Ainsi, 0,2 % des volumes distribués par Gaz Métro sont d'origine locale.
- Pour l'approvisionnement en biens et services, un fournisseur est considéré comme local si son siège social est situé au Québec. Ainsi, 11 des 20 principaux fournisseurs sont locaux.

26. Les données pour l'année civile 2012 sont les plus à jour lors de la publication de ce rapport.
27. Note : La différence entre le nombre total de fournisseurs en 2012 (3 316) et le cumul des catégories correspond au nombre de fournisseurs classés dans la catégorie « Autres » (922 fournisseurs). On attribue 0,3 % des dépenses en biens et services à ces fournisseurs.
28. La notion de local est flexible et s'applique pour favoriser, à exigences égales, les fournisseurs les plus proches des points de services ou des points de livraison à l'intérieur du territoire qui a été défini comme local, soit la province de Québec.

En ce qui concerne l'approvisionnement en biens et services, 59 % des dépenses globales de Gaz Métro en 2012 se répartissent parmi les 20 principaux fournisseurs des six catégories suivantes :

ENTREPRENEURS 6	ÉQUIPEMENTS ET MATÉRIAUX 7	PARC DE VÉHICULES 1
SERVICES FINANCIERS 1	SERVICES PROFESSIONNELS 3	TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (TI) 2

PARTENAIRES CERTIFIÉS GAZ MÉTRO (PCGM)

Le programme Partenaire certifié Gaz Métro a été développé afin de reconnaître les entrepreneurs qualifiés qui font des installations de qualité chez la clientèle. Selon des critères précis, les partenaires sont sélectionnés et leur certification est renouvelée en conformité avec le programme.

IMPACTS DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT ET LES MESURES PRISES POUR LES RÉDUIRE

Un étalonnage préliminaire et non exhaustif des risques et des impacts associés à chaque catégorie de fournisseurs a été réalisé, en considérant les domaines d'activité à potentiel d'impacts négatifs. L'analyse reprend les principaux risques potentiels par catégories de fournisseurs. Les impacts potentiels définis par cet étalonnage sont de nature environnementale, sociale (droits de la personne, emploi, etc.), économique ou liés à la gouvernance. L'analyse préliminaire des risques potentiels a été réalisée par types de fournisseurs tout en mettant un accent particulier sur les 20 principaux fournisseurs en biens et services de Gaz Métro.

Pour consulter l'analyse préliminaire de risques potentiels des fournisseurs de Gaz Métro, cliquez ici.

À la suite de cette analyse préliminaire des impacts potentiels de sa chaîne d'approvisionnement, Gaz Métro entend déterminer son pouvoir d'influence afin de cibler ses actions dans sa démarche d'approvisionnement responsable.

En l'absence d'une analyse rigoureuse des impacts de chaque fournisseur, Gaz Métro n'est pas en mesure de connaître le nombre de fournisseurs qui auraient des impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, que ce soit sur les pratiques en matière (1) d'emploi, (2) des droits de la personne, (3) et de société, dans la chaîne d'approvisionnement.

PRATIQUES D'ACHAT

Les pratiques d'acquisition de biens et services de Gaz Métro s'exercent conformément à la politique Approvisionnement (Achats biens et services) en vigueur depuis 2006 (document interne). Le processus complet d'achat est encadré par la procédure Achat qui fait partie intégrante de notre système de gestion intégré. Le processus d'achat comprend l'évaluation des fournisseurs et des entrepreneurs, ainsi que la vérification des produits achetés.

Certains produits sont encadrés par le Conseil canadien des normes afin de s'assurer de la qualité et de la sécurité des matériaux utilisés. C'est le cas notamment des conduites, élément fondamental de nos activités. Par ailleurs, pour sélectionner des fournisseurs qui respectent la norme CSA Z662-07 adaptée à nos activités, le Service des approvisionnements biens et services doit s'assurer d'avoir en place un mécanisme qui permet de choisir avec rigueur les fournisseurs qui offrent un produit ou un service considéré comme « critique ».

Pour ce faire, un comité composé d'intervenants internes a établi une liste d'activités et de biens qui sont critiques et pour lesquels des critères de sélection exhaustifs sont définis. Ces fournisseurs sont identifiés par une équipe de travail multidisciplinaire composée de personnes de l'ingénierie, des approvisionnements et de l'exploitation.

Un service est défini comme étant « critique » par Gaz Métro si une défaillance de ce service avait pour conséquence d'affecter de manière imminente l'intégrité du réseau gazier, la sécurité des biens et des personnes ou l'environnement. Un bien est défini comme étant « critique » par Gaz Métro lorsque ce dernier est utilisé (1) pour la détection de gaz naturel ou (2) lors d'une intervention d'urgence et qu'une défaillance de ce bien pourrait compromettre l'intégrité du réseau, la sécurité des biens et des personnes ou l'environnement. Une analyse d'impacts est réalisée pour chaque fournisseur critique afin d'évaluer le niveau d'encadrement à mettre en place pour gérer cet impact. Un fournisseur est à risque s'il ne répond pas aux critères de sélection établis et que sa performance n'est pas acceptable. Cette procédure d'évaluation des impacts est appliquée à tous les fournisseurs.

Le Service des approvisionnements, biens et services conclut près de 200 ententes annuellement avec plus de 3 000 fournisseurs. Pour s'assurer que l'entente commerciale est conforme aux attentes et aux exigences internes, le Service des approvisionnements a mis en place un système de gestion des non-conformités pour augmenter la surveillance, améliorer la qualité finale du produit ou du service, faire baisser le taux de non-conformité et mettre en place des réponses adaptées aux différents problèmes qui peuvent survenir.

PRÈS DE 200 ENTENTES ANNUELLEMENT AVEC PLUS DE

3 000

FOURNISSEURS

CHANGEMENTS SIGNIFICATIFS SURVENUS DANS LA STRUCTURE DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

En cours d'année, des enjeux préoccupants, susceptibles de compromettre l'approvisionnement du Québec en gaz naturel, ont surgi. Nos équipes ont travaillé d'arrache-pied et discuté avec l'objectif très clair de sécuriser la livraison de gaz naturel au Québec à long terme, en quantité suffisante et à prix concurrentiel. En septembre 2013, nous avons annoncé la conclusion d'une entente de principe avec TransCanada PipeLines Limited (TCPL) et les autres distributeurs gaziers de l'est du Canada, qui a mené à la signature de l'entente finale le 31 octobre 2013. Cette entente assure la mise en place des infrastructures nécessaires pour augmenter la part de notre approvisionnement à Dawn, un carrefour gazier situé dans le sud de l'Ontario. L'avantage est que ce carrefour est beaucoup plus près du Québec que notre autre source principale d'approvisionnement située en Alberta. L'entente a aussi permis de réviser les termes 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. Compte tenu des démarches effectuées en amont auprès de plusieurs parties prenantes, Gaz Métro demeure optimiste quant à sa sanction par l'ONÉ. Même si cette entente élargira l'accès des consommateurs à des sources d'énergie abordables, la nécessité demeure pour Gaz Métro de poursuivre les discussions avec TCPL concernant le projet Énergie Est, qui vise la conversion d'une partie du réseau principal de transport du gaz naturel de TCPL (« Mainline ») en oléoduc. Toute solution acceptable pour Gaz Métro devra nécessairement faire en sorte d'assurer un traitement équitable de la clientèle gazière du Québec. Cette discussion se poursuivra en 2014 et nous prendrons les moyens pour que notre point de vue soit bien entendu.

7.2.6. Démarche d'approvisionnement responsable

Depuis 2010, Gaz Métro intègre des critères d'approvisionnement responsable fondés sur les principes du développement durable dans ses appels d'offres et ses demandes de prix, lorsque le dossier le permet.

Dans le cadre de la diffusion de la Feuille de route en développement durable en 2012, Gaz Métro s'est engagée à devenir un influenceur pour ses fournisseurs, notamment par sa politique d'approvisionnement. C'est ainsi qu'une démarche d'approvisionnement responsable a été amorcée en 2013 afin de structurer et de mesurer les initiatives déjà entamées.

La démarche est basée sur trois axes : 1) la création d'un code de conduite pour ses fournisseurs; 2) la création d'une politique d'approvisionnement responsable; et 3) la révision des critères de développement durable utilisés dans le modèle et les grilles d'évaluation de nos appels d'offres. L'analyse préliminaire des impacts potentiels de sa chaîne d'approvisionnement présentée précédemment sera prise en compte dans cette démarche afin de cibler les actions prioritaires. Le plan d'action de cette démarche devrait être réalisé au cours des années 2014 et 2015 en collaboration avec le Service des approvisionnements biens et services et la Direction du développement durable, des affaires publiques et gouvernementales.

Pratiques d'approvisionnement responsable

Certains de nos fournisseurs contribuent à réduire l'empreinte environnementale de nos activités ou encore nous permettent de soutenir des entreprises d'économie sociale ou qui sont engagées dans la collectivité. Par exemple, notre fournisseur d'autocollants d'identification pour nos cônes routiers intègre sur le marché du travail des personnes qui ont des limitations physiques en leur offrant un environnement de travail adapté. Aussi, nous venons de renouveler pour une période de trois ans notre contrat de déchiquetage avec une entreprise qui s'implique dans son milieu en organisant des événements de déchiquetage communautaire dans les villes où elle est établie. Ces événements offrent à la population la possibilité de faire détruire gratuitement ses documents confidentiels, ce qui réduit les possibilités de fraudes et le vol d'identité. Certains de nos fournisseurs partagent aussi nos valeurs d'engagement communautaire et encouragent les causes dans lesquelles nous nous impliquons.

ECPAR

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.

8

Entreprise respectueuse

Comme entreprise respectueuse, Gaz Métro accorde une pleine considération aux intérêts et aux attentes de sa clientèle, de ses investisseurs, de son personnel et des collectivités.

8

RESPONSABLE PERFORMANTE RESPECTUEUSE

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013

8.1. DES MEMBRES DE SON PERSONNEL

Le personnel de Gaz Métro compte 1 402 femmes et hommes. Leur mobilisation est essentielle au succès de l'entreprise. Une des conditions de base à cette mobilisation est leur compréhension des objectifs de Gaz Métro et de la manière dont ils peuvent y contribuer. 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 participatif où la mobilisation et le partenariat sont à l'honneur. Consulter les membres de notre 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, notre rencontre annuelle 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.

LE PERSONNEL
DE GAZ MÉTRO
COMPTE
1 402
FEMMES ET
HOMMES

Rendre visibles les membres du personnel comme ambassadeurs de notre entreprise est également une pratique de mobilisation significative. Que ce soit pour porter des messages lors de campagnes de visibilité, par des témoignages publiés dans notre 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 été plus de 150 à s'impliquer dans la réalisation d'une vidéo sur Gaz Métro, l'employeur, vidéo qui a été déployée à la fin de 2013. Ces différents gestes contribuent à créer et à maintenir leur fierté, une dimension fondamentale de la mobilisation.

8.1.1. Santé et sécurité

La santé et la sécurité sont à la fois un objectif stratégique et une valeur fondamentale pour l'entreprise. Surtout que notre métier est de distribuer un produit, qui, comme toute forme d'énergie, comporte certains risques.

Une politique de santé et sécurité du travail est en vigueur depuis 2010. Elle place le respect et la protection de la santé et de la sécurité au cœur de la stratégie d'entreprise. Cet engagement s'inscrit dans notre vision du développement durable, au bénéfice de l'ensemble du personnel, de la clientèle, des collectivités desservies, des fournisseurs et des actionnaires.

L'objectif de Gaz Métro est d'intégrer la santé et la sécurité du travail dans ses systèmes de gestion et d'exercer ses activités avec le souci d'une amélioration continue. Ainsi, tous les services de l'entreprise doivent travailler ensemble pour atteindre et maintenir des objectifs ambitieux en matière de santé et de sécurité du travail, de façon à ce que chaque membre du personnel développe ses réflexes de prévention tant au travail que dans sa vie personnelle.

En 2013, nous étions à la troisième année d'un plan de cinq ans dont l'objectif est l'atteinte des plus hautes normes en matière de santé et de sécurité. Nous avons intensifié nos efforts avec une nouvelle campagne de visibilité interne appelée « 360 degrés d'attention ». L'objectif de cette campagne est d'augmenter la vigilance de chaque personne. Comme le nom le dit, l'idée est de regarder partout autour de soi de façon à prévenir des incidents, que ce soit sur la route, dans les ateliers, dans les bureaux ou sur les chantiers. Nous voulons ainsi que la santé et la sécurité fassent partie intégrante de notre culture d'entreprise. Autrement dit, intégrer cette préoccupation dans la manière de travailler et de penser au quotidien.

Notre bilan s'améliore depuis trois ans, et la campagne de visibilité porte ses fruits. Les résultats d'un récent sondage indiquent que les membres du personnel sont plus vigilants en matière de santé et sécurité et une forte majorité d'entre eux estiment que leur employeur pose les bons gestes pour favoriser la santé et la sécurité au travail.

Le Service de la santé et sécurité relève de la Vice-présidence aux employés, à la culture et à la gestion environnementale et a pour mission de favoriser un environnement de travail sain et sécuritaire pour les membres du personnel de Gaz Métro. Le *Manuel des règles de santé et sécurité* présente à chaque employé les règles et les directives à respecter. Des programmes de prévention sont également élaborés afin de s'assurer d'un environnement de travail sécuritaire dans toutes les activités de l'entreprise, et les questions sur la prévention en milieu de travail sont aussi discutées avec les syndicats.

TAUX D'ACCIDENTS DU TRAVAIL [29]

Le taux d'accidents de travail au cours de l'exercice 2013 pour l'ensemble des activités de Gaz Métro est de 1,83, comparativement à 2,21 pour l'exercice financier précédent [30]. L'objectif-cible est de maintenir sous la barre du 2,29 le taux de fréquence des accidents du travail.

LE TAUX D'ACCIDENTS DE TRAVAIL :

1,83

29. Le taux d'accidents de travail et de maladies professionnelles est calculé dans le taux de fréquence des accidents de travail avec perte de temps.
30. Le taux de fréquence des accidents de travail est basé sur la méthode de calcul prescrite par la CSST. Les données du taux d'accidents de travail par sexes ne sont pas disponibles dans le système présentement utilisé par Gaz Métro.

Cet indicateur représente le taux de fréquence d'accidents de travail avec perte de temps au-delà de la journée de l'événement. L'indicateur est calculé à partir d'une formule normalisée par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) [31].

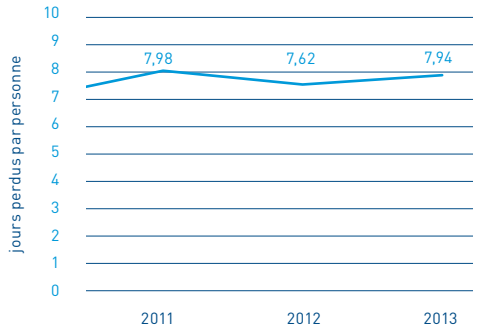
TAUX D'ABSENTÉISME

Le taux d'absentéisme est calculé en prenant le nombre de jours perdus en moyenne par membre du personnel. Au cours de l'exercice 2013, le nombre moyen de jours perdus par personne par année a été de 7,94 alors qu'en 2012, il était de 7,62.

La cible de Gaz Métro est d'atteindre 7,57 jours.

Plusieurs mécanismes de gestion sont en place, dont la prise en charge et le suivi des dossiers, l'assignation temporaire, les évaluations avec notre médecin-conseil et des médecins spécialistes pour l'orientation des traitements et l'évolution favorable de la consolidation des lésions.

PROPORTION DE JOURNÉES DE TRAVAIL PERDUES



Sont inclus : accidents du travail, maladies professionnelles et personnelles

DÉCÈS LIÉS AU TRAVAIL

Aucun décès n'est à déclarer pour le dernier exercice.

31. La formule est : 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.

QUESTIONS DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ COUVERTES PAR DES ACCORDS FORMELS AVEC LES SYNDICATS

Gaz Métro possède plusieurs éléments de santé et de sécurité au travail couverts dans ses trois conventions collectives. Ainsi, 100 % des conventions et accords contiennent des éléments de santé et de sécurité, tels que le fonctionnement de comités santé et sécurité, les équipements de protections individuelles ou l'indemnisation lors d'un accident.

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

Nous avons 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)), dont le mandat est de donner les grandes orientations en matière de gestion de la santé et de la sécurité du travail. Ces comités se réunissent quatre fois dans l'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 ces équipements et de ces vêtements est fait après consultation avec le syndicat.

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

CONFORMITÉ LÉGALE

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*), la fraude fiscale, la discrimination sur le lieu de travail ou la corruption, un seul avis d'infraction avec amende a été reçu au cours de l'exercice 2012.

	TYPE D'AVIS		CONSÉQUENCE DÉCOULANT D'UN AVIS	
EXERCICE FINANCIER	AVIS DE NON-CONFORMITÉ	AVIS D'INFRACTION	AMENDE	SANCTION NON PÉCUNIAIRE
2011	0	0	0	0
2012	0	1	1 940 $ (à la suite de l'avis)	0
2013	0	0	0	0

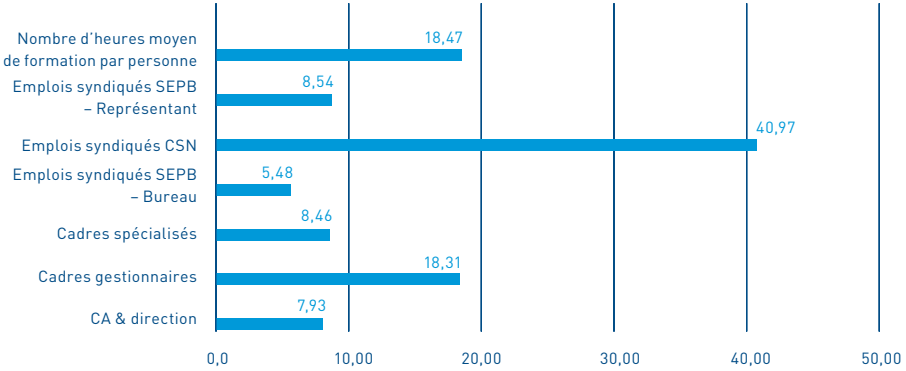
8.1.2. Formation et éducation

Gaz Métro offre à son personnel et aux intervenants de l'industrie gazière plusieurs types de formations pour développer, entretenir et parfaire leurs connaissances. Notre objectif est que chaque personne acquière les compétences nécessaires à la réalisation d'un travail de qualité et sécuritaire qui sera satisfaisant pour elle et valorisant dans le cadre de ses objectifs professionnels.

En 1960, la Direction du développement des compétences de la Vice-présidence aux employés, à la culture et à la gestion environnementale, inaugurait l'École de technologie gazière (ETG) qui répond aujourd'hui aux besoins de l'ensemble de l'industrie gazière. L'ETG forme le personnel de Gaz Métro et la relève, les PCGM et les responsables de la sécurité civile et publique (services de sécurité incendie, services de police, personnel d'Info-excavation, etc.). L'ETG est également reconnue comme école d'enseignement privée par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et peut ainsi délivrer l'attestation de spécialisation professionnelle Réparation d'appareils fonctionnant à gaz naturel, un programme qui forme annuellement une cinquantaine d'élèves.

Gaz Métro travaille en étroite collaboration avec des partenaires tels qu'Emploi-Québec, la Régie du bâtiment du Québec, l'Association québécoise du gaz naturel, pour ne nommer que ceux-ci, afin de répondre adéquatement aux besoins de l'industrie.

HEURES DE FORMATION PAR TYPES D'EMPLOIS (EXERCICE 2013) [32]



PERSONNEL BÉNÉFICIANT D'ENTRETIENS D'ÉVALUATION ET DE DÉVELOPPEMENT DE CARRIÈRE

Parmi les différentes catégories professionnelles chez Gaz Métro, seuls les cadres spécialisés, les gestionnaires et les membres de la direction ont un bilan individuel annuel, c'est-à-dire une évaluation de la performance, ce qui représente 520 des 1 402 salariés et salariées, soit 37 %.

Un processus de rétroaction est en place pour le personnel syndiqué. Bien que moins formel, il prévoit que les gestionnaires rencontrent leurs employés et leurs employées au moins une fois par année afin de discuter de leur performance et de leurs attentes. Cette rétroaction n'a aucun impact sur la rémunération, mais représente une occasion précieuse de faire le point sur les enjeux de l'entreprise et la manière dont les talents sont mis à contribution.

32. Pour des raisons de confidentialité, il nous est impossible de communiquer le nombre moyen d'heures de formation par régions afin de préserver les informations personnelles des employés et des employées des bureaux d'affaires de Gaz Métro. Les types d'emplois sont présentés selon la nomenclature du système interne de Gaz Métro. Les nomenclatures de catégories d'emplois seront progressivement modifiées selon la catégorisation proposée par GRI G4 pour les prochains rapports de Gaz Métro.

POURCENTAGE DE SALARIÉS BÉNÉFICIANT D'ÉVALUATIONS, PAR SEXES ET PAR CATÉGORIES PROFESSIONNELLES

TYPES D'EMPLOIS	HOMMES	FEMMES	TOTAL
Nombre total de salariés et salariées	882	520	1 402
Salariés et salariées avec entretiens d'évaluation (cadres spécialisés, gestionnaires et membres de la direction)	296 (33 %)	224 (43 %)	520 (37 %)

8.1.3. Milieu de travail favorisant l'égalité des chances

Les femmes représentent 37 % 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, nous avons déployé un programme d'accès à l'égalité en emploi qui a un effet positif. Nous intensifions les efforts pour recruter davantage de femmes dans des postes de techniciennes en acquisition ou de techniciennes en exploitation. Dans ces postes, elles forment actuellement un peu plus de 10 % de nos effectifs, et notre objectif est de doubler cette proportion sur un horizon de cinq ans. Pour ce faire, Gaz Métro a actualisé ses processus, organisé des journées de recrutement et d'information pour la clientèle visée et participé à des journées portes ouvertes en collaboration avec l'ETG.

Gaz Métro est soucieuse d'offrir un milieu de travail exempt de discrimination et a mis de l'avant 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 de l'exercice 2013.

LES FEMMES REPRÉSENTENT **37 %** DE LA MAIN-D'ŒUVRE

RAPPORT DU SALAIRE DE BASE ET DE LA RÉMUNÉRATION DES FEMMES PAR RAPPORT AUX HOMMES PAR CATÉGORIES PROFESSIONNELLES, PAR PRINCIPAUX SITES OPÉRATIONNELS

Chez Gaz Métro, l'égalité homme-femme est un principe important qui se répercute jusque dans la rémunération. Afin d'assurer l'équité salariale, nos postes et nos échelles salariales sont asexuées, quelle que soit la catégorie professionnelle. Gaz Métro est assujettie à la *Loi sur l'équité salariale* et, en date du présent rapport, ses activités sont conformes à celle-ci.

De plus, un exercice d'équité salariale est fait tous les cinq ans afin d'assurer le maintien de nos pratiques salariales et d'éviter la discrimination systémique. L'objectif de Gaz Métro est d'obtenir un ratio nul entre le salaire de base des femmes et celui des hommes.

Pour les fins du présent rapport, un exercice particulier d'identification du salaire de base des hommes par rapport à celui des femmes par catégories d'emplois a été effectué. Gaz Métro est consciente que cette analyse doit être approfondie et s'engage à examiner plus en profondeur la répartition de la rémunération de son personnel au cours des exercices subséquents afin de se conformer aux lignes directrices prescrites par la GRI G4.

Pour consulter le rapport du salaire de base des hommes et de celui des femmes par catégories professionnelles, cliquez ici.

8.1.4. Gestion de la relève

Une des clés du succès de Gaz Métro réside dans les compétences et les connaissances spécialisées nécessaires à l'exploitation et au maintien des réseaux de distribution de gaz naturel. Pour contrer le risque de pénurie de certains métiers spécialisés, qui pourrait être provoquée par une accélération des départs à la retraite, Gaz Métro a élaboré un plan de relève qui permet de planifier la succession en assurant le transfert des compétences en fonction des prévisions de départs. Ce plan de relève est mis à jour annuellement. L'exercice permet d'évaluer la vulnérabilité de Gaz Métro face au risque de pénurie de certains métiers spécialisés et de mettre en place des plans d'action qui font eux aussi l'objet d'un suivi annuel. De plus, Gaz Métro a mis en place un programme de gestion des talents, de mentorat et de coaching technique qui s'inscrit dans son plan d'action pour assurer une relève de qualité.

Le programme de gestion de la relève comporte trois niveaux. 1) Le premier s'intéresse au bassin de relève potentielle aux postes de cadres de direction. L'identification de relève par les vice-présidents, en collaboration avec la Vice-présidence aux employés, à la culture et à la gestion environnementale, mène à l'élaboration de plans de développement individuels et de processus de suivis. 2) Le deuxième niveau se penche sur les fonctions critiques dans l'entreprise et consiste à élaborer des plans d'action pour préparer la relève nécessaire à court et à moyen termes. 3) Finalement, le troisième niveau se concentre sur la gestion des talents. Dans un cycle annuel, les membres du personnel sont invités à rencontrer leur gestionnaire et à discuter de leur cheminement dans l'entreprise et des défis qu'ils voudraient relever. Cette pratique contribue à leur rétention et au renforcement de leur sentiment d'appartenance.

NOMBRE DE NOUVEAUX EMPLOYÉS ET EMPLOYÉES ET TAUX D'EMBAUCHE PAR GROUPES D'ÂGE

Le taux d'embauche peut influencer le capital humain et intellectuel de l'entreprise et influer sur la productivité. Sur un total de 1 384 employés et employées au 30 septembre 2012 et avec 151 nouvelles embauches au 30 septembre 2013, le taux d'embauche de Gaz Métro, y compris la main-d'œuvre temporaire telle que le personnel étudiant, s'élève à 10,91 % (voir section 5.1).

NOMBRE DE NOUVEAUX EMPLOYÉS ET EMPLOYÉES PAR ANNÉE, PAR GROUPES D'ÂGE ET SEXES

		PAR CATÉGORIES D'ÂGE ET SEXES									
EMBAUCHES	TOTAL	< 30	H	F	30 À 50	H	F	> 50	H	F
Nouveaux postes	31	10	7	3	17	12	5	4	3	1
Remplacements	76	20	10	10	51	33	18	5	3	2
Personnel retraité réembauché - Surplus de travail	3	0			0			3	3	0
Personnel étudiant, stagiaires	41	41	20	21	0			0		
Total	151	71	37	34	68	45	23	12	9	3

PROGRAMMES DE GESTION DES COMPÉTENCES ET DE FORMATION QUI PRENNENT EN CHARGE L'EMPLOYABILITÉ DES SALARIÉS ET DES SALARIÉES ET LES AIDENT À GÉRER LEUR FIN DE CARRIÈRE

Programmes de gestion des compétences

Tel que nous le mentionnons, le troisième volet du programme de gestion de la relève consiste en un programme de gestion des talents auquel s'ajoute un programme de développement des compétences des gestionnaires. Ce programme se décline en trois niveaux, selon l'expérience du gestionnaire. Les actions prises dans ce programme vont des formations données à l'interne aux programmes de codéveloppement entre gestionnaires.

Programmes de formation

Gaz Métro est certifiée pour la qualité de sa contribution au développement des compétences de sa main-d'œuvre, conformément au Règlement sur l'exemption applicable aux titulaires d'un certificat de qualité des initiatives de formation. Le certificat de qualité vise à valoriser les entreprises qui fournissent un effort exceptionnel pour structurer leurs activités de développement des compétences en concertation avec leur personnel et permet, entre autres choses, l'exemption de s'acquitter des obligations administratives de déclarer annuellement les dépenses de formation au ministère du Revenu du Québec.

Programme de gestion de fin de carrière

Aucun programme de ce type n'existe formellement chez Gaz Métro. Cependant, le Club des 25 s'adresse au personnel retraité ou non qui a cumulé plus de 25 années d'ancienneté chez Gaz Métro. Le regroupement organise des activités sociales afin de permettre au personnel retraité ou près de la retraite d'échanger et de socialiser. L'Association des employés syndiqués de Gaz Métro est aussi un groupe social qui conserve les liens entre le personnel retraité et l'entreprise et qui permet une transition graduelle vers la retraite. Enfin, le personnel syndiqué CSN a la possibilité de prendre une retraite progressive.

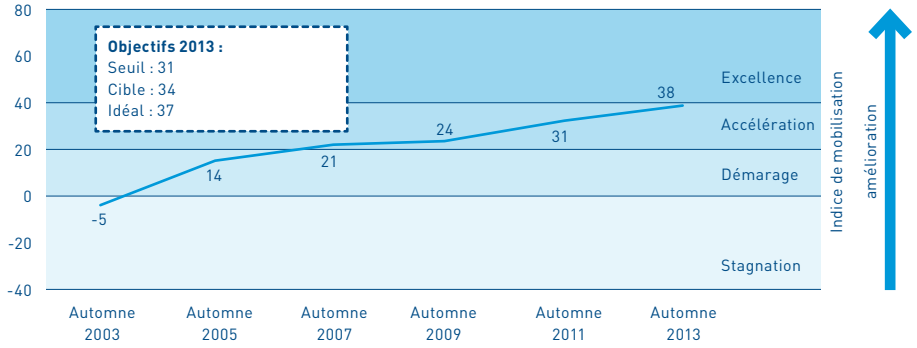
MOBILISATION

La mobilisation des employés de Gaz Métro est mesurée tous les deux ans par un sondage externe qui porte sur trois principaux aspects. Dans un premier temps, il 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 qui permettent de mettre en place les 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.

SONDAGE SUR LA MOBILISATION 2013



Explication des objectifs :
Seuil : représente le maintien de notre résultat en 2011.
Cible : correspond à près de la moitié des points entre le seuil et l'idéal
Idéal : représente un rapprochement vers la zone d'excellence, soit 6 points d'augmentation par rapport au résultat de 2011.

Un total de 81 % des membres du personnel ont répondu au sondage en 2013, ce qui témoigne de leur disposition à s'investir dans le développement de l'entreprise.

Notre indice global s'élève à 38 comparativement à 31 en 2011, ce qui, selon des experts de SECOR-KPMG, nous positionne favorablement par rapport au marché. L'indice du style de gestion est passé de 35 à 42, ce qui signifie que le style de gestion agit positivement sur la mobilisation du personnel cette année. Ce bond important nous permet de nous placer à la porte de la « zone d'excellence », située à 40.

8.2. DE SA CLIENTÈLE

8.2.1. 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 mesure le pourcentage d'appels répondus à l'intérieur des délais prescrits.

TAUX DE RESPECT DE LA POLITIQUE DE RÉPONSE À LA CLIENTÈLE

EXERCICE	RÉSULTATS
2009	95,14 %
2010	94,59 %
2011	95,16 %
2012	97,26 %
2013	93,42 %

Objectifs seuil : 92 %

8.2.2. 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 problèmes de façon à préserver les relations commerciales avec sa clientèle existante et potentielle. La Direction des services à la clientèle est responsable de la mise en place et de la diffusion de la directive, du suivi et de son évaluation. 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. 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 de nos processus d'affaires, l'impact de nos comportements et de nos façons de faire. Dans une perspective d'amélioration continue, Gaz Métro utilise son système de gestion intégré pour faire le suivi des plaintes.

8.2.3. Plaintes financières

La Procédure de traitement des plaintes du public et préoccupations des employés de Gaz Métro établit que toute personne qui voudrait loger une plainte au sujet de Gaz Métro, de la comptabilité, des contrôles comptables internes ou de l'audit de Gaz Métro doit l'adresser à l'auditeur en chef, Audit interne. Le président du comité d'audit est promptement informé de chaque plainte.

8.2.4. Satisfaction de la clientèle

ENQUÊTES 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 grandes entreprises. Ces deux sondages, sous leur forme actuelle, sont effectués de manière systématique et annuelle depuis plus de dix ans dans l'entreprise.

1. Sondage Indicatif client

Gaz Métro conduit le sondage Indicatif client [33] chaque année auprès de sa clientèle résidentielle, affaires et des établissements publics et industriels partout au Québec. Par le biais de 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 et des nouvelles clientes.

A) Taux de satisfaction de la clientèle (services)
Cet indice 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.

Les résultats de l'exercice 2013 pour cet indice sont très positifs. En effet, pour une troisième année consécutive, le pourcentage des clients sondés qui sont satisfaits surpasse le cap des 90 %, atteignant 94,2 % en 2013, comparativement à 91,8 % en 2011 et 91,3 % en 2012. Ces hausses s'expliquent par des gains de satisfaction importants, notamment en ce qui concerne le service à la clientèle, les représentants des ventes et les PCGM, autant sur le marché résidentiel qu'affaires.

ÉVOLUTION DU TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ENVERS UN SERVICE REÇU

EXERCICE	TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
2011	91,8 %
2012	91,3 %
2013	94,2 %

33. Sondage téléphonique hebdomadaire réalisé par la firme de recherche SOM, sur une base continue, avec un échantillon d'environ 5 000 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.

B) Taux de satisfaction des nouveaux clients et des nouvelles clientes
Gaz Métro s'intéresse également à la satisfaction de ses nouveaux clients et nouvelles clientes, en ce qui a trait à l'appréciation du service reçu par Gaz Métro lors de l'ensemble des étapes d'acquisition d'un nouveau client ou d'une nouvelle cliente (présentation de l'offre par un représentant, une représentante ou un partenaire certifié, raccordement au réseau gazier, branchement des appareils et suivi du dossier). Au cours des dernières années, cet indice de satisfaction s'est maintenu à des valeurs élevées, oscillant autour des 90 %.

ÉVOLUTION DU TAUX DE SATISFACTION DES NOUVEAUX CLIENTS ET DES NOUVELLES CLIENTES

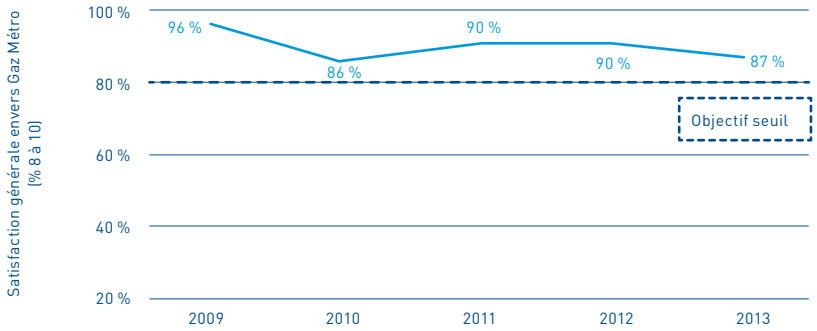
EXERCICE	TAUX DE SATISFACTION DES NOUVEAUX CLIENTS ET DES NOUVELLES CLIENTES
2011	90,6 %
2012	89,4 %
2013	91,9 %

2. Sondage auprès de la clientèle du marché grandes entreprises

Un sondage annuel est également effectué auprès de la clientèle du marché grandes entreprises [34]. 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.

En 2013, le niveau de satisfaction de la clientèle du marché grandes entreprises envers Gaz Métro est positif, dépassant par sept points l'objectif seuil de 80 %.

RÉSULTATS DU SONDAGE VENTES GRANDES ENTREPRISES POUR L'EXERCICE 2013



34. Sondage en ligne réalisé sur une base annuelle par Extract Recherche Marketing auprès d'un échantillon d'environ 100 grandes entreprises clientes de Gaz Métro.

DÉVELOPPEMENT ET MAINTIEN DES MARCHÉS

Depuis plusieurs décennies, Gaz Métro a cultivé avec assiduité les marchés commercial, institutionnel et industriel, où le gaz naturel s'est taillé une place enviable. Si le gaz naturel est une source d'énergie dont la performance est inégalée sur les plans commercial et institutionnel, il est souvent indispensable à plusieurs procédés en milieu industriel. Depuis une dizaine d'années, l'entreprise consacre la même détermination à maintenir sa part du marché résidentiel.

OBJECTIFS DE VENTES

À l'exercice 2013, Gaz Métro a dépassé ses objectifs de ventes en atteignant un taux de pénétration de 45 % dans les nouveaux bâtiments d'affaires [35]. Sur le plan résidentiel, le gaz naturel a été choisi dans plus d'une nouvelle maison construite sur quatre [36]. De plus, les propriétaires de 500 bâtiments d'affaires et de 600 résidences dotés d'appareils au mazout ou au propane ont converti au gaz naturel au moins un de ces appareils en 2013.

La force de vente et l'ingénierie de Gaz Métro mettent leur expertise au service de la clientèle affaires pour l'aider à choisir les solutions les plus appropriées à ses besoins, qu'il s'agisse de l'achat d'appareils à haute efficacité énergétique, de la conversion d'appareils, de l'approvisionnement en gaz naturel ou de modes de financement. L'entreprise met d'ailleurs à sa disposition le groupe DATECH, composé de spécialistes du développement et de l'assistance technologique. Ceux-ci formulent des recommandations pour améliorer l'efficacité des appareils de chauffage et des procédés de nos clients et mettre en place des technologies de pointe qui offrent un rendement énergétique supérieur.

35. Basé sur le taux de pénétration dans les villes gazières calculé en divisant les ventes de Gaz Métro en nouvelles constructions affaires sur les permis de bâtir (Statistique Canada).
36. Basé sur un taux de pénétration dans les villes gazières calculé en divisant les ventes de Gaz Métro en nouvelles constructions résidentielles par le nombre de mises en chantier (Société canadienne d'hypothèques et de logement).

Gaz Métro dispose aussi de spécialistes agréés LEED qui peuvent conseiller les intervenants du domaine du bâtiment sur les meilleurs moyens d'obtenir la certification du Conseil du bâtiment durable du Canada. Il s'avère que l'utilisation judicieuse d'appareils de chauffage à gaz naturel à haute efficacité peut être un atout précieux dans la construction d'un bâtiment durable et pour l'obtention de la certification LEED.

NOTORIÉTÉ ET OPINION GÉNÉRALE DE LA POPULATION QUÉBÉCOISE

Gaz Métro prête également une attention particulière aux perceptions de la population envers son entreprise et son produit. Ainsi, en 2013, l'entreprise a réalisé un sondage sur les perceptions des Québécois sur Gaz Métro, l'entreprise en général et le gaz naturel, pour l'ensemble des régions québécoises qu'elle dessert [37]. Cette enquête révèle que Gaz Métro a une notoriété enviable. En effet, Gaz Métro est une entreprise confortablement installée dans l'esprit des Québécois, plus de huit sur dix répondants indiquant la connaître (88 %).

De plus, le sondage révèle que l'opinion générale à l'égard de Gaz Métro est très bonne, Gaz Métro obtenant une note d'appréciation moyenne enviable de 7,5 sur 10 en comparaison avec d'autres entreprises de services publics également incluses dans le sondage.

Or, les atouts du gaz naturel sont encore méconnus. Par conséquent, Gaz Métro se doit de continuer d'améliorer les perceptions par rapport au gaz naturel et à sa marque si elle désire poursuivre son développement. C'est ainsi que nous avons lancé une campagne promotionnelle en 2013 qui vise à améliorer les perceptions sur le gaz naturel et l'entreprise afin de préserver les acquis au fil des dix dernières années auprès des Québécois. Ces efforts de communication sont d'autant plus nécessaires pour répondre aux préoccupations grandissantes envers les changements climatiques et les objectifs du Québec quant à la réduction des gaz à effet de serre.

37. Sondage en ligne effectué par Ad Hoc Recherche en octobre 2013 auprès d'un échantillon de 800 personnes, âgées de 18 ans ou plus, pouvant s'exprimer en anglais ou en français, demeurant dans une région québécoise desservie par Gaz Métro.

MÉNAGES À FAIBLE REVENU

Depuis la fin de l'été 2013, Gaz Métro offre un accès élargi aux aides financières qui favorisent l'efficacité énergétique pour les ménages à faible revenu.

C'est à la suite d'une consultation de plusieurs parties prenantes représentant les intérêts de ces ménages que Gaz Métro a mis sur pied cette nouvelle démarche en efficacité énergétique. D'ailleurs, pour la mise en œuvre du programme, Gaz Métro peut compter sur la collaboration d'un organisme qui travaille auprès des ménages à faible revenu et qui participe à la qualification des ménages admissibles.

8.2.3. Conformité légale relative aux communications marketing

Aucun avis de non-conformité, avis d'infraction, amende ou sanction non pécuniaire n'ont été émis à l'encontre de Gaz Métro 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*) depuis au moins les trois derniers exercices financiers.

8

RESPONSABLE PERFORMANTE RESPECTUEUSE

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013

8.3. DE LA COLLECTIVITÉ

La démarche de Gaz Métro comme entreprise respectueuse repose sur le dialogue et la participation positive à l'essor des collectivités.

8.3.1. Implication communautaire

Le programme d'investissement communautaire de Gaz Métro favorise des projets et des initiatives qui contribuent à améliorer la qualité de vie de la collectivité. Afin de mieux répondre aux besoins des collectivités du Québec, Gaz Métro a conçu puis mis à jour une Politique d'investissement communautaire qui couvre les enjeux d'éducation, de santé, d'environnement, de culture et d'action humanitaire. Par ses programmes adaptés, la politique d'investissement communautaire encourage aussi l'implication des employés au sein d'organismes.

RUELLE DE L'AVENIR APPUIE
1 300
JEUNES MONTRÉALAIS

EN 2013,
+1,3 M$
DISTRIBUÉS À 188 ORGANISMES ET CAUSES

Le siège social de Gaz Métro est situé dans l'arrondissement Hochelaga-Maisonneuve, un quartier parmi les plus pauvres au pays. Très sensibles à cette réalité, l'entreprise et son personnel ont toujours eu à cœur de contribuer à l'amélioration des conditions de vie des gens, notamment ceux qui vivent en milieux défavorisés. Par nos actions et nos projets philanthropiques dans les régions où Gaz Métro est présente, nous croyons en notre capacité de faire une différence. Cet engagement se manifeste de façon claire dans le projet **ruelle de l'avenir.** Il s'agit du projet phare de l'entreprise qui vise à encourager la persévérance et la réussite scolaires chez les jeunes. Chaque année, **ruelle de l'avenir** appuie 1 300 jeunes montréalais grâce à des apprentissages thématiques pédagogiques, des activités familiales et de l'aide aux devoirs. De nombreux élèves bénéficient aussi de repas le midi.

Améliorer la qualité de vie des collectivités, c'est aussi leur donner le pouvoir de changer les choses, que ce soit grâce à des dons en argent ou à une implication humaine sincère. Dans cet esprit, Gaz Métro suit volontairement la norme Imagine qui vise à redistribuer à la communauté 1 % des bénéfices avant impôts (pour les activités canadiennes). En 2013, c'est plus de 1,3 million de dollars [38] qui ont été distribués à 188 organismes et causes.

Bénéfices avant impôts et excluant les bénéfices des filiales américaines	128 077 000 $
Multiplié par 1 %	1 280 770 $
Montant réel dépensé en dons, selon les critères de la norme Imagine [39]	1 349 452 $

38. Le montant total octroyé en dons et commandites par Gaz Métro s'élève à 1,895 million de dollars, tel qu'illustré dans le tableau de la valeur économique directe créée et distribuée, dont 1,3 million de dollars sont encadrés par la politique d'engagement communautaire.
39. Le calcul admis par la norme Imagine inclut tous les dons en argent, les dons en produits et services et les dépenses liées à la gestion de notre programme d'investissement communautaire.

PROGRAMME ATOUT COEUR

De nombreux membres du personnel s'impliquent dans la collectivité en réalisant des défis ou en donnant de leur temps pour une cause. Gaz Métro soutient ces initiatives et encourage les organismes dans lesquels les employés sont impliqués avec son programme de soutien à l'engagement communautaire Atout cœur. Depuis son lancement en 2008, plus de 56 organismes ont été soutenus, et plus de 175 employés et employées se sont impliqués, pour un total d'environ 2 880 heures de bénévolat effectuées dans la collectivité.

ATOUT CŒUR :
56
ORGANISMES ONT ÉTÉ SOUTENUS

175
EMPLOYÉS ET EMPLOYÉES SE SONT IMPLIQUÉS

2 880
HEURES DE BÉNÉVOLAT EFFECTUÉES DANS LA COLLECTIVITÉ

IMPLICATION DU TEMPS DES FÊTES

Préparation et livraison de paniers de Noël

À l'approche des fêtes, une centaine d'employés et d'employées s'impliquent dans les activités de préparation de plus de 200 paniers de Noël, et ce, depuis 1984. Elles organisent des activités de financement, achètent des denrées et les livrent à des familles des quartiers Hochelaga-Maisonneuve et Centre-Sud.

Contes de Noël bleus

En 1997, Sophie Brochu, aujourd'hui présidente et chef de la direction de Gaz Métro, et la comédienne Michèle Sirois ont eu envie d'offrir une activité de Noël aux enfants du quartier Centre-Sud. C'est ainsi que sont nés les Contes de Noël bleus qui consistent aujourd'hui en des représentations de contes québécois dans des hôpitaux pédiatriques montréalais et des écoles primaires des quartiers Centre-Sud et Hochelaga-Maisonneuve. Des livres pour enfants provenant de dons d'une trentaine de partenaires (maisons d'éditions, auteurs, diffuseurs, librairies) sont également remis aux professeurs lors de la présentation des contes dans les écoles dans le but de permettre aux élèves de poursuivre leurs propres lectures tout au long de l'année.

Prix Sponsorium

Gaz Métro a été nommée grande gagnante 2013 en investissement communautaire à l'occasion de la publication du Rapport Sponsorium 2013, qui fait état de la performance en matière de gestion de commandites et de dons.

8.3.2. Opérations ayant des impacts significatifs ou potentiels sur les communautés locales

Au Québec, Gaz Métro dessert plus de 300 municipalités. Nous sommes conscients que nos activités peuvent avoir des impacts et des conséquences sur certaines communautés locales. Ainsi, le dialogue avec les parties prenantes fait partie de la tradition et des façons de faire de Gaz Métro depuis des décennies, notamment avec les riverains de son réseau et les municipalités du Québec.

Gaz Métro est réglementée par la *Loi sur la Régie de l'énergie*. Celle-ci établit les droits et obligations d'un distributeur gazier, notamment en ce qui a trait à l'utilisation du domaine public pour l'implantation du réseau de distribution. Il en découle que Gaz Métro peut utiliser notamment les emprises municipales pour implanter ses conduites. Ce droit doit toutefois s'exercer à des conditions qui sont convenues conjointement entre Gaz Métro et les municipalités du Québec. C'est pourquoi les municipalités sont consultées dans le cadre des différents projets et travaux d'entretien et d'extension du réseau gazier. Gaz Métro déploie des efforts importants pour établir des relations harmonieuses avec les municipalités (liens avec les associations municipales, négociations avec villes concernées, partage d'information en vue de planification de travaux, etc.).

Gaz Métro appuie ses partenaires municipaux de plusieurs façons. Ainsi, nous soutenons le volet écoresponsable de certains événements, dont les Assises annuelles de l'UMQ et le congrès annuel de la Fédération québécoise des municipalités du Québec (FQM).

La *Loi sur la Régie de l'énergie* permet aussi l'implantation du réseau gazier sur des terrains privés. Environ 10 % du réseau de Gaz Métro (environ 1 000 km de conduites) est installé sur 11 000 propriétés. Afin d'assurer de bonnes relations avec les propriétaires, un programme de communication et d'information est déployé.

Le principal objectif de ce programme est de rappeler aux propriétaires fonciers, dont le terrain sert d'assise au réseau de distribution, les éléments à prendre en considération quant à l'usage qui peut être fait des terrains en question et les mesures de sécurité à respecter. Pour atteindre ce but, des envois postaux et des rencontres personnelles sont effectués pour tenir les propriétaires informés.

ENTENTE AVEC L'UMQ

À la fin de l'année civile 2013, Gaz Métro et l'UMQ ont conclu une entente-cadre historique en matière de gestion concertée des espaces publics municipaux pour les réseaux d'infrastructures urbaines, qui clarifie le mode de cohabitation entre les infrastructures du distributeur gazier et celles d'une municipalité dans le domaine public, notamment en ce qui a trait aux conditions d'intervention, d'installation et d'exploitation du réseau gazier. Elle prévoit un partage équitable des coûts qui entourent la gestion et la présence de Gaz Métro sur le territoire municipal. Il s'agit de la première entente-cadre d'infrastructures urbaines entre une entreprise de services publics et l'UMQ, qui représente plusieurs centaines de municipalités québécoises. En tant que partenaire important du développement des municipalités depuis 1957, Gaz Métro est convaincue que cette entente, dans la mesure où elle sera entérinée par les différentes municipalités, améliorera l'efficience de ses interventions et solidifiera ses relations avec les municipalités.

De plus, Gaz Métro s'efforce de bien informer et de consulter les parties prenantes et la population concernée par ses projets. Selon l'ampleur ou la nature des projets, ces efforts peuvent prendre la forme de rencontres d'information, de journées portes ouvertes, d'envois de documentation, de communications directes ou d'échanges sur le terrain. Par exemple, des journées portes ouvertes ont été organisées pour la population de Saint-Félicien dans le cadre du prolongement du réseau jusqu'à l'usine de Produits forestiers Résolu.

DÉMARCHE DE CONSULTATION SUR LA CÔTE-NORD

Gaz Métro a mis en place une démarche de consultation et d'information de la population dans le cadre du projet de prolongement du réseau sur la Côte-Nord, une extension à grand déploiement du réseau gazier qui toucherait un grand nombre de parties prenantes réparties sur plus de 470 km. Nous souhaitons maintenant obtenir une rétroaction de la part du milieu sur notre démarche. Un projet d'étude de cas sera réalisé en 2014 en collaboration avec la Réserve mondiale de la biosphère Manicouagan-Uapishka, un organisme reconnu par l'UNESCO et porteur d'une démarche de développement durable sur la Côte-Nord. Cette étude de cas permettra de faire ressortir les forces et les pistes d'améliorations définies par les intervenants nord-côtiers à propos de la démarche déployée par Gaz Métro dans le cadre de ce projet.

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 permettent de mettre 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.

En 2013, 516 activités étaient enregistrées au sein du SGE. Parmi celles-ci, 39 % ont été évaluées avec un impact potentiel significatif. Ces activités sont de différentes natures et concernent :

- l'aménagement;
- l'odorisation du gaz naturel;
- l'excavation et la gestion des terrains et des rejets;
- l'entretien et la gestion du réseau de distribution de gaz naturel, et;
- 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.

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.

Les mesures prises pour atténuer les risques liés à la sécurité du réseau sont reprises dans la section 6.2 du présent rapport.

Certains projets majeurs de Gaz Métro sont assujettis au processus d'évaluation du Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE) du Québec, dans le cadre de la procédure d'évaluation et d'examen des impacts sur l'environnement prévu à la *Loi sur la qualité de l'environnement*. Ce processus implique l'identification des impacts potentiels des projets et la présentation des mesures prévues pour les limiter. Les informations relatives à chaque projet sont du domaine public et disponibles auprès du BAPE.

DISCUSSIONS AVEC DES COMMUNAUTÉS DE LA PREMIÈRE NATION INNUE

Dans le cadre de son projet Prolongement Côte-Nord, Gaz Métro a entamé des discussions avec quatre communautés de la Première Nation innue en vue d'une entente sur l'implantation du réseau gazier sur le territoire ancestral Nitassinan. Ces discussions ont été faites en marge des processus formels de consultation des gouvernements fédéral et provincial auprès des Premières Nations. Le report du projet Prolongement Côte-Nord a eu pour effet de suspendre ces discussions.

PARTICIPATION AUX CONSULTATIONS GOUVERNEMENTALES

Au cours de la dernière année, Gaz Métro s'est aussi démarquée par une participation active aux consultations gouvernementales pour l'élaboration de nouvelles politiques québécoises en matière d'industrie, de mobilité durable et d'énergie. Pour chacune de ces consultations, Gaz Métro a remis un mémoire présentant des solutions économiquement viables et réductrices de GES applicables dès maintenant.

Remerciements

Gaz Métro tient à remercier les parties prenantes internes et externes qui ont contribué à la démarche de reddition de comptes en développement durable.

Nous souhaitons également remercier les membres du personnel ainsi que le comité de développement durable pour leur engagement et leur implication tout au long de l'année. Nous n'en serions pas là sans eux. Nous espérons compter sur leur soutien pour continuer d'avancer ensemble afin de bâtir la vie en mieux.

Pour toute question concernant ce rapport, communiquez avec :

Maryse Lemay
Direction du développement durable, des
affaires publiques et gouvernementales

dd@gazmetro.com
514 598-3449

G4-31

Suivez-nous sur Twitter Twitter.com/gazmetro, #GazMetroDD

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

Dépôt légal, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014
Dépôt légal, Bibliothèque et Archives Canada, 2014
ISSN 2292-7255

Index du contenu GRI

G4-32-33

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

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION (CRITÈRES DE CONFORMITÉ « ESSENTIELS »)	PAGES	VÉRIFICATION EXTERNE
G4-1 Déclaration de la présidente	3	NV
G4-3 Nom de l'organisation	7	NV
G4-4 Principales marques et services	20	NV
G4-5 Adresse du siège social	19	NV
G4-6 Répartition géographique	19, 24	NV
G4-7 Forme juridique	7	NV
G4-8 Marchés desservis	19, 24, 61	NV
G4-9 Taille de l'organisation	19-25, 58, 59	NV
G4-10 Répartition de l'effectif	22-23	NV
G4-11 Conventions collectives	23	NV
G4-12 Chaîne d'approvisionnement	61-64, 66-68	NV
G4-13 Changements substantiels	7, 69	NV
G4-14 Principe de précaution	33	NV
G4-15 Chartes et principes	35, 69	NV
G4-16 Affiliations	21	NV
G4-17 Entités incluses	7, 20	NV
G4-18 Processus de contenu	15-18	NV

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION (CRITÈRES DE CONFORMITÉ « ESSENTIELS »)	PAGES	VÉRIFICATION EXTERNE
G4-19 Aspects pertinents	17	NV
G4-20 Pertinence interne des aspects	17, 18, 91	NV
G4-21 Pertinence externe des aspects	17, 18, 91	NV
G4-22 Reformulation d'information	7	NV
G4-23 Changements substantiels	7	NV
G4-24 Liste des parties prenantes	16	NV
G4-25 Critères de sélection	14	NV
G4-26 Approche utilisée	12, 14	NV
G4-27 Thèmes et préoccupations clés	14	NV
G4-28 Période couverte	7	NV
G4-29 Date du précédent rapport	7	NV
G4-30 Cycle de publication	7	NV
G4-31 Personne contact	89	NV
G4-32 Option de conformité	7, 90	NV
G4-33 Vérification externe	7, 90	NV
G4-34 Structure de gouvernance	25	NV
G4-56 Principes et normes internes	29	NV

* NV = Non-vérifié

G4-20-21

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.

ASPECTS PERTINENTS	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	PAGE	NON-PUBLICATION	VÉRIFICATION EXTERNE
ÉCONOMIE	G4-DMA générale	58		NV
Performance économique	G4-EC1 Valeur économique directe créée et distribuée	25, 59		NV
	G4-EC2 Implications financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liées aux changements climatiques	60	La quantification des impacts n'a pas été réalisée car l'information est actuellement indisponible.	NV
Pratiques d'achat	G4-DMA-spécifique b	61-64, 66-68	La description des politiques et pratiques pour la sélection des fournisseurs locaux est actuellement indisponible.	NV
	G4-EC9 Part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels	67	Les informations relatives aux fournisseurs locaux ne sont actuellement disponibles que pour les 20 principaux fournisseurs.	NV
ENVIRONNEMENT	G4-DMA générale	33, 34		NV
Énergie	G4-DMA-spécifique b	51, 52, 86		NV
	G4-EN3 Consommation énergétique au sein de l'organisation	41		NV
	G4-EN5 Intensité énergétique	42		NV
	G4-EN6 Réduction de la consommation énergétique	41, 42		NV
	G4-EN7 Réductions des besoins énergétiques des produits et services	43		NV

* NV = Non-vérifié

ASPECTS PERTINENTS	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	PAGE	NON-PUBLICATION	VÉRIFICATION EXTERNE
ENVIRONNEMENT (SUITE)				
• Biodiversité	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	43		NV
• Émissions	G4-DMA-spécifique b	35		NV
	G4-EN15 Émissions directes de gaz à effet de serre (Scope 1)	36, 37		NV
	G4-EN16 Émissions indirectes de gaz à effet de serre (Scope 2) liées à l'énergie	37		NV
	G4-EN18 Intensité des émissions de gaz à effet de serre	38		NV
	G4-EN19 Réduction des émissions de gaz à effet de serre	38		NV
	G4-EN21 NO_x, SO_x et autres émissions atmosphériques substantielles	40		NV
• Effluents et déchets	G4-EN23 Poids total de déchets, par types et modes de traitement	47	Les informations massiques sur les différentes catégories de matières résiduelles sont actuellement indisponibles (uniquement en pourcentage du poids total).	NV
	G4-EN24 Nombre et volume total des déversements substantiels	49		NV
• Produits et services	G4-EN27 Portée des mesures d'atténuation des impacts environnementaux des produits et des services	43		NV
• Conformité environnementale	G4-EN29 Montant des amendes substantielles et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement	44		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	44	Absence d'information permettant de quantifier les impacts substantiels. L'information est actuellement indisponible.	NV

* NV = Non-vérifié

ASPECTS PERTINENTS	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	PAGE	NON-PUBLICATION	VÉRIFICATION EXTERNE
SOCIAL - PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE TRAVAIL DÉCENT	G4-DMA générale	73, 74		NV
• Emploi	G4-DMA-spécifique b	68	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	22, 77	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	74	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	75		NV
SOCIAL - PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE TRAVAIL DÉCENT (SUITE)				
• Formation et éducation	G4-LA9 Nombre moyen d'heures de formation par an, réparti par salariés et salariées, par sexes et par catégories professionnelles	76	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	78		NV
	G4-LA11 Pourcentage et nombre de salariés et de salariées bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière, par sexes et catégories professionnelles	76		NV

* NV = Non-vérifié

ASPECTS PERTINENTS	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	PAGE	NON-PUBLICATION	VÉRIFICATION EXTERNE
SOCIAL - PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE TRAVAIL DÉCENT (SUITE)				
• 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	77	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	68	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	73, 74, 77		NV
• Non-discrimination	G4-HR3 Nombre total d'incidents de discrimination et actions correctives mises en place	76		NV
• 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	68	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	77, 78, 84		NV
• Communautés locales	G4-DMA-spécifique b		Information non disponible.	NV
	G4-SO2 Activités ayant d'importantes conséquences néfastes, réelles et potentielles sur les communautés locales	43, 86	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

* NV = Non-vérifié

ASPECTS PERTINENTS	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	PAGE	NON-PUBLICATION	VÉRIFICATION EXTERNE
SOCIAL - SOCIÉTÉ (SUITE)				
• Conformité - santé et sécurité	G4-SO8 Montant des amendes substantielles et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations	75		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	68	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 - RESPONSABILITÉ LIÉE AUX PRODUITS	G4-DMA générale	48, 49		NV
• Santé et sécurité des consommateurs	G4-DMA-spécifique b		Absence d'information sur l'analyse de cycle de vie.	NV
	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	54		NV

* NV = Non-vérifié

ASPECTS PERTINENTS	APPROCHE DE GESTION ET INDICATEURS	PAGE	NON-PUBLICATION	VÉRIFICATION EXTERNE
SOCIAL - RESPONSABILITÉ LIÉE AUX PRODUITS (SUITE)				
• Étiquetage des produits et services	G4-PR5 Résultats des enquêtes de satisfaction clientèle	79-81		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	82		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	54		NV

Glossaire

UNITÉS DE MESURE ET TERMES GÉNÉRAUX	
BNQ 21000	Guide d'application des principes de la *Loi sur le développement durable* dans la gestion des entreprises et des autres organisations du Bureau de normalisation du Québec
CO	Monoxyde de carbone
CO_2	Dioxyde de carbone
COV	Composés organiques volatils
CDP	Carbon Disclosure Project
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
FSC	Forest Stewardship Council
GES	Gaz à effet de serre
GJ	Gigajoule
GNC	Gaz naturel comprimé
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
LEED	Leadership in Energy and Environmental Design
m^3	Mètre cube
MW	Mégawatt
MWh	Mégawattheure
Norme Imagine	Programme des entreprises généreuses pour dons de bienfaisance d'Imagine Canada
NO_x	Oxydes d'azote
PACC 2020	Plan d'action 2013-2020 sur les changements climatiques du gouvernement québécois
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
R et D	Recherche et développement
RDO	Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère
TDDC	Technologie du développement durable du Canada
TI	Technologies de l'information
Usine LSR	Usine de liquéfaction, stockage et regazéification de gaz naturel de Gaz Métro

ORGANISATIONS ET ENTITÉS	
AIE	Agence internationale de l'énergie
APISQ	Alliance pour la protection des infrastructures souterraines du Québec
AQLPA	Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique
BAPE	Bureau d'audiences publiques sur l'environnement
BEIE	Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques
BNQ	Bureau de normalisation du Québec
Champion	Corporation Champion Pipe Line Limitée
CEPEI	Canadian Energy Partnership for Environmental Innovation
CSA	Association canadienne de normalisation
CSN	Confédération des syndicats nationaux
CSST	Commission de la santé et de la sécurité du travail
CTGN	Centre de technologie du gaz naturel
CVPS	Central Vermont Public Service Corporation
EPA	Environmental Protection Agency
ETG	École de technologie gazière
ECPAR	Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable
FQM	Fédération québécoise des municipalités du Québec
GIEC	Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat
GMi	Gaz Métro inc.
GMST	Gaz Métro Solutions Transport
Intragaz	Groupe Intragaz
ISO	Organisation internationale de normalisation
MDDEFP	Ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs
MRN	Ministère des Ressources naturelles
ONÉ	Office national de l'énergie
PCGM	Partenaire certifié de Gaz Métro
Régie	Régie de l'énergie du Québec
SEPB	Syndicat des employées et employés professionnels et de bureau
STQ	Société des traversiers du Québec
TCPL	TransCanada PipeLines Limited
TQM	Gazoduc Trans Québec Maritimes
UMQ	Union des municipalités du Québec
UNESCO	Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture
Union Gas	Union Gas Limited
Valener	Valener Inc.

Mise en garde

MISE EN GARDE RELATIVEMENT AUX DÉCLARATIONS PROSPECTIVES

Le présent rapport peut contenir des informations prospectives, notamment celles qui se rapportent à des mesures, à des activités, à des événements, à des résultats ou à des faits nouveaux que Société en commandite Gaz Métro (« Gaz Métro ») ou son commandité, Gaz Métro inc. (« GMi »), prévoient ou auxquels elles s'attendent à l'avenir et d'autres informations qui ne constituent pas des faits historiques. Ces informations prospectives tiennent compte des intentions, des projets, des attentes et des opinions de la direction concernant la croissance, les résultats d'exploitation, le rendement, les perspectives et les occasions d'affaires futures de GMi ou de Gaz Métro. Les informations prospectives se remarquent souvent par l'utilisation de mots comme « projette », « s'attend » ou « ne s'attend pas », « attendu », « budgétisé », « prévu », « estimé », « prévoit », « a l'intention », « anticipe » ou « n'anticipe pas », « croit » ou d'autres variantes de ces mots et expressions ou par des énoncés selon lesquels certaines mesures « pourraient » ou « devraient » être prises ou « seront » prises, certains événements « pourraient » ou « devraient » avoir lieu ou « auront » lieu, certains résultats « pourraient », « sont susceptibles de » ou « devraient » être atteints ou « seront » atteints et autres expressions similaires, lorsqu'il est question de GMi ou de Gaz Métro. Les informations prospectives du présent rapport incluent notamment des informations relatives (i) au développement général des affaires, (ii) aux perspectives de croissance ou de rentabilité, (iii) à certaines décisions des organismes de réglementation, notamment quant aux décisions de la Régie de l'énergie ainsi que leur teneur et le moment où elles seront rendues, (iv) à la situation concurrentielle, (v) aux impacts attendus et aux coûts estimés de se conformer aux lois environnementales présentement en vigueur ainsi que celles dont l'entrée en vigueur est prévue (incluant les lois visant les émissions de gaz à effet de serre), (vi) au développement du gaz naturel comme carburant pour le marché du transport, (vii) à l'éventuelle distribution de biométhane par l'entremise du réseau de Gaz Métro, (viii) à la situation relative aux liquidités et à la capacité de financement de GMi et de Gaz Métro, (ix) ainsi qu'aux engagements et plans d'action en matière de développement durable. Ces informations prospectives tiennent compte des opinions actuelles de la direction et sont fondées sur des renseignements qui sont présentement à la disposition de la direction.

Les informations prospectives mettent en cause des risques et des incertitudes connus et inconnus ainsi que d'autres facteurs indépendants de la volonté de la direction notamment, sans limiter la généralité de ce qui précède, les changements aux lois, règlements et politiques gouvernementales incluant ceux visant les émissions de gaz à effet de serre, la teneur des décisions rendues par les organismes de réglementation, le caractère concurrentiel du gaz naturel par rapport à d'autres sources d'énergie, la fiabilité des approvisionnements en gaz naturel, l'intégrité des systèmes de distribution de gaz naturel, l'évolution et la rentabilité des projets de développement, la capacité d'obtenir du financement dans le futur, la conjoncture économique générale, les fluctuations des taux de change et des taux d'intérêt, les conditions climatiques et d'autres facteurs décrits dans le présent rapport et à la section H) FACTEURS DE RISQUE DE GMI ET DE GAZ MÉTRO du rapport de gestion de GMi de l'exercice clos le 30 septembre 2013 et dans le dossier d'information de GMi. Bien que les informations prospectives figurant aux présentes soient fondées sur ce que la direction juge être des hypothèses raisonnables, la direction de GMi ne peut garantir aux investisseurs que les résultats réels seront conformes à ces informations prospectives. Les hypothèses sous-jacentes aux informations prospectives figurant dans le présent rapport incluent notamment des hypothèses selon lesquelles les objectifs et la mise en œuvre des plans d'action en matière de développement durable seront réalisés dans les délais et selon les paramètres prévus, aucun changement imprévu du cadre législatif et réglementaire du contexte d'exploitation des marchés de l'énergie au Québec n'aura lieu, les demandes soumises à la Régie de l'énergie seront consenties telles que soumises, les prix du gaz naturel demeureront compétitifs, l'approvisionnement en gaz naturel sera maintenu, aucun événement important survenu autrement que dans le cours normal des activités, tel qu'un désastre naturel ou un autre sinistre, n'aura lieu, Gaz Métro pourra continuer de distribuer la quasi-totalité de son bénéfice net (excluant les éléments non récurrents), et les besoins de liquidités pour les projets de développement de Gaz Métro seront pourvus grâce à une combinaison de flux de trésorerie d'exploitation, d'emprunts sur les facilités de crédit, d'injections de capitaux par les associés de Gaz Métro et d'émissions de titres de créance à long terme, ainsi que d'autres hypothèses décrites dans le présent rapport. Ces informations prospectives sont présentées à la date du présent rapport 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 applicables l'y obligent. Ces informations ne tiennent pas compte des incidences que pourraient avoir un élément inhabituel, un regroupement d'entreprises ou une autre transaction pouvant être annoncés ou pouvant survenir après la date des présentes. Toutes les déclarations prospectives du présent rapport sont visées par la présente mise en garde. Les lecteurs sont priés de ne pas se fier indûment à ces informations prospectives.