

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 D'ÉNERGIR, S.E.C. (« ÉNERGIR »)  
À L'UNION DES MUNICIPALITÉS DU QUÉBEC (« UMQ »)**

---

**INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE**

- 1. Référence :** i) C-UMQ-0019, page 17;  
ii) B-0183, page 8;  
ii) C-UMQ-0019, page 20.

- i) «L'UMQ est favorable au maintien d'un indicateur de système de gestion environnementale, sous la forme d'une certification externe (ISO 14001 :2015), avec une pondération maintenue à 10 %. Il s'agit d'un aspect de plus en plus important des opérations d'un distributeur énergétique, l'équivalent d'une assurance-qualité des processus en place et des procédures suivies, pour lequel il mérite d'être mesuré et récompensé (ou puni), le cas échéant. Cependant, une certification ISO ne fournit aucune piste d'amélioration des pratiques en cours dans une organisation, ce n'est donc pas une mesure d'amélioration continue; pour cela, il faudrait ajouter un indice particulier, ce sur quoi nous reviendrons plus bas. » (nos soulignés)
- ii) « ISO 14001 est une norme internationalement reconnue qui établit les exigences relatives à un système de gestion environnementale. Elle aide les organisations à identifier, gérer, surveiller et maîtriser leurs questions environnementales de manière globale dans une dynamique d'amélioration continue. » (nos soulignés)
- iii) « + 5 % à un nouvel indicateur portant sur l'amélioration continue des processus. Ce nouvel indicateur viendrait compléter celui sur la certification ISO et témoignerait de l'engagement du Distributeur à constamment améliorer ses processus d'affaires. Cet indicateur serait conçu de manière à accroître les initiatives du Distributeur visant à modifier ses pratiques d'affaires, en s'inspirant des meilleures pratiques identifiées dans d'autres organisations, en utilisant au besoin les balisages de processus, etc.

Un tel indicateur serait simple à construire : il s'agirait d'abord de répertorier le nombre d'initiatives (avec une limite par unité d'affaires, pour éviter la trop forte concentration qui diminuerait l'effet de diffusion dans l'entreprise) qui se terminent sur une année donnée, déclarées à la Régie et portées dans un registre centralisé; ce nombre serait comparé à celui de l'année précédente, la première année formant une base 100. La cible minimale à atteindre serait 100 %, ce qui permettrait de visualiser la croissance des initiatives d'amélioration continue en cours chez le Distributeur. La Régie pourrait réviser cet indicateur au terme d'une période d'essai de trois ans. » (nos soulignés)

## **Demandes**

- 1.1 Énergir comprend de la référence i) que l'UMQ est favorable à l'indicateur de système de gestion environnementale, tel que proposé par Énergir à la pièce B-0183 Énergir-E, document 3. Veuillez confirmer.
  
- 1.2 À la référence iii) l'UMQ recommande un indicateur sur l'amélioration continue des processus. Veuillez indiquer ce qui représenterait une initiative d'amélioration continue reconnue dans un tel indicateur?
  
- 1.3 Selon la recommandation de l'UMQ citée à la référence iii), veuillez préciser ce que l'UMQ entend par « une limite par unité d'affaires »?
  
- 1.4 Selon la recommandation de l'UMQ citée à la référence iii), Énergir comprend que l'indicateur comparerait le nombre d'initiatives d'amélioration continue répertoriées pour une année comparativement à l'année précédente. S'agirait-il d'initiatives identifiées, en cours de réalisation, ou implantées?