

**SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE MAINTIEN  
DE LA QUALITÉ DE SERVICE POUR L'EXERCICE  
TERMINÉ LE 30 SEPTEMBRE 2020**

- 1 Dans la décision D-2019-141, paragr. 561, la Régie approuvait les indices de qualité de service
- 2 d'Énergir et la pondération s'y rattachant.
- 3 Les indices retenus, les paramètres utilisés afin de les mesurer et leur pondération dans le calcul
- 4 de la moyenne servant à établir le pourcentage global de réalisation des indices sont présentés
- 5 au tableau ci-dessous.

<i>Indice</i>	<i>Paramètre utilisé</i>	<i>Pondération</i>
Entretien préventif	Pourcentage de réalisation du programme déposé annuellement	20 %
Rapidité de réponse aux urgences	Pourcentage d'appels couverts en 35 minutes ou moins	25 %
Fréquence de lecture des compteurs	Pourcentage de la moyenne pondérée, selon le nombre de compteurs par classe de clients, des pourcentages de réalisation des objectifs visés  <b>Objectifs visés :</b> « Très grandes consommations » : % atteignant 12 lectures par an « Grandes consommations » : % atteignant 6 lectures par an « Moyennes consommations » : % atteignant 6 lectures par an « Petites consommations » : % atteignant 1 lecture par an	10 %
Satisfaction de la clientèle PMD	Pourcentage de satisfaction de la clientèle PMD, selon la proportion des répondants au questionnaire qui ont répondu au moins 8 sur 10 à la question sur la satisfaction de la clientèle envers les services récents reçus	15 %
Satisfaction de la clientèle VGE	Pourcentage de satisfaction de la clientèle VGE, selon la proportion des répondants qui ont répondu au moins 8 sur 10 à la question sur leur niveau global de satisfaction envers Énergir	5 %
Émissions de gaz à effet de serre	Pourcentage de réalisation de l'objectif annuel de réduction d'émissions de gaz à effet de serre (GES)	10 %
ISO 14001:2015	Maintien sur la période visée de l'enregistrement ISO 14001 (version 2015)	10 %
Procédure de recouvrement et d'interruption de service	Nombre de cas d'interruption de service pour défaut de paiement contrevenant à la procédure d'interruption de service pour la clientèle à usage domestique qui utilise le gaz naturel à des fins de chauffage de l'espace pour la période du 15 novembre au 15 mars de l'année suivante	5 %

---

1 Les pourcentages de réalisation de chacun des indices, sauf pour les émissions de GES<sup>1</sup>,  
2 ISO 14001:2015<sup>2</sup> et la procédure de recouvrement et d'interruption de service<sup>3</sup> sont déterminés  
3 à partir de la formule suivante :

4 R = Résultat de performance de l'indice

5 S = Seuil = 50 %

6 C = Cible

7 X = Pourcentage de réalisation de l'indice

8 Si  $R \leq S$ , alors  $X = 0$

9 Si  $R \geq C$ , alors  $X = 100$

10 Si  $S < R < C$ , alors  $X = (R-S) * (100/(C-S))$

11 Pour l'indice d'entretien préventif et de fréquence de lecture des compteurs, les pourcentages de  
12 réalisation des indices fonctionnent comme suit :

- 13 • si le résultat individuel est de 50 % ou moins, alors Énergir obtient un pourcentage de  
14 réalisation de 0 % pour cet indice; et
- 15 • si le résultat individuel est de plus de 50 %, le pourcentage de réalisation suit une droite  
16 qui donne 100 % pour un résultat individuel cible de 95 %.

17 Pour l'indice de rapidité de réponse aux urgences, les pourcentages de réalisation des indices  
18 fonctionnent comme suit :

- 19 • si le résultat individuel est de 50 % ou moins, alors Énergir obtient un pourcentage de  
20 réalisation de 0 % pour cet indice; et
- 21 • si le résultat individuel est de plus de 50 %, le pourcentage de réalisation suit une droite  
22 qui donne 100 % pour un résultat individuel cible de 92 %.

---

<sup>1</sup> Le résultat de cet indice est de 100 % pour une atteinte de  $\geq 350$  tonnes CO<sub>2</sub> éq. et de 0 % pour 0 tonne CO<sub>2</sub> éq. Les résultats intermédiaires sont interpolés.

<sup>2</sup> Le résultat de cet indice est de 0 ou 100 % selon qu'Énergir détient ou non l'enregistrement ISO 14001 :2015 au 30 septembre de l'année en cours.

<sup>3</sup> Chaque contravention à la procédure de cet indice vient réduire de 20 % l'indice de réalisation. Pour aucun cas de contravention, l'indice est réalisé à 100 %. Pour un cas de contravention, l'indice est réalisé à 80 % et ainsi de suite.

---

1 Pour l'indice de satisfaction de la clientèle PMD, les pourcentages de réalisation de l'indice  
2 fonctionnent comme suit :

- 3 • si le résultat individuel est de 50 % ou moins, alors Énergir obtient un pourcentage de  
4 réalisation de 0 % pour cet indice; et
- 5 • si le résultat individuel est de plus de 50 %, le pourcentage de réalisation suit une droite  
6 qui donne 100 % pour un résultat individuel cible de 85 %.

7 Pour l'indice de satisfaction de la clientèle VGE, les pourcentages de réalisation de l'indice  
8 fonctionnent comme suit :

- 9 • si le résultat individuel est de 50 % ou moins, alors Énergir obtient un pourcentage de  
10 réalisation de 0 % pour cet indice; et
- 11 • si le résultat individuel est de plus de 50 %, le pourcentage de réalisation suit une droite  
12 qui donne 100 % pour un résultat individuel cible de 80 %.

13 Le tableau qui suit résume les résultats atteints au cours de l'exercice terminé le 30 septembre  
14 2020.

<b>Indices de qualité de service</b>	<b>Pondération (%)</b>	<b>Résultat individuel (%)</b>	<b>Pourcentage de réalisation (%)</b>
1) Entretien préventif	20	101,0	100,00
2) Rapidité de réponse aux urgences	25	94,5	100,00
3) Fréquence de lecture des compteurs	10	99,2	100,00
4) ISO 14001:2015 [rapport BNQ]	10	100,0	100,00
5) Émissions de gaz à effet de serre	10	100,0	100,00
6) Satisfaction de la clientèle PMD	15	91,0	100,00
7) Satisfaction de la clientèle VGE	5	92,0	100,00
8) Procédure de recouvrement et d'interruption de service	5	100,0	100,00
<b>Moyenne pondérée – Pourcentage global de réalisation :</b>			<b>100,00</b>
<b>Moyenne pondérée – Pourcentage global de réalisation arrondi à une décimale :</b>			<b>100,0</b>

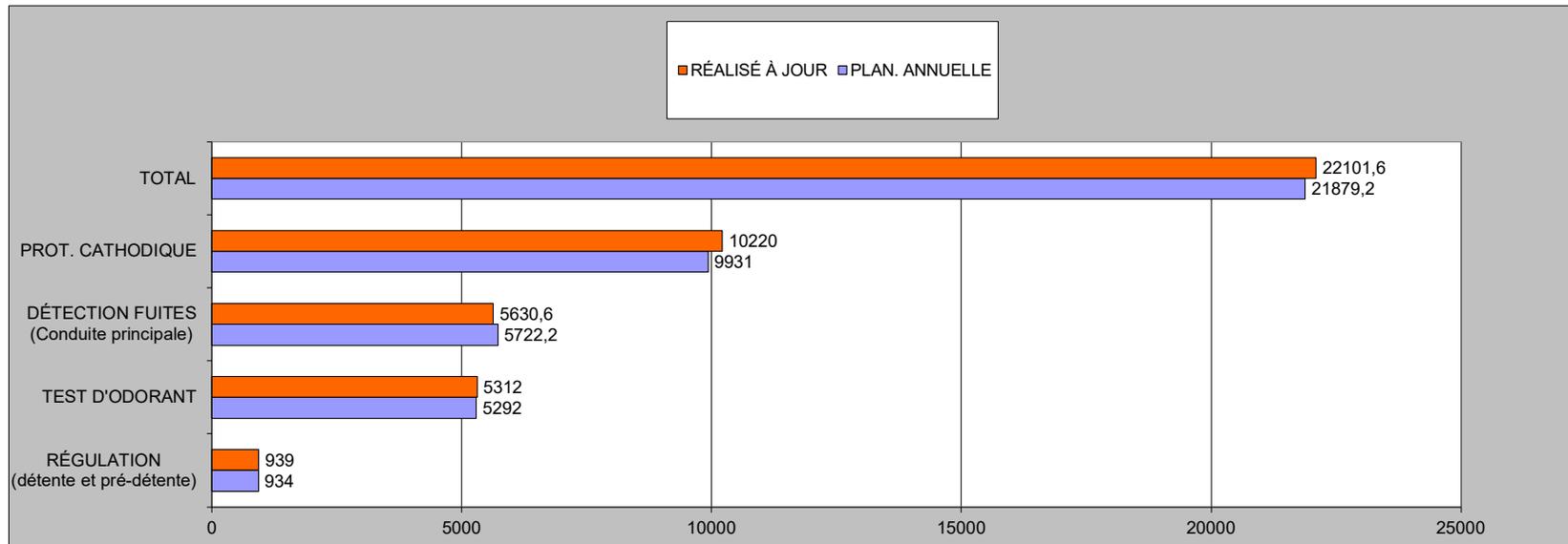
- 1 Pour l'exercice terminé le 30 septembre 2020, comme le pourcentage global de
- 2 réalisation, soit la moyenne pondérée des pourcentages de réalisation des différents
- 3 indices, se situe à 100,0 %, Énergir a droit à 100 % de sa part du trop-perçu.

**1) Entretien préventif**

**RÉALISATION DU PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF RÉGIE 2019-2020**

PLANIFICATION ANNUELLE (OCTOBRE 2019 À SEPTEMBRE 2020)																
PROG. #	TÂCHES		OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	CUMULATIF	% de réalisation annuelle
R18-002	PROTECTION CATHODIQUE	PLANIFIÉ	778	374	326	0	39	814	3 193	2 101	268	541	1 497	0	9 931	103%
R18-003		RÉALISÉ	41	43	0	0	0	0	0	69	242	4 446	1 667	3 712	10 220	
R19-012	DÉTECTION FUITES CONDUITE (motorisée et pédestre)	PLANIFIÉ	1 991,5	0	0	0	0	968	1 384	1 093,6	0	0	285,1	0	5 722,2	98%
		RÉALISÉ	142	0	0	0	0	0	0	0	0	2 503	1 269,1	704,5	1 012	
R22-001	TEST D'ODORANT MENSUEL	PLANIFIÉ	441	441	441	441	441	441	441	441	441	441	441	441	5 292	100%
		RÉALISÉ	440	443	439	439	439	440	441	448	457	435	450	441	5 312	
R09-001	RÉGULATION PRÉ-DÉTENTE ET DÉTENTE	PLANIFIÉ	264	155	126	118	83	54	56	34	21	3	4	16	934	101%
R09-002 R11-001		RÉALISÉ	87	71	160	211	68	18	0	15	146	102	26	35	939	
	<b>TOTAL</b>	PLANIFIÉ	3 474,5	970	893	559	563	2 277	5 074	3 669,6	730	985	2 227,1	457	21 879,2	101%
		RÉALISÉ	710	557	599	650	507	458	441	532	3 348	6 252,1	2 847,5	5 200	22 101,6	

**Au total 21 879,2 activités étaient planifiées et 22 101,6 activités ont été réalisées pour un pourcentage de 101,0%**



2) Rapidité de réponse aux urgences

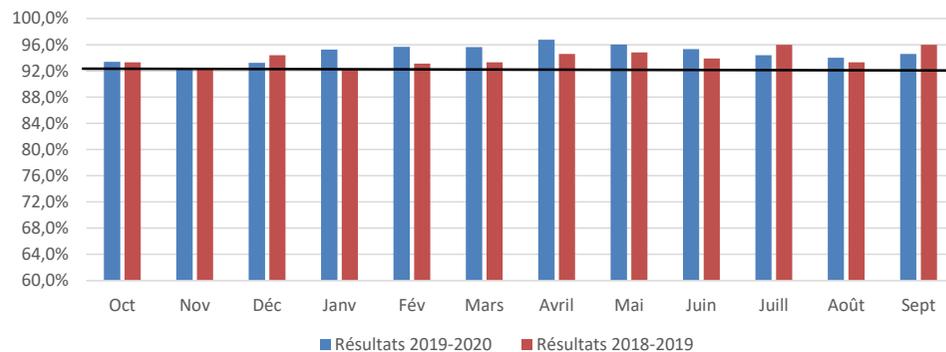
RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE

2019-2020

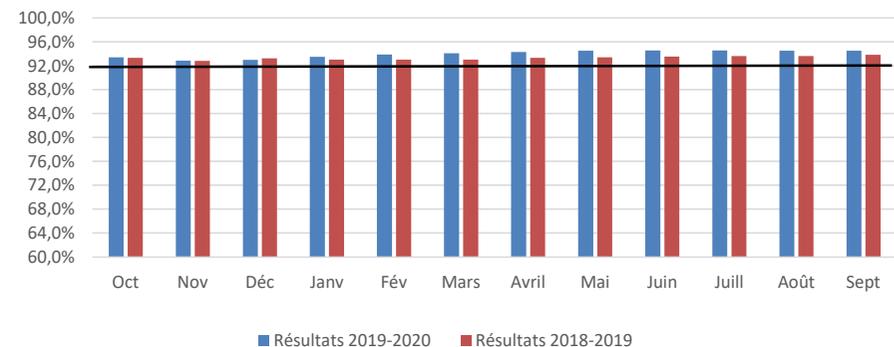
RÉGIE

	MENSUEL				CUMULATIF A CE JOUR			
	Nombre d'appels Total	Nombre d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	% d'appels couverts à l'intérieur de 35 min. 2019-2020	Résultats année antérieure 2018-2019	Nombre d'appels Total	Nombre d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	% d'appels couverts à l'intérieur de 35 min. cum. 2019-2020	Résultats année antérieure 2018-2019
Octobre 2019	799	746	93,4%	93,3%	799	746	93,4%	93,3%
Novembre 2019	1 011	934	92,4%	92,3%	1 810	1 680	92,8%	92,8%
Décembre 2019	799	745	93,2%	94,4%	2 609	2 425	92,9%	93,2%
Janvier 2020	800	762	95,3%	92,3%	3 409	3 187	93,5%	93,0%
Février 2020	690	660	95,7%	93,1%	4 099	3 847	93,9%	93,0%
Mars 2020	572	547	95,6%	93,3%	4 671	4 394	94,1%	93,0%
Avril 2020	434	420	96,8%	94,6%	5 105	4 814	94,3%	93,3%
Mai 2020	555	533	96,0%	94,8%	5 660	5 347	94,5%	93,4%
Juin 2020	557	531	95,3%	93,9%	6 217	5 878	94,5%	93,5%
Juillet 2020	447	422	94,4%	96,0%	6 664	6 300	94,5%	93,6%
Août 2020	533	501	94,0%	93,3%	7 197	6 801	94,5%	93,6%
Septembre 2020	590	558	94,6%	96,0%	7 787	7 359	94,5%	93,8%

Résultats mensuels



Résultats cumulatifs



3) Fréquence de lecture des compteurs

**RESPECT DE LA POLITIQUE DE LECTURE DES COMPTEURS**

**2019-2020**

**GLOBAL FRANCHISE**

LECTURES TOTALES	TRES-GRAND			GRAND			MOYEN			PETIT			TOTAL POUR LE MOIS		
	NOMBRE DE COMPTEURS			NOMBRE DE COMPTEURS			NOMBRE DE COMPTEURS			NOMBRE DE COMPTEURS			NOMBRE DE COMPTEURS		
	TOTAL	HORS POLIT.	RESPECT	TOTAL	HORS POLIT.	RESPECT	TOTAL	HORS POLIT.	RESPECT	TOTAL	HORS POLIT.	RESPECT	TOTAL	HORS POLIT.	RESPECT
oct 19	6 905	53	99,2%	30 864	40	99,9%	121 824	278	99,8%	69 423	379	99,5%	229 016	750	99,67%
nov 19	7 534	68	99,1%	32 009	52	99,8%	121 829	361	99,7%	68 075	400	99,4%	229 447	881	99,62%
déc 19	7 648	63	99,2%	32 220	60	99,8%	122 582	404	99,7%	67 529	434	99,4%	229 979	961	99,58%
janv 20	7 633	54	99,3%	32 265	111	99,7%	122 685	569	99,5%	67 474	440	99,3%	230 057	1 174	99,49%
févr 20	7 634	65	99,1%	32 287	91	99,7%	122 749	563	99,5%	67 368	430	99,4%	230 038	1 149	99,50%
mars 20	7 627	2 864	62,4%	32 304	111	99,7%	122 793	703	99,4%	67 310	427	99,4%	230 034	4 105	98,22%
avr 20	7 626	972	87,3%	32 303	618	98,1%	122 820	3 390	97,2%	67 300	447	99,3%	230 049	5 427	97,64%
mai 20	7 635	194	97,5%	32 307	223	99,3%	122 901	2 152	98,2%	67 338	564	99,2%	230 181	3 133	98,64%
juin 20	7 626	78	99,0%	32 307	100	99,7%	122 987	638	99,5%	67 340	614	99,1%	230 260	1 430	99,38%
juil 20	7 654	107	98,6%	32 327	96	99,7%	123 141	551	99,6%	67 312	643	99,0%	230 434	1 397	99,39%
août 20	7 636	176	97,7%	32 339	95	99,7%	123 172	541	99,6%	67 299	670	99,0%	230 446	1 482	99,36%
sept 20	7 669	102	98,7%	32 379	89	99,7%	123 330	607	99,5%	67 331	797	98,8%	230 709	1 595	99,31%
<b>TOTAL</b>	<b>90 827</b>	<b>4 796</b>	<b>94,7%</b>	<b>385 911</b>	<b>1 686</b>	<b>99,6%</b>	<b>1 472 813</b>	<b>10 757</b>	<b>99,3%</b>	<b>811 099</b>	<b>6 245</b>	<b>99,2%</b>	<b>2 760 650</b>	<b>23 484</b>	<b>99,15%</b>



400, boul. de Maisonneuve O., 12e étage  
Montréal (Qc) H3A 1L4

---

#### 4) Satisfaction de la clientèle PMD

## RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE EXPÉRIENCE CLIENT – VOLET INTERACTIONS 2019-2020

DOCUMENT PRÉSENTÉ À  
CAROLINE VIAU  
CHEF DE MARCHÉ



OCTOBRE 2020

## 1. L'objectif principal

Le présent document a pour objectif de **décrire les divers paramètres méthodologiques** entourant le déroulement de l'étude *Expérience client – Volet interactions* menée par Ad hoc recherche auprès des clients d'Énergir. Nous y expliquons en détails la méthodologie utilisée afin de préciser les limites de l'étude et la portée des résultats obtenus.

## 2. La population cible

La population visée par l'étude *Expérience client – Volet interactions* se compose de **clients ayant eu un contact récent avec Énergir**, parmi les clientèles résidentielles et d'affaires (clients commerciaux, industriels et institutionnels) de l'entreprise.

Quatre types d'événements sont étudiés :

	Clientèle résidentielle	Clientèle d'affaires
<b>Demande d'information (D. I.)</b>	Strate 003	Strate 103
<b>Visite technique</b>	Strate 004	Strate 104
<b>Ajout ou remplacement (A. / R.)</b>	Strate 020	Strate 120
<b>Nouveau branchement (N. B.)</b>	Strate 201	Strate 401

Pour cette étude, les « nouveaux branchements » représentent des conversions de bâtiments existants vers le gaz naturel et non de nouvelles constructions.

Les clients « VGE » sont exclus de la population à l'étude puisqu'ils disposent de leurs propres sondages.

## 3. Le mode de collecte

Des **listes de contacts clients sont fournies par Énergir** en format électronique chaque semaine. Celles-ci incluent un profil général des clients (numéro de compte, indicateur de strate, nom du contact et coordonnées, langue de préférence, adresse courriel si disponible, etc.).

Les contacts clients inclus dans les listes fournies sont **tirés aléatoirement** parmi l'ensemble des contacts réalisés par Énergir, rendant ainsi l'échantillon sélectionné **représentatif de l'ensemble des événements** évalués.

Des précautions particulières sont apportées à la gestion des listes (tâches assumées par Énergir) :

- Un même contact ne doit pas apparaître dans plus d'une strate ni plus d'une fois dans une même strate tout au long de la collecte de données (impossibilité de recontacter le même client deux fois au cours de la même année);
- Les clients ayant exprimé ne pas vouloir être contactés par Énergir pour un sondage sont exclus des listes conformément à leur souhait.

De manière à minimiser les coûts et à assurer une meilleure efficacité à long terme pour l'étude *Expérience client*, une approche par **sondage Web est priorisée** pour la collecte de données. Deux exceptions s'appliquent toutefois :

- Les strates « **Ajout ou remplacement** » et « **Nouveau branchement** » :  
Énergir détient peu d'adresses courriel pour ces strates, et ces types d'événements sont plus rares (moins d'échantillon disponible), tant pour les contacts résidentielles que d'affaires. Ces strates sont donc sondées par téléphone plutôt que sur le Web. Cependant, si un client contacté par téléphone le demande, nous offrons la possibilité de remplir le sondage en ligne.
- La strate « **Visite technique – Affaires** » :  
Énergir détient également peu d'adresses courriel dans ses banques de données pour la strate « visite », mais uniquement dans le cas des contacts d'affaires. Dans ce contexte, les contacts de cette strate pour qui l'adresse courriel est connue sont invités à remplir le sondage en ligne, tandis que les autres sont invités par téléphone à remplir le sondage Web (approche dite *phone-to-web*). Cette méthodologie assure la représentativité des résultats de cette strate tout en limitant les coûts de l'étude.

Pour les strates sondées **sur le Web**, un **maximum de deux relances par courriel** sont effectuées, à raison d'une par semaine.

Pour les strates sondées par **téléphone**, un **maximum de quatre relances** sont faites pour chaque contact, le tout à l'intérieur d'un délai de deux semaines.

#### 4. Le plan d'échantillonnage et les quotas atteints

Afin d'obtenir un minimum de répondants dans chacune des strates et de répartir les entrevues au long de l'année, un plan d'échantillonnage a été mis en place par Ad hoc recherche, en collaboration avec Énergir. En effet, les contacts clients, dont le nombre total est déterminé en fonction du taux de réponse spécifique à chaque strate, sont **sélectionnés aléatoirement** chaque semaine parmi les listes fournies par Énergir.

Bien que le plan d'échantillonnage souhaité répartisse également l'ensemble des entrevues pour chaque trimestre, la saisonnalité de certains types d'événements nécessite des ajustements méthodologiques. À titre d'exemple, les entrevues de la strate « nouveaux branchements », peu présente en hiver, sont majoritairement réalisées au cours des trimestres 1, 3 et 4.

Exceptionnellement lors de l'exercice 2019-2020, il n'y a pas eu de collecte lors du troisième trimestre afin d'être sensible au contexte des clients pendant la pandémie de la COVID-19. Les quotas visés ont donc été répartis sur trois trimestres plutôt que quatre.

Le tableau ci-dessous présente le plan d'échantillonnage initial ainsi que le décompte des entrevues réalisées pour chacune des huit strates :

Strates	Quotas visés par trimestre	Quotas visés par année (sur 3 trimestres)	Quotas atteints en 2019-2020
D. I. Résidentiel (003)	100	300	551
Visite Résidentiel (004)	75	225	436
A. /R. Résidentiel (020)	75	225	91
N. B. Résidentiel (201)	50	150	21
D. I. Affaires (103)	100	300	291
Visite Affaires (104)	75	225	252
A. /R. Affaires (120)	75	225	129
N. B. Affaires (401)	50	150	139
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>1800</b>	<b>1910</b>

## 5. Le questionnaire

Le questionnaire a été **développé et prétesté en français**, puis traduit en anglais par Ad hoc recherche.

Dans le cas des strates contactées par téléphone, différents scripts d'appels ont été préparés de manière à personnaliser l'approche des intervieweurs selon le contexte d'appel, c'est-à-dire selon qu'il s'agisse d'un premier contact, d'une relance téléphonique ou encore d'une relance téléphonique pour le web. Le questionnaire ainsi que tous les scripts d'appels ont été **soumis à l'équipe d'Énergir pour approbation**.

Au début de chaque entrevue, l'intervieweur s'assure qu'il parle bien à la **personne désignée** dans la liste de contacts d'Énergir et il valide que ce dernier **se souvient clairement de l'événement** en question.

Le libellé de la **question de satisfaction** posée ainsi que sa **position** dans le sondage (toujours en premier) sont **constants** d'un trimestre à l'autre afin d'assurer la comparabilité des résultats.

La **durée moyenne** du questionnaire est de **cinq minutes**.

## 6. La collecte de données, les taux de réponse et les marges d'erreur

La collecte des données s'est déroulée d'octobre 2019 à septembre 2020, selon les trimestres suivants :

- Trimestre 1 : octobre 2019 à décembre 2019
- Trimestre 2 : janvier 2020 à mars 2020
- Trimestre 4 : juin 2020 à septembre 2020

Il n'y a pas eu de collecte lors du troisième trimestre de l'exercice 2019-2020 afin d'être sensible au contexte des clients pendant la pandémie de la COVID-19.

Au total, 1 910 entrevues ont été réalisées pour l'ensemble de l'exercice 2019-2020.

Le tableau ci-dessous présente le détail des entrevues réalisées, du taux de réponse et de la marge d'erreur pour chaque strate ainsi que pour l'ensemble de l'échantillon recueilli.

Strates	Nombre d'entrevues réalisées	Taux de réponse	Marge d'erreur
D. I. Résidentiel (003)	551	24 %	± 3,7 %
Visite Résidentiel (004)	436	34 %	± 3,8 %
A. / R. Résidentiel (020)	91	24 %	± 9,0 %
N. B. Résidentiel (201)	21	35 %	± 17,4 %*
D. I. Affaires (103)	291	6 %	± 5,6 %
Visite Affaires (104)	252	14 %	± 5,7 %
A. / R. Affaires (120)	129	24 %	± 7,5 %
N. B. Affaires (401)	139	41 %	± 6,4 %*
<b>TOTAL</b>	<b>1910</b>	<b>17 %</b>	<b>± 2,0 %</b>

*Les taux de réponse pour les strates 003, 004, 103 et 104 sont inférieurs à ceux des autres strates étant donnée la méthode de collecte par Internet, qui suscite naturellement de plus faibles taux de réponse que la méthode téléphonique.*

\*Les résultats pour les strates « N. B. Résidentiel (201) » et « N. B. Affaires (401) » sont analysés conjointement étant donné le faible nombre d'entrevues réalisées.

## 7. Le traitement des données et la pondération

Le traitement des données est réalisé chaque trimestre par les professionnels d'Ad hoc recherche par l'entremise du logiciel spécialisé *StatXP* ainsi qu'à l'aide de *SPSS*.

De manière à rendre les résultats obtenus représentatifs de la population à l'étude, une pondération est appliquée chaque trimestre pour rétablir les déséquilibres potentiels des profils présents dans l'échantillon. Cette pondération tient compte du **nombre total réel d'événements survenus** pour chacune des **huit strates** à l'étude selon la **région** (grande région métropolitaine de Montréal c. le reste du Québec).

Une fois la pondération appliquée, il est possible de généraliser les résultats obtenus à l'ensemble de la population sondée.

À la fin de l'exercice, une banque de données anonyme pondérée complète est transmise à Énergir, qui effectue d'autres traitements statistiques au besoin.

## 8. Les résultats

Les résultats de satisfaction de la clientèle d'Énergir obtenus pour l'exercice 2019-2020 sont détaillés ci-dessous :

Période	Indice de satisfaction de la clientèle
Automne 2019 (T1)	89 %
Hiver 2020 (T2)	89 %
Printemps 2020 (T3)	-
Été 2020 (T4)	96 %
<b>EXERCICE 2019-2020</b>	<b>91 %</b>

## **5) Satisfaction de la clientèle VGE**

Méthodologie du suivi de satisfaction auprès de la clientèle de grandes entreprises d'Énergir

Document présenté à Mme Caroline Viau  
*Énergir*

Juillet 2020

*Dialogs*

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

## 1. Objectif

L'objectif du présent document est de réunir les renseignements utiles sur le déroulement de l'étude annuelle. Nous expliquons la méthodologie utilisée et nous en présentons les résultats administratifs de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats.

## 2. Population cible

La population visée par la présente étude est constituée de tous les clients de grandes entreprises (ou clientèle VGE) de *Énergir*. On interroge les personnes décisionnelles et responsables de la relation d'affaires avec *Énergir* selon une liste de contacts fournie par *Énergir*.

## 3. Base de sondage

*Énergir* fournit, sur une base annuelle, au mois de mai, un fichier à jour comprenant les coordonnées de tous les clients de grandes entreprises incluant les informations suivantes :

- Numéro de contrat
- Numéro de compte
- Nom d'entreprise
- Nom du contact
- Langue
- Courriel
- Numéro de téléphone
- Numéro de télécopieur
- Nom du conseiller
- Service de fourniture
- Tarif
- Catégorie (industriel, institutionnel)
- Secteur d'activité

## 4. Plan d'échantillonnage

Au total, 234 contacts valides ont été identifiés pour répondre au sondage.

Au préalable, un travail d'épuration de la liste de clients a été fait par *Énergir* pour éliminer les doublons possibles dans la liste. Ce travail a permis d'éviter que certains individus responsables de plusieurs installations à gaz naturel soient sollicités à plusieurs reprises pour le sondage. Ainsi, ces individus comptaient pour un seul répondant au sondage.

## 5. Questionnaire

Le questionnaire a été préparé et informatisé par *Dialogs*. La version anglaise a été formulée afin de joindre les clients anglophones. Le questionnaire a été soumis à l'approbation d'*Énergir*.

Question posée :

Sur une note de 10, quel est votre NIVEAU GLOBAL DE SATISFACTION envers *Énergir*?  
(1 étant très insatisfait et 10 étant très satisfait).

## **6. Collecte des données**

- Technique de recherche : Sondage en ligne à partir de l'interface « *sondage.dialogs.ca/* » développé par *Dialogs*.
- Étapes de collectes :
  1. 26 mai 2020 : envoi des invitations au sondage en ligne par courriel ;
    - Une invitation signée par Mme Josée Duhaime d'*Énergir* fut envoyée à chacun des clients par courriel. Un lien actif au bas de cette invitation leur permettait de visualiser le questionnaire en ligne.
    - Une adresse courriel était disponible pour toute question concernant le sondage.
  2. 2 juin 2020 : 1<sup>er</sup> rappel par courriel auprès des clients n'ayant pas complété le sondage;
  3. 9 juin 2020 : 2<sup>e</sup> rappel par courriel auprès des clients n'ayant pas complété le sondage;
  4. 15 juin 2020 : Un dernier rappel courriel (3e) a été envoyé aux clients n'ayant pas encore complété le sondage indiquant qu'il restait 24 heures pour participer;
  5. 16 juin 2020 : date de fin de collecte.

## **7. Taux de réponse**

Au total, 34 % des clients grandes entreprises ont participé à l'étude (79/234 contacts valides).

Afin d'être sensible au contexte des clients pendant la pandémie, aucun rappel téléphonique n'a été fait pour l'étude, seulement des rappels courriel. Ceci explique le taux de réponse plus faible que les années précédentes.

## **8. Traitement des données**

Le traitement des données est fait à partir du logiciel SPSS et un rapport des résultats est produit sur support Power Point.

## **9. Pondération**

Aucune pondération n'est effectuée dans l'analyse des données.

## 10. Résultat et marge d'erreur dans l'estimation

	2020
<b>Résultat :</b>	
Pourcentage des répondants qui ont accordé une note de 8 à 10 (1 étant très insatisfait et 10 étant très satisfait).	92 %
<b>Marge d'erreur maximum du résultat</b>	± 8,99 %
Pour une population de 234 clients	19 fois sur 20

## 6) Émissions de gaz à effet de serre

### MÉTHODOLOGIE DE CALCUL POUR L'INDICATEUR DE RÉDUCTION DE GAZ À EFFET DE SERRE

1 Pour l'année 2019-2020, Énergir avait pour objectif de réduire ses émissions de gaz à effet de  
2 serre (GES) de 350 tonnes de CO<sub>2</sub> eq.

3 Dans le cadre du Rapport annuel au 30 septembre 2017, Énergir a présenté un programme visant  
4 à remplacer des chaudières dans ses postes de livraison<sup>1</sup>. Ce programme récurrent a permis de  
5 réduire les GES de 456,6 tonnes de CO<sub>2</sub> eq. pour l'année 2016-2017, de 36,1 tonnes de CO<sub>2</sub> eq.  
6 pour l'année 2017-2018 et de 36,4 tonnes de CO<sub>2</sub> eq. pour l'année 2018-2019. Énergir a poursuivi  
7 son plan de remplacement des chaudières. Les résultats sont présentés ci-dessous.

#### Projets de remplacement de chaudières

8 Énergir, dans la perspective de gérer ses équipements de distribution de gaz naturel pour réduire  
9 ses coûts ainsi que son empreinte environnementale, a mis en place un plan de remplacement  
10 des chaudières dans ses postes de livraison. Le plan priorise les endroits où les chaudières sont  
11 les plus vétustes et les moins efficaces. Les projets impliquent le remplacement de chaudières,  
12 utilisées pour réchauffer le gaz naturel à sa sortie des postes de livraison de L'Assomption, Saint-  
13 Joachim-de-Courval et Drummondville. Ces nouvelles chaudières, d'une efficacité supérieure,  
14 permettront de réduire la consommation de gaz naturel comme combustible utilisé pour  
15 réchauffer le gaz naturel sortant des postes.

#### *Réduction de GES à la chaudière de L'Assomption*

16 Ainsi, en septembre 2019, Énergir a remplacé une chaudière située au poste de livraison de  
17 L'Assomption, qui avait été installée en 1985 et dont l'efficacité était d'environ 60 %. La  
18 consommation totale de gaz naturel de la nouvelle chaudière, dont l'efficacité est de plus de 70 %,  
19 a été, sur une période d'un an, d'octobre 2019 à septembre 2020, de 38 271 m<sup>3</sup> à pression et  
20 température standard (Sm<sup>3</sup>) comparativement à 163 759 Sm<sup>3</sup> au cours des trois années  
21 complètes précédentes avec l'ancienne chaudière, soit une moyenne annuelle de 52 971 Sm<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> R-4024-2017, B-0032, Énergir-5, Document 1, pages 31-32.

---

1 Ce projet a donc permis de réduire la consommation de gaz naturel de la chaudière de 14  
2 700 Sm<sup>3</sup>, ou 571 gigajoules (GJ) en comparaison avec le scénario de référence sur la période de  
3 2018 à 2019 si l'on considère la valeur calorifique moyenne du gaz durant la période visée par le  
4 projet, soit de 38,84 GJ/1000 Sm<sup>3</sup>. Le tableau suivant présente le résultat de cette diminution.

Poste de livraison L'Assomption	Écart consommation Scénario de référence vs Actuel (2019-2020)	Facteurs d'émission global du gaz naturel (kg / Sm <sup>3</sup> ou kg / GJ)	Réduction GES (tonnes de CO <sub>2</sub> éq.)
GN de service consommé (Sm <sup>3</sup> )	-14 700	1,9669	28,9
<b>Énergie consommée (GJ)</b>	<b>-570,98</b>	<b>50,46</b>	<b>28,8</b>

5 Ainsi, les émissions de GES ont été réduites de 28,8 tonnes de CO<sub>2</sub> eq. pour la période 2019-  
6 2020 par la réalisation du projet en comparaison avec le scénario de référence. Cette réduction  
7 sera récurrente annuellement, proportionnellement au volume de gaz naturel transitant par le  
8 poste de livraison.

*Réduction de GES à la chaudière de Saint-Joachim-de-Courval*

9 En août 2019, Énergir a remplacé une chaudière située au poste de livraison de Saint-Joachim-  
10 de-Courval, qui avait été installée en 1983 et dont l'efficacité était de moins de 30%. La  
11 consommation totale de gaz naturel de la nouvelle chaudière, dont l'efficacité est d'environ 70 %,  
12 a été, sur une période d'un an, de septembre 2019 à août 2020, de 77 974 m<sup>3</sup> à pression et  
13 température standard (Sm<sup>3</sup>) comparativement à 206 200 Sm<sup>3</sup> au cours des trois années  
14 complètes précédentes avec l'ancienne chaudière, soit une moyenne annuelle de 86 983 Sm<sup>3</sup>.

15 Ce projet a donc permis de réduire la consommation de gaz naturel de la chaudière de 9 009 Sm<sup>3</sup>,  
16 ou 350 gigajoules (GJ) en comparaison avec le scénario de référence sur la période de 2019 à  
17 2020 si on considère la valeur calorifique moyenne du gaz durant la période visée par le projet,  
18 soit de 38,83 GJ/1000 Sm<sup>3</sup>. Le tableau suivant présente le résultat de cette diminution.

Poste de livraison Courval Chaudière	Écart consommation Scénario de référence vs Actuel (2019-2020)	Facteurs d'émission global du gaz naturel (kg / Sm <sup>3</sup> ou kg / GJ)	Réduction GES (tonnes de CO <sub>2</sub> éq.)
GN de service consommé (Sm <sup>3</sup> )	-9 009	1,9669	17,7
<b>Énergie consommée (GJ)</b>	<b>-350</b>	<b>50,46</b>	<b>17,6</b>

1 Ainsi, les émissions de GES ont été réduites de 17,6 tonnes de CO<sub>2</sub> eq. pour la période 2019-  
2 2020 par la réalisation du projet en comparaison avec le scénario de référence. Cette réduction  
3 sera récurrente annuellement, proportionnellement au volume de gaz naturel transitant par le  
4 poste de livraison.

*Réduction de GES à la chaudière de Drummondville*

5 Enfin, également en août 2019, Énergir a remplacé une chaudière située au poste de livraison de  
6 Drummondville, qui avait été installée en 1985 et dont l'efficacité était d'environ 62 %. La  
7 consommation totale de gaz naturel de la nouvelle chaudière, dont l'efficacité est d'environ 70 %,  
8 a été, sur une période d'un an, de septembre 2019 à août 2020, de 64 724 m<sup>3</sup> à pression et  
9 température standard (Sm<sup>3</sup>) comparativement à 154 903 Sm<sup>3</sup> au cours des trois années  
10 complètes précédentes avec l'ancienne chaudière, soit une moyenne annuelle de 68 581 Sm<sup>3</sup>.

11 Ce projet a donc permis de réduire la consommation de gaz naturel de la chaudière de 3 857 Sm<sup>3</sup>,  
12 ou 150 gigajoules (GJ) en comparaison avec le scénario de référence sur la période de 2019 à  
13 2020 si on considère la valeur calorifique moyenne du gaz durant la période visée par le projet,  
14 soit de 38,79 GJ/1000 Sm<sup>3</sup>. Le tableau suivant présente le résultat de cette diminution.

Poste de livraison Drummondville Chaudière	Écart consommation Scénario de référence vs Actuel (2019-2020)	Facteurs d'émission global du gaz naturel (kg / Sm <sup>3</sup> ou kg / GJ)	Réduction GES (tonnes de CO <sub>2</sub> éq.)
GN de service consommé (Sm <sup>3</sup> )	-3 857	1,9669	7,6
<b>Énergie consommée (GJ)</b>	<b>-150</b>	<b>50,46</b>	<b>7,5</b>

15 Ainsi, les émissions de GES ont été réduites d'un total de 7,5 tonnes de CO<sub>2</sub> eq. pour la période  
16 2019-2020 par la réalisation du projet en comparaison avec le scénario de référence. Cette

1 réduction sera récurrente annuellement, proportionnellement au volume de gaz naturel transitant  
2 par le poste de livraison.

3 Donc, l'ensemble des trois projets de remplacement des chaudières permettront une réduction  
4 globale de 53,9 tonnes de CO<sub>2</sub> eq. pour la période 2019-2020.

5 Par souci de cohérence, la méthode basée sur la consommation volumique de gaz naturel,  
6 laquelle permet d'estimer la réduction globale associées aux trois projets à 54,2 tonnes de CO<sub>2</sub>  
7 eq., n'a pas été utilisée pour établir la réduction de GES du projet puisque celle-ci n'est pas  
8 utilisée par Énergir pour réaliser son inventaire annuel de GES en conformité avec le *Règlement*  
9 *sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère*  
10 (RDOCÉCA).

#### *Scénarios de référence*

11 Afin de bâtir le scénario de référence, les données issues de la moyenne des trois années  
12 précédant le remplacement des chaudières ont été utilisées. Pour la chaudière de L'Assomption,  
13 un facteur de consommation énergétique par unité de volume transigeant par le poste de livraison  
14 a ainsi été établi à  $5,18 \times 10^{-5}$  GJ/Sm<sup>3</sup> de gaz du poste, alors qu'il a été établi à  $2,81 \times 10^{-5}$  GJ/Sm<sup>3</sup>  
15 de gaz pour le poste de Saint-Joachim-de-Courval et à  $4,56 \times 10^{-5}$  GJ/Sm<sup>3</sup> de gaz pour le poste  
16 de Drummondville. En utilisant, pour la première année d'utilisation de la nouvelle chaudière  
17 (2019-2020), le pouvoir calorifique supérieur réel du gaz et le volume de gaz ayant réellement  
18 transigé dans les postes de livraison, il a été possible de calculer théoriquement une  
19 consommation volumique et énergétique de gaz naturel pour cette même année, si les anciennes  
20 chaudières n'avaient pas été remplacées. Ces valeurs représentent le scénario de référence,  
21 face auquel la consommation volumique et énergétique des nouvelles chaudières pourront être  
22 comparées. Les tableaux suivants présentent les valeurs clés associées au scénario de référence  
23 et à la situation actuelle suite au remplacement des anciennes chaudières :

Poste de livraison L'Assomption Chaudière	Sommaire sur 3 ans 2016-2019	Scénario de référence 1 an 2019-2020 (basé sur 2016-2019)	Actuel 1 an 2019-2020
GN de service consommé (Sm3)	163 759	52 971	38 271
<b>Énergie consommée (GJ)</b>	<b>6 294</b>	<b>2 057</b>	<b>1 486</b>
Volume du poste (Sm3)	87 766 343	28 688 082 ←	28 688 082
Pouvoir calorifique du gaz (GJ / 1000 Sm3)	38,44	38,84 ←	38,84
GN consommé / volume du poste * 1000	1,866	1,846	1,334
Énergie consommée / volume du poste (GJ/Sm3)	0,0000717	0,0000717 →	0,0000518

Poste de livraison Courval Chaudière	Sommaire 3 ans 2016-2019	Scénario de référence 1 an 2019-2020 (basé sur 2016-2019)	Actuel 1 an 2019-2020
GN de service consommé (Sm3)	206 200	86 983	77 974
<b>Énergie consommée (GJ)</b>	<b>7 901</b>	<b>3 378</b>	<b>3 028</b>
Volume du poste (Sm3)	251 859 793	107 665 462 ←	107 665 462
Pouvoir calorifique du gaz (GJ / 1000 Sm3)	38,32	38,83 ←	38,83
GN consommé / volume du poste * 1000	0,819	0,808	0,724
Énergie consommée / volume du poste (GJ/Sm3)	0,0000314	0,0000314 →	0,0000281

Poste de livraison Drummondville Chaudière	Sommaire 3 ans 2016-2019	Scénario de référence 1 an 2019-2020 (basé sur 2016-2019)	Actuel 1 an 2019-2020
GN de service consommé (Sm3)	154 903	68 581	64 724
<b>Énergie consommée (GJ)</b>	<b>5 944</b>	<b>2 660</b>	<b>2 511</b>
Volume du poste (Sm3)	122 962 245	55 039 576 ←	55 039 576
Pouvoir calorifique du gaz (GJ / 1000 Sm3)	38,37	38,79 ←	38,79
GN consommé / volume du poste * 1000	1,260	1,246	1,176
Énergie consommée / volume du poste (GJ/Sm3)	0,0000483	0,0000483 →	0,0000456

### Méthodologie de calcul

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

#### Équation 1

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

5 où :

- 1 CO<sub>2</sub> ou CH<sub>4</sub> ou N<sub>2</sub>O = Émissions annuelles de CO<sub>2</sub>, de CH<sub>4</sub> ou de N<sub>2</sub>O attribuables à la  
2 combustion du gaz naturel, en tonnes métriques;
- 3 Combustible<sub>i</sub> = Volume de gaz naturel en milliers de mètres cubes aux conditions de référence  
4 lorsque la quantité est exprimée en volume de gaz naturel;
- 5 PCS<sub>i</sub> = Pouvoir calorifique supérieur du gaz naturel en gigajoules par millier de mètres cubes;
- 6 FE = Facteur d'émission de CO<sub>2</sub>, de CH<sub>4</sub> ou de N<sub>2</sub>O du gaz naturel indiqué aux tableaux 1-4 et  
7 1-7 du RDOCÉCA en kilogrammes de CO<sub>2</sub>, de CH<sub>4</sub> ou de N<sub>2</sub>O par gigajoule;
- 8 0,001 = Facteur de conversion des kilogrammes en tonnes métriques.

9 Afin d'obtenir un facteur d'émission global sur une base de dioxyde de carbone équivalent  
10 (CO<sub>2</sub> éq.), il est nécessaire de multiplier le facteur d'émission de chacun des gaz par son potentiel  
11 de réchauffement planétaire respectif, tel qu'illustré dans l'équation ci-dessous, laquelle est  
12 adaptée de l'équation présentée à l'article 6.2(1)1° du RDOCÉCA :

Équation 2

13 
$$FE\ CO_2\ éq. = \sum_{i=1}^n FE_i \times PRP_i$$

14 où :

15 FE CO<sub>2</sub> éq. = Facteur d'émission global de GES du gaz naturel, en kilogrammes équivalents de  
16 CO<sub>2</sub> par gigajoule;

17 FE<sub>i</sub> = Facteur d'émission de CO<sub>2</sub>, de CH<sub>4</sub> ou de N<sub>2</sub>O du gaz naturel indiqué aux tableaux 1-4 et  
18 1-7 du RDOCÉCA en kilogrammes de CO<sub>2</sub>, de CH<sub>4</sub> ou de N<sub>2</sub>O par gigajoule;

19 PRP<sub>i</sub> = Potentiel de réchauffement planétaire indiqué à l'annexe A.1 du RDOCÉCA pour chaque  
20 GES émis.

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

Équation 3

22 
$$CO_2\ éq. = \sum_{i=1}^n (Combustible_i \times PCS_i) \times FE\ CO_2\ éq. \times 0,001$$

23 Sachant que :

Équation 4

24 
$$Énergie_i = Combustible_i \times PCS_i$$

---

1 on obtient l'équation globale suivante :

Équation 5

2 
$$CO_2 \text{ éq.} = \sum_{i=1}^n \text{Énergie}_i \times FE \text{ CO}_2 \text{ éq.} \times 0,001$$

3 où :

4  $CO_2 \text{ éq.}$  = Émissions annuelles globales de GES attribuables à la combustion de gaz naturel, en  
5 tonnes métriques de  $CO_2 \text{ éq.}$ ;

6  $\text{Énergie}_i$  = Quantité d'énergie dégagée par la combustion du gaz naturel en gigajoules;

7  $FE \text{ CO}_2 \text{ éq.}$  = Facteur d'émission global de GES du gaz naturel, en kilogrammes de  $CO_2 \text{ éq.}$  par  
8 gigajoule;

9 0,001 = Facteur de conversion des kilogrammes en tonnes métriques.

10 C'est cette même méthode de calcul qui a été utilisée pour établir les réductions de GES des  
11 présents projets à 53,9 tonnes métriques de  $CO_2 \text{ éq.}$

12 Les facteurs d'émission utilisés pour calculer cette réduction d'émission de GES dans les  
13 équations 1 à 5 sont présentés dans les tableaux suivants :

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

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

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

### Achat de crédits compensatoires

- 1 Afin de combler la différence de 296,1 tonnes de CO<sub>2</sub> eq., Énergir a procédé à un achat de crédits
- 2 compensatoires sur le marché réglementé du carbone en faisant l'acquisition de crédits provenant
- 3 de la Régie intermunicipale des déchets de La Rouge.
  
- 4 Ces crédits ont été approuvés dans le cadre du *Règlement concernant le système de*
- 5 *plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre (RSPEDE)*. Le tableau
- 6 ci-dessous démontre que les crédits ont été transférés dans le compte général d'Énergir :

The screenshot shows the CITSS web interface. At the top, there is a header with the WCI, Inc. logo, the text 'CITSS - Système de suivi des droits d'émission (CITSS)', and language options 'English' and 'Français'. Below the header, the user is logged in as 'hlevet'. The main content area is titled 'Compte Général de Énergir, s.e.c. (QC1502-1869)'. It contains a sidebar with links like 'Fermer la session', 'Accueil', 'Mon profil utilisateur', etc. The main content area displays account details: Numéro de compte: QC1502-1869, Type de compte: Général, Statut du compte: Actif. Below this, there is a 'Transferts' tab and a table with the following data:

Numéro d'identification du transfert	Dernière mise à jour	Statut	Nom du compte du cédant	Nom du compte du cessionnaire	Quantité proposée	Quantité transférée
144220	2020-06-17	Complété	Régie Intermunicipale des déchets de la Rouge (QC1900-2263)	Énergir, s.e.c. (QC1502-1869)	18 668	18 668

- 1 Ce type de crédit provient du captage et de la destruction du biogaz dans une torchère afin de
- 2 réduire de façon volontaire les émissions de GES à l'atmosphère. Les réductions d'émission sont
- 3 réalisées au lieu d'enfouissement technique de Marchand, situé à Rivière-Rouge, au Québec.
- 4 L'hyperlien suivant provient du registre des crédits compensatoires du gouvernement du Québec,
- 5 et donne plus d'information sur le projet LE005 :

[http://www.mdelcc.gouv.qc.ca/changements/carbone/credits-compensatoires/registre\\_creditscompensatoires.htm](http://www.mdelcc.gouv.qc.ca/changements/carbone/credits-compensatoires/registre_creditscompensatoires.htm)

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

**Renseignements relatifs au projet LE005**

Nom du promoteur :	Régie intermunicipale des déchets de La Rouge
Adresse postale du promoteur :	688, ch. du Parc Industriel, Rivière-Rouge (Québec) J0T 1T0
Téléphone du promoteur :	819-275-3205
Adresse de courriel du promoteur :	<a href="mailto:ridr@belnet.ca">ridr@belnet.ca</a>
Nom du responsable :	Marc Forget
Adresse postale du responsable :	688, ch. du Parc Industriel, Rivière-Rouge (Québec) J0T 1T0
Téléphone du responsable :	819-275-3205
Adresse de courriel du responsable :	<a href="mailto:ridr@belnet.ca">ridr@belnet.ca</a>

Titre du projet	Réduction d'émissions de GES au LET de Marchand
Description sommaire du projet	Le lieu d'enfouissement technique (LET) de Marchand est en exploitation depuis 2006. Conformément aux exigences prévues au certificat d'autorisation, le biogaz est ventilé passivement à l'atmosphère. L'objectif du projet est de capter activement le biogaz et le détruire dans une torchère afin de réduire de façon volontaire les émissions de gaz à effet de serre (GES) de l'atmosphère.
Protocole applicable	Protocole 2 - Lieux d'enfouissement - Destruction du CH <sub>4</sub>
Nouveau projet ou renouvellement	Enregistrement
Type de projet	Unique
Coordonnées du lieu du projet	688, chemin du Parc Industriel, Rivière-Rouge (Québec) J0T 1T0
Région administrative	Laurentides
Province de réalisation du projet	Québec
Nombre de projets	N/A (projet unique)
Réductions annuelles estimées par le promoteur (tm éq. CO <sub>2</sub> ) :	10 070
Réductions totales estimées par le promoteur (tm éq. CO <sub>2</sub> ) :	100 700
Date de début de projet (aaaa/mm/jj) :	2015-01-01 (estimée)
Durée du projet (années)	10 (estimée)
Liste des membres et coordonnées	N/A (projet unique)
Statut du projet	Crédits octroyés
<b>Délivrance de crédits compensatoires – 1<sup>ère</sup> période de délivrance</b>	
Période de rapport de projet	2014-12-11 à 2015-12-10
Nombre de crédits compensatoires octroyés	1 170
Date de la délivrance	2016-06-22
<a href="#">Note concernant la délivrance de crédits compensatoires</a> (POR 123 ka)	
<a href="#">Rapport de projet</a> (POR 8-6 ka)	
<a href="#">Rapport de vérification</a> (POR 415 ka)	
<b>Délivrance de crédits compensatoires – 2<sup>ème</sup> période de délivrance</b>	
Période de rapport de projet	2015-12-11 à 2016-12-31
Nombre de crédits compensatoires octroyés	2 165
Date de la délivrance	2017-07-12
<a href="#">Note concernant la délivrance de crédits compensatoires</a> (POR 17 ka)	
<a href="#">Rapport de projet</a> (POR 14-3 ka)	
<a href="#">Rapport de vérification</a> (POR 408 ka)	

<b>Délivrance de crédits compensatoires – 3<sup>ième</sup> période de délivrance</b>	
Période de rapport de projet	2017-01-01 à 2017-12-31
Nombre de crédits compensatoires délivrés	2 555
Date de la délivrance	2018-07-11
<a href="#">Note concernant la délivrance de crédits compensatoires</a> (PDF, 17 Mo)	
<a href="#">Rapport de projet</a> (PDF, 21,9 Mo)	
<a href="#">Rapport de vérification</a> (PDF, 1,2 Mo)	
<b>Délivrance de crédits compensatoires – 4<sup>ième</sup> période de délivrance</b>	
Période de rapport de projet	2018-01-01 à 2018-12-31
Nombre de crédits compensatoires délivrés	9 784
Date de la délivrance	2019-07-24
<a href="#">Note concernant la délivrance de crédits compensatoires</a> (PDF, 91 Mo)	
<a href="#">Rapport de projet</a> (PDF, 23,8 Mo)	
<a href="#">Rapport de vérification</a> (PDF, 818 Mo)	
<b>Modification du projet</b>	
Description de la modification	La modification du projet a consisté à installer un système de destruction des GES, une torchère, dédié au biogaz du LET.
Date de mise en service de la modification	2018-10-18
<b>Délivrance de crédits compensatoires – 5<sup>ième</sup> période de délivrance</b>	
Période de rapport de projet	2019-01-01 à 2019-12-31
Nombre de crédits compensatoires délivrés	19 246
Date de la délivrance	2020-06-10
<a href="#">Note concernant la délivrance de crédits compensatoires</a> (PDF, 112 Mo)	
<a href="#">Rapport de projet</a> (PDF, 28 Mo)	
<a href="#">Rapport de vérification</a> (PDF, 886 Mo)	

- 1 En date du 30 septembre 2020, les trois projets de remplacement des chaudières et l'achat de
- 2 crédits compensatoires permettent à Énergir d'obtenir un total de 350 tonnes de CO<sub>2</sub> eq. de
- 3 réduction des émissions de GES et d'atteindre son objectif pour l'année 2019-2020.



Bureau de normalisation  
du Québec

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

# CERTIFICAT

Certificat n°: 25826-1-11

Date de certification initiale : 24 octobre 2000

Date de délivrance : 14 mars 2019

Date d'expiration : 15 mars 2022

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

## ÉNERGIR S.E.C.

Activités liées au réseau de distribution du gaz naturel au Québec (daQ) par canalisation ainsi qu'à l'usine de liquéfaction, de stockage et de regazéification de gaz naturel. Les activités spécifiques sont :

- Activités liées au réseau de distribution, soit l'exploitation, l'entretien et le développement
- Planification, répartition et déploiement de mesures d'urgence
- Exploitation et entretien d'une flotte de véhicules et de postes de ravitaillement de carburants
- Gestion environnementale des immeubles, des ateliers et des actifs

réalisées aux adresses suivantes :

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

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

## ISO 14001:2015

Le présent certificat est délivré conformément aux procédures du BNQ. Sa validité est vérifiable à l'adresse [www.bnq.qc.ca/fr/clients-certifies.html](http://www.bnq.qc.ca/fr/clients-certifies.html)



Isabelle Landry, directrice des opérations  
Bureau de normalisation du Québec

Charles Landry, responsable du programme  
Bureau de normalisation du Québec

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



# Rapport d'audit

## ISO 14001:2015

(Dossier BNQ n° 25826)

Présenté aux membres de la direction de  
**ÉNERGIR S.E.C.**

par **Charles Landry**,  
Auditeur responsable

lors de la réunion de fermeture de l'audit  
tenue le 14 février 2020





# Contenu de la présentation

- **Objectif de la réunion de fermeture :**  
s'assurer que la direction comprend bien et accepte les constats de l'audit
  
- **Contexte de l'audit :**
  - Audit de maintien à la norme ISO 14001:2015
  - Réalisé du 10 au 14 février 2020
  - Conformément aux objectifs et au périmètre de l'audit décrits au plan d'audit « tel que réalisé » joint à ce rapport



# Contenu de la présentation

- **Constats de l'audit :**
  - Sept (7) points forts
  - Deux (2) opportunités d'amélioration
  - Une (1) demande d'action corrective mineure
  - Aucun autre suivi requis de l'auditeur responsable
- **Conclusions et recommandations au BNQ**
- **Prochaines activités de suivi**





## Principaux points forts

- Gestion judicieuse des risques à l'échelle de l'entreprise et imputabilité des répondants
- Démarches proactives amorcées pour renforcer un approvisionnement en gaz naturel plus éthique et responsable auprès des fournisseurs situés en Amérique du Nord avec un premier gain :  
un premier contrat d'approvisionnement signé avec un fournisseur certifié à la nouvelle norme EO100™ « *Standard for Responsible Energy* »



## Principaux points forts (suite)

- Maturité du système de gestion environnementale : profondeur, relève de l'équipe, permet le repérage et la prise en charge interne des écarts
- Gestion rigoureuse et suivi des autorisations environnementales à l'ingénierie
- Nouveau portail géomatique accessible sur les chantiers (localisation en continu des sites contaminés par d'autres parties et des milieux humides utile à la performance environnementale de chantier)



## Principaux points forts (suite)

- Rigueur opérationnelle dans les sites audités en 2020 : l'usine de liquéfaction, de storage et de regazéification (ULSR), trois (3) bureaux administratifs (BA) régionaux et deux (2) stations de compression
- Déploiement planifié des vérifications de conformité environnementale (VCE) envers les exigences légales et réglementaires applicables sur les chantiers dès 2020 (en fonction des risques)



# Opportunités d'amélioration

## Gestion des matières dangereuses résiduelles (MDR) :

- Accès enneigé pour l'entrepôt extérieur des MDR et la cage à cylindres de gaz au BA de la Mauricie (moins facile d'accès en cas d'urgence)
- Deux barils de MDR ou apparentés à une MDR arborent des dates de début d'entreposage de plus d'un an à l'entrepôt extérieur des MDR de l'ULSR



# Demands d'actions correctives (DAC)

**Norme : ISO 14001:2015**

**Réf. DAC : Min-A-2020**

**Élément : 7.5.3 Maitrise des informations documentées**

**Quelques disparités ont été relevées entre les opérations et leur documentation à l'ULSR :**

**A) La procédure de vidange et de purge d'une citerne de gaz naturel liquéfié (GNL) reste à éclaircir sur la façon de sécuriser le « Quai 0 » en cours de purge si un chargement de citerne de GNL doit être entrepris en concomitance au « Quai 1 ou 2 » par le même préposé au chargement.**



# Demands d'actions correctives (DAC)

**Norme : ISO 14001:2015**

**Réf. DAC : Min-A-2020 (suite)**

**Élément : 7.5.3 Maitrise des informations documentées**

**B) L'historique récent de performance des bruleurs des vaporisateurs n'est pas systématiquement connu ou accessible à la salle des opérations lorsque l'on amorce une regazéification alors qu'un bruleur en mauvais état peut être la source de mauvaise combustion ou peut nécessiter une purge de gaz et un redémarrage complet du vaporisateur. Un certain historique est en élaboration au département d'entretien, mais ne serait pas encore systématiquement partagé avec la salle des opérations.**



# Demands d'actions correctives (DAC)

**Norme : ISO 14001:2015**

**Réf. DAC : Min-A-2020 (suite)**

**Élément : 7.5.3 Maitrise des informations documentées**

**C) La procédure de purge de GNL comprend une liste de vérification de préchargement de GNL en annexe : statuer sur la pertinence et l'adéquation de cette annexe.**

**D) Statuer sur la pertinence de remplir un formulaire de suivi des purges et, le cas échéant, sur le mode de conservation des formulaires complétés. Aussi, ce formulaire ne contient pas de champ de suivi de la concentration d'oxygène alors que la procédure le prescrit. Statuer sur la cohérence de ces deux documents.**





# Demands d'actions correctives (DAC)

**Norme : ISO 14001:2015**

**Réf. DAC : Min-A-2020 (suite)**

**Élément : 7.5.3 Maitrise des informations documentées**

**E) Les formulaires utilisés et remplis dans le cadre des opérations de vaporisation et de chargement de citernes de GNL ne sont pas systématiquement les versions maîtrisées.**

**Notons enfin que les procédures écrites ici concernées servent entre autres à la formation de la relève.**



## Autres suivis de l'auditeur responsable

- Éléments ayant un impact potentiel sur le programme d'audit (à considérer pour les activités à venir)
  - Aucun
- Modifications significatives du système
  - Aucune
- Problématiques non résolues
  - Aucune



## Conclusions de l'audit

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

- Le périmètre de la certification est adéquat.
- Les processus d'audit interne et de revue de direction sont adéquats et appliqués conformément aux procédures de l'organisation.



## Conclusions de l'audit (suite)

- Le système de gestion sera conforme aux exigences de la norme ISO 14001:2015 lors de la mise en œuvre des actions correctives issues de la DAC mineure levée lors du présent audit.
- Le système mis en œuvre est apte à assurer une saine gestion de l'environnement.
- L'absence de demande d'action corrective formulée lors de l'audit précédent a été confirmée.
- L'affichage du certificat ainsi que l'utilisation de la marque du BNQ ont été vérifiés lors du présent audit et sont adéquats.



## Recommandations au BNQ

Puisque les objectifs de l'audit ont été atteints et dans la mesure où l'organisation aura fourni dans le délai convenu des réponses satisfaisantes à la DAC mineure formulée lors du présent audit, les recommandations suivantes seront transmises au BNQ :

- Maintenir la certification du système de gestion de l'entreprise à la norme ISO 14001:2015
- Planifier la réalisation du prochain audit de maintien ISO 14001 pour février 2021



# Rappels importants

- Les informations contenues dans ce document sont privilégiées et **confidentielles**
- Compte tenu du principe **d'échantillonnage** qui prévaut dans le contexte d'un audit, l'absence de non-conformité dans un secteur donné ne signifie pas qu'il n'en existe pas



# Rappels importants

C'est la responsabilité de l'organisation :

- o de s'assurer périodiquement du maintien de la conformité et de l'efficacité de son système
- o d'informer le BNQ, dans un délai maximal d'un mois, de toute modification susceptible d'affecter la conformité de son système de gestion
- o de signaler rapidement tout évènement important qui pourrait, de façon raisonnable, lever un doute sérieux sur l'efficacité du système (ex. : incident environnemental excédant les limites de la propriété, etc.)



## Prochaines activités de suivi

- Fermeture de la DAC mineure dans les délais convenus
- Revue et approbation des données de l'audit par le BNQ; s'il y a lieu, une copie modifiée du présent rapport sera transmise à l'organisation à la suite de cette revue
- Confirmation de la décision de certification du BNQ par lettre



# Rapport d'audit

## Période de questions

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



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

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
<b>4</b>	<b>Contexte de l'organisme</b>	Manuel Environnement (MEN)
4.1	Compréhension de l'organisme et de son contexte	Manuel Environnement (MEN) Procédure PRO_ENJ - Identification des enjeux, des risques et des opportunités (Registre-29 + Grille Enjeux RDD)
4.2	Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées	Procédure PRO_CPP – Consultation des parties prenantes (Registre-29 + Grille Enjeux RDD)
4.3	Détermination du domaine d'application du système de management environnemental	Manuel Environnement (MEN)
4.4	Système de management environnemental	Manuel Environnement (MEN) et Manuel des Opérations (MPO)



# Annexe A (suite) :

## Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
<b>5</b>	<b>Leadership</b>	Manuel Environnement (MEN)
5.1	Leadership et engagement	Plan stratégique, Gouvernance DD Manuel Environnement (MEN)
5.2	Politique environnementale	Politique endossée aout 2017
5.3	Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	Manuel Environnement (MEN) Toute procédure ou tout organigramme



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

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
<b>6</b>	<b>Planification</b>	Manuel Environnement (MEN)
<b>6.1</b>	<b>Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités</b>	Manuel Environnement (MEN)
6.1.1	Généralités	PRO_ENJ, Registre-29 + Grille Enjeux RDD
6.1.2	Aspects environnementaux	Procédure PRO_ASP – Identification et évaluation des aspects environnementaux + RE 33 : Registre des aspects env.
6.1.3	Obligations de conformité	Procédure PRO_LOI – Obligations de conformité+ RE 32 : Registre des exigences
6.1.4	Planification d'actions	PRO_ENJ et Procédure PRO_SUR – Surveillance, mesure, analyse et évaluation



# Annexe A (suite) :

## Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
<b>6.2</b>	<b>Objectifs environnementaux et planification des actions pour les atteindre</b>	Manuel Environnement (MEN)
6.2.1	Objectifs environnementaux	PRO SUR + RE 31 + Tableau de bord environnemental (TBE)
6.2.2	Planification des actions pour atteindre les objectifs environnementaux	PRO SUR + RE 31 + Tableau de bord environnemental (TBE)



## Annexe A (suite) :

## Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
<b>7</b>	<b>Support</b>	Manuel Environnement (MEN)
7.1	Ressources	Manuel Environnement (MEN) + Reddition de comptes trimestrielles en environnement
7.2	Compétences	SGI_PG10 – Développement des compétences,
7.3	Sensibilisation	OP27 – Formation environnementale, PrSST_15 – Encadrement entrepreneur fournisseur et PGS_OP0500 – Gestion des accès à l'usine



# Annexe A (suite) :

## Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
<b>7.4</b>	<b>Communication</b>	Manuel Environnement (MEN)
7.4.1	Généralités	PRO_COM – Communication externe et interne + TBE
7.4.2	Communication interne	PRO COM + TBE + PRO EVA
7.4.3	Communication externe	Directive de communication externe RE 19 : Incident ENV + PRO COM + Reporting légal (PRO EVA)



# Annexe A (suite) :

## Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
<b>7.5</b>	<b>Informations documentées</b>	Manuel Environnement (MEN)
7.5.1	Généralités	Manuel Environnement (MEN)
7.5.2	Création et mise à jour des informations documentées	Informations documentées maîtrisées dans les Procédures de Système de Gestion Intégré SGI_PG01 et SGI_PG_02
7.5.3	Maîtrise des informations documentées	SGI_PG01 et SGI_PG_02



## Annexe A (suite) :

# Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
<b>8</b>	<b>Réalisation des activités opérationnelles</b>	Manuel Environnement (MEN)
8.1	Planification et maîtrise opérationnelles	Manuel des procédures opérationnelles (MPO), procédures propres à certains sites ou services (ex. : Usine LSR, Approvisionnements biens et services) des spécifications techniques (ex. : Ingénierie) et programmes d'entretien préventif
8.2	Préparation et réponse aux situations d'urgence	Plan d'urgence corporatif, Manuel du système de gestion des mesures d'urgence et OP 16 – Intervention en cas de déversement ou fuite à l'environnement



## Annexe A (suite) :

## Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
<b>9</b>	<b>Évaluation des performances</b>	Manuel Environnement (MEN)
<b>9.1</b>	<b>Surveillance, mesure, analyse et évaluation</b>	Manuel Environnement (MEN)
9.1.1	Généralités	PRO_SUR – Surveillance et mesurage de la performance environnementale et OP 20 – Vérification mensuelle des détecteurs de gaz combustibles
9.1.2	Évaluation de la conformité	PRO_ÉVA – Évaluation de la conformité légale et réglementaire



# Annexe A (suite) :

## Sommaire des preuves examinées lors de l'audit

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
9.2	Audit interne	Manuel Environnement (MEN)
9.2.1	Généralités	Procédure SGI_PG03 – Audit interne
9.2.2	Programme d'audit interne	Procédure SGI_PG03 – Audit interne
9.3	Revue de direction	Procédure SGI_PG05 – Revue de direction et Reddition de comptes trimestrielles en environnement



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

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
<b>10</b>	<b>Amélioration</b>	Manuel Environnement (MEN)
10.1	Généralités	SGI_PG04 – Action corrective et préventive
10.2	Non-conformité et actions correctives	SGI_PG04 – Action corrective et préventive et OP30 – Gestion des avis de non-conformité et des visites externes en SSE (Santé, sécurité et environnement).
10.3	Amélioration continue	Service d'Amélioration continue d'Énergir

**8) Procédure de recouvrement et d'interruption de service**

**PROCÉDURE DE RECOUVREMENT ET D'INTERRUPTION DE SERVICE**

- 1 Durant la période du 15 novembre 2019 au 15 mars 2020, aucun client n'a été interrompu pour
- 2 défaut de paiement contrevenant à la procédure d'interruption pour la clientèle à usage
- 3 domestique qui utilise le gaz naturel à des fins de chauffage décrite à la pièce B-0183,
- 4 Énergir-E, Document-3 de la Cause tarifaire 2019-2020 (R-4076-2018) et approuvée par la Régie
- 5 dans la décision D-2019-141.