

**SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE MAINTIEN
DE LA QUALITÉ DE SERVICE POUR L'EXERCICE
TERMINÉ LE 30 SEPTEMBRE 2021**

- 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 Objectifs visés : « 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 GES¹,
2 ISO 14001:2015² et la procédure de recouvrement et d'interruption de service³ 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 %.

¹ Le résultat de cet indice est de 100 % pour une atteinte de ≥ 350 tonnes CO₂ éq. et de 0 % pour 0 tonne CO₂ éq. Les résultats intermédiaires sont interpolés.

² 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.

³ 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 2021.

Indices de qualité de service	Pondération (%)	Résultat individuel (%)	Pourcentage de réalisation (%)
1) Entretien préventif	20	101,5	100,00
2) Rapidité de réponse aux urgences	25	95,3	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	95,0	100,00
8) Procédure de recouvrement et d'interruption de service	5	100,0	100,00
Moyenne pondérée – Pourcentage global de réalisation :			100,00
Moyenne pondérée – Pourcentage global de réalisation arrondi à une décimale :			100,0

- 1 Pour l'exercice terminé le 30 septembre 2021, 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.

CONCLUSION

- 4 **Énergir demande à la Régie de prendre acte de l'atteinte par Énergir d'un pourcentage**
5 **global moyen de réalisation des indices de qualité de service à 100 %.**

1) Entretien préventif

RÉALISATION DU PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF RÉGIE 2020-2021 (FRANCHISE)

PLANIFICATION ANNUELLE (OCTOBRE 2020 À SEPTEMBRE 2021)

PROG. #	TACHES		OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	CUMULATIF	TAUX DE RÉALISATION ANNUEL
R18-002	PROTECTION CATHODIQUE	PLANIFIE	1 328	639	322	40	0	713	2 405	1 851	416	568	1 511	0	9 793	99%
R18-003		REALISE	975	866	394	2	0	19	406	1 317	1 070	2 748	606	1 290	9 693	
R19-012	DéTECTION DE FUITES CONDUITES (motorisée et pédestre)	PLANIFIE	300	200	0	0	0	0	600	1 100	520	1 225	100	695	4 740	108%
		REALISE	208	1 591	376	0	0	0	138	158	464	927	792	452	5 106	
R22-001	TEST D'ODORANT MENSUEL	PLANIFIE	442	442	442	442	442	442	442	442	442	442	442	442	5 304	101%
		REALISE	446	446	451	439	445	445	447	445	446	446	447	445	5 348	
R09-001	RÉGULATION, PRÉ-DÉTENTE ET DÉTENTE	PLANIFIE	280	172	112	112	86	51	55	34	21	4	5	15	947	101%
R09-002		REALISE	118	172	247	163	139	46	18	16	8	5	8	12	952	
R11-001																
TOTAL		PLANIFIE	2 350	1 453	876	594	528	1 206	3 502	3 427	1 399	2 239	2 058	1 152	20 784	101,5%
		REALISE	1 747	3 075	1 468	604	584	510	1 009	1 936	1 988	4 126	1 853	2 199	21 099	
<p style="text-align: center;">Au total, 20 784 activités planifiées et 21 099 activités réalisées pour un pourcentage de réalisation annuelle de 101,5 %</p>																

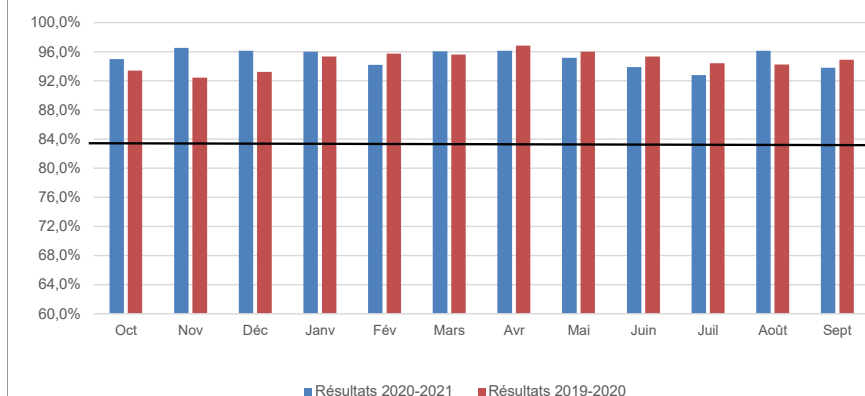
RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE

2020-2021

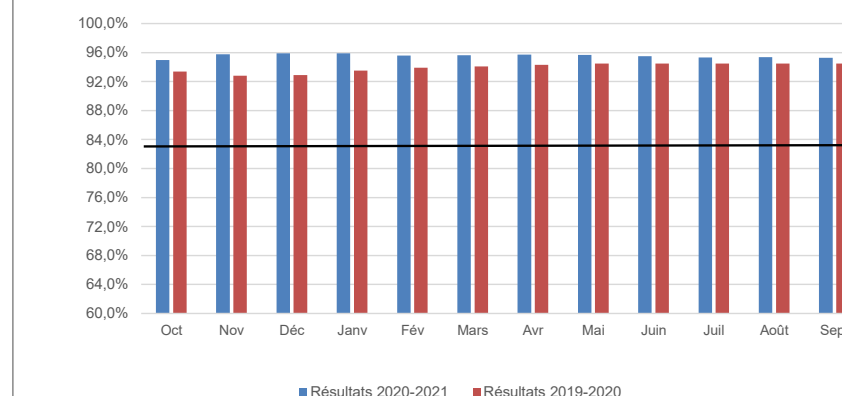
RÉGIE

	MENSUEL				CUMULATIF À CE JOUR			
	Nombre d'appels Total	Nombre d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	% d'appels couverts à l'intérieur de 35 min. 2020-2021	Résultats année antérieure 2019-2020	Nombre d'appels Total	Nombre d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	% d'appels couverts à l'intérieur de 35 min. cum. 2020-2021	Résultats année antérieure 2019-2020
Octobre 2020	755	717	95,0%	93,4%	755	717	95,0%	93,4%
Novembre 2020	775	748	96,5%	92,4%	1 530	1 465	95,8%	92,8%
Décembre 2020	775	745	96,1%	93,2%	2 305	2 210	95,9%	92,9%
Janvier 2021	671	644	96,0%	95,3%	2 976	2 854	95,9%	93,5%
Février 2021	652	614	94,2%	95,7%	3 628	3 468	95,6%	93,9%
Mars 2021	576	553	96,0%	95,6%	4 204	4 021	95,6%	94,1%
Avril 2021	743	714	96,1%	96,8%	4 947	4 735	95,7%	94,3%
Mai 2021	554	527	95,1%	96,0%	5 501	5 262	95,7%	94,5%
Juin 2021	491	461	93,9%	95,3%	5 992	5 723	95,5%	94,5%
Juillet 2021	442	410	92,8%	94,4%	6 434	6 133	95,3%	94,5%
Août 2021	512	492	96,1%	94,2%	6 946	6 625	95,4%	94,5%
Septembre 2021	529	496	93,8%	94,9%	7 475	7 121	95,3%	94,5%

Résultats mensuels



Résultats cumulatifs



RESPECT DE LA POLITIQUE DE LECTURE DES COMPTEURS

2020-2021

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 20	7 665	215	97,2%	33 278	94	99,7%	123 412	732	99,4%	67 333	861	98,7%	231 688	1 902	99,18%
nov 20	7 032	170	97,6%	30 397	102	99,7%	121 711	809	99,3%	72 080	953	98,7%	231 220	2 034	99,12%
déc 20	7 067	147	97,9%	30 321	112	99,6%	121 027	766	99,4%	73 263	962	98,7%	231 678	1 987	99,14%
janv 21	7 011	80	98,9%	30 347	136	99,6%	120 990	873	99,3%	73 415	997	98,6%	231 763	2 086	99,10%
févr 21	7 008	101	98,6%	30 368	151	99,5%	121 081	944	99,2%	73 356	1 003	98,6%	231 813	2 199	99,05%
mars 21	6 989	107	98,5%	30 361	125	99,6%	121 127	919	99,2%	73 263	977	98,7%	231 740	2 128	99,08%
avr 21	6 989	54	99,2%	30 364	102	99,7%	121 241	866	99,3%	73 206	958	98,7%	231 800	1 980	99,15%
mai 21	6 973	214	96,9%	30 378	101	99,7%	121 347	733	99,4%	73 157	957	98,7%	231 855	2 005	99,14%
juin 21	6 986	52	99,3%	30 411	90	99,7%	121 485	686	99,4%	73 152	915	98,7%	232 034	1 743	99,25%
juil 21	7 014	60	99,1%	30 433	92	99,7%	121 568	674	99,4%	73 139	935	98,7%	232 154	1 761	99,24%
août 21	6 988	89	98,7%	30 451	106	99,7%	121 592	713	99,4%	73 044	928	98,7%	232 075	1 836	99,21%
sept 21	6 994	46	99,3%	30 471	86	99,7%	121 684	635	99,5%	72 900	927	98,7%	232 049	1 694	99,27%
TOTAL	84 716	1 335	98,4%	367 580	1 297	99,6%	1 458 265	9 350	99,4%	871 308	11 373	98,7%	2 781 869	23 355	99,16%

RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE
EXPÉRIENCE CLIENT – VOLET INTERACTIONS
2020-2021

DOCUMENT PRÉSENTÉ À
ANNIE-PERLE LANGLOIS
CONSEILLÈRE SENIOR, CONNAISSANCE CLIENT
ET RECHERCHE MARKETING

energir

OCTOBRE 2021

1. L'objectif principal

Le présent document a pour objectif de **décrire les divers paramètres méthodologiques** entourant le déroulement de l'étude *Expérience client – Voilet interactions* menée par Ad hoc recherche auprès des clients d'Énergir. Nous y expliquons en détail 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 – Voilet interactions* se compose de **clients ayant eu un contact récent avec Énergir**, parmi les clientèles résidentielles et affaires (clients commerciaux, industriels et institutionnels) de l'entreprise.

Quatre types d'événements sont étudiés :

	Clientèle résidentielle	Clientèle d'affaires
Demande d'information (D.I.)	Strate 003	Strate 103
Visite technique	Strate 004	Strate 104
Ajout ou remplacement (A./R.)	Strate 020	Strate 120
Nouveau branchement (N.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 grandes entreprises sont exclus de la population à l'étude, car ils disposent de leurs propres études.

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 contacter 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 résidentiels que affaires. Ces strates sont donc sondées par téléphone plutôt que sur le Web. Cependant, si un client contacté par téléphone le demande, Ad hoc offre 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 douze relances** sont faites pour chaque contact, le tout à l'intérieur d'un délai de trois 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 tout 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.

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 (4 trimestres)	Quotas atteints en 2020-2021
D. I. Résidentiel (003)	100	400	746
Visite Résidentiel (004)	75	300	525
A. /R. Résidentiel (020)	75	300	71
N. B. Résidentiel (201)	50	200	2
D. I. Affaires (103)	100	400	441
Visite Affaires (104)	75	300	299
A. /R. Affaires (120)	75	300	114
N. B. Affaires (401)	50	200	191
TOTAL	600	2400	2389

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 **Web** est de **cinq minutes** et du questionnaire **téléphonique** est de **9 minutes**.

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

La collecte des données s'est déroulée du 14 septembre 2020 au 17 septembre 2021, selon les trimestres suivants :

- Trimestre 1 : 14 septembre 2020 au 18 décembre 2020
- Trimestre 2 : 14 décembre 2020 au 19 mars 2021
- Trimestre 3 : 15 mars 2021 au 18 juin 2021
- Trimestre 4 : 14 juin 2021 au 17 septembre 2021

Note : À la fin de chaque trimestre, un délai de 5 jour supplémentaire est laissé aux clients afin de maximiser le taux de réponse, sans toutefois qu'un nouvel échantillon ne soit ajouté.

Au total, 2 389 entrevues ont été réalisées pour l'ensemble de l'exercice 2020-2021.

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)	746	12 %	± 3,4 %
Visite Résidentiel (004)	525	22 %	± 3,8 %
A. / R. Résidentiel (020)	71	18 %	± 10,5 %
N. B. Résidentiel (201)	2	12 %	± 67,1 %*
D. I. Affaires (103)	441	7 %	± 4,5 %
Visite Affaires (104)	299	14 %	± 5,3 %
A. / R. Affaires (120)	114	20 %	± 8,2 %
N. B. Affaires (401)	191	31 %	± 5,9 %*
TOTAL	2389	13 %	± 1,9 %

Normalement, 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 et 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 2020-2021 sont détaillés ci-dessous :

Période	Indice de satisfaction de la clientèle
Automne 2020 (T1)	91 %
Hiver 2021 (T2)	94 %
Printemps 2021 (T3)	91 %
Été 2021 (T4)	90 %
EXERCICE 2020-2021	91 %

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

Document présenté à Mme Annie-Perle Langlois
Énergir

Juillet 2021

Dialogs

2370, rue Galt Ouest, bureau 200
Sherbrooke (Québec)
J1K 2W7
Téléphone : (819) 563-8485
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
- Nom du conseiller
- Service de fourniture (achat direct et gaz de réseau)
- Tarif
- Catégorie (industriel, institutionnel, transport, commercial)
- Secteur d'activité

4. Plan d'échantillonnage

Au total, 215 contacts valides ont été identifiés pour répondre au sondage.

La liste a été fournie par *Énergir* et un travail d'épuration de la liste de clients a été fait par *Dialogs* 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) 18 mai 2021 : 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) 25 mai 2021: 1^{er} rappel par courriel auprès des clients n'ayant pas complété le sondage.
- 3) 1 juin 2021: 2^e rappel auprès des clients n'ayant pas complété le sondage.
- 4) 1 au 3 juin et 7 et 8 juin 2021 : rappels téléphoniques afin d'inciter les clients à compléter le questionnaire. Au total, jusqu'à 8 rappels ont été faits pour rejoindre chaque contact. Durant les rappels du 7 et 8 juin, un message vocal a été laissé sur la boîte vocale des clients qui n'avaient pas été rejoints indiquant qu'il restait 48 heures pour participer au sondage. Un courriel de rappel était aussi envoyé à ces clients.
- 5) 10 juin 2021: 3^e rappel courriel envoyé aux clients n'ayant pas encore complété le sondage indiquant qu'il restait 24 heures pour participer.
- 6) 11 juin 2021 : date de fin de collecte.

7. Taux de réponse

Au total, 53 % des clients grandes entreprises ont participé à l'étude (113/215 contacts valides).

8. Traitement des données

Le traitement des données est fait à partir des logiciels SPSS et Q. 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

	2021
Résultat :	
Pourcentage des répondants qui ont accordé une note de 8 à 10 (1 étant très insatisfait et 10 étant très satisfait).	95 %
Marge d'erreur maximum du résultat	± 6,4 %
Pour une population de 215 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 2020-2021, Énergir avait pour objectif de réduire ses émissions de gaz à effet de
2 serre (GES) de 350 tonnes de dioxyde de carbone équivalent (CO₂ 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 livraison¹. Ce programme récurrent a permis de
5 réduire les GES de 456,6 tonnes de CO₂ eq. pour l'année 2016-2017, de 36,1 tonnes de CO₂ eq.
6 pour l'année 2017-2018, de 36,4 tonnes de CO₂ eq. pour l'année 2018-2019 et de 53,9 tonnes
7 de CO₂ eq. pour l'année 2019-2020. Énergir a poursuivi son plan de remplacement des
8 chaudières et a ajouté un remplacement d'un véhicule à essence par un véhicule électrique. Les
9 résultats sont présentés ci-dessous.

Projets de remplacement de chaudières

10 Énergir, dans la perspective de gérer ses équipements de distribution de gaz naturel pour réduire
11 ses coûts ainsi que son empreinte environnementale, a mis en place un plan de remplacement
12 des chaudières dans ses postes de livraison. Le plan priorise les endroits où les chaudières sont
13 les plus vétustes et les moins efficaces. En 2020-2021, les projets ont impliqué le remplacement
14 de chaudières utilisées pour réchauffer le gaz naturel à sa sortie des postes de livraison de La
15 Baie, Alma et Saint-André-du-Lac-Saint-Jean. Ces nouvelles chaudières, d'une efficacité
16 supérieure, permettront de réduire la consommation de gaz naturel comme combustible utilisé
17 pour réchauffer le gaz naturel sortant des postes.

Réduction de GES à la chaudière de La Baie

18 Ainsi, en septembre 2020, Énergir a remplacé une chaudière située au poste de livraison de La
19 Baie, qui avait été installée en 1984 et dont l'efficacité était d'environ 33 %. La consommation
20 totale de gaz naturel de la nouvelle chaudière, dont l'efficacité est de plus de 70 %, a été, sur une
21 période d'un an, d'octobre 2020 à septembre 2021, de 41 164 m³ à pression et température

¹ R-4024-2017, B-0032, Énergir-5, Document 1, pages 31-32.

1 standard (Sm³) comparativement à 215 223 Sm³ au cours des trois années complètes
2 précédentes avec l'ancienne chaudière, soit une moyenne annuelle de 56 723 Sm³.

3 Ce projet a donc permis de réduire la consommation de gaz naturel de la chaudière de
4 15 559 Sm³, ou 605 gigajoules (GJ) en comparaison avec le scénario de référence sur la période
5 de 2020 à 2021 si l'on considère la valeur calorifique moyenne du gaz durant la période visée par
6 le projet, soit de 38,88 GJ/1 000 Sm³. Le tableau suivant présente le résultat de cette diminution.

Poste de livraison La Baie	Écart consommation Scénario de référence vs Actuel (2019-2020)	Facteurs d'émission global du gaz naturel (kg / Sm ³ ou kg / GJ)	Réduction GES (tonnes de CO ₂ éq.)
GN de service consommé (Sm ³)	-15 559	1,9741	30,7
Énergie consommée (GJ)	-605	50,64	30,6

7 Ainsi, les émissions de GES ont été réduites de 30,6 tonnes de CO₂ eq. pour la période
8 2020-2021 par la réalisation du projet en comparaison avec le scénario de référence. Cette
9 réduction sera récurrente annuellement, proportionnellement au volume de gaz naturel transitant
10 par le poste de livraison.

Réduction de GES à la chaudière d'Alma

11 En août 2020, Énergir a remplacé une chaudière située au poste de livraison d'Alma, qui avait
12 été installée en 1984 et dont l'efficacité était d'environ 53 %. La consommation totale de gaz
13 naturel de la nouvelle chaudière, dont l'efficacité est d'environ 70 %, a été, sur une période d'un
14 an, d'août 2020 à juillet 2021, de 49 358 Sm³ comparativement à 321 980 Sm³ au cours des trois
15 années complètes précédentes avec l'ancienne chaudière, soit une moyenne annuelle de
16 84 378 Sm³.

17 Ce projet a donc permis de réduire la consommation de gaz naturel de la chaudière de
18 35 020 Sm³, ou 1 359 GJ en comparaison avec le scénario de référence sur la période de 2020
19 à 2021 si on considère la valeur calorifique moyenne du gaz durant la période visée par le projet,
20 soit de 38,82 GJ/1 000 Sm³. Le tableau suivant présente le résultat de cette diminution.

Poste de livraison Alma	Écart consommation Scénario de référence vs Actuel (2019-2020)	Facteurs d'émission global du gaz naturel (kg / Sm ³ ou kg / GJ)	Réduction GES (tonnes de CO ₂ éq.)
GN de service consommé (Sm ³)	-35 020	1,9741	69,1
Énergie consommée (GJ)	-1 359	50,64	68,8

1 Ainsi, les émissions de GES ont été réduites de 68,8 tonnes de CO₂ eq. pour la période
2 2020-2021 par la réalisation du projet en comparaison avec le scénario de référence. Cette
3 réduction sera récurrente annuellement, proportionnellement au volume de gaz naturel transitant
4 par le poste de livraison.

Réduction de GES à la chaudière de Saint-André-du-Lac-Saint-Jean

5 Enfin, en juillet 2020, Énergir a remplacé une chaudière située au poste de livraison de Saint-
6 André-du-Lac-Saint-Jean, qui avait été installée en 1984 et dont l'efficacité était d'environ 35 %.
7 La consommation totale de gaz naturel de la nouvelle chaudière, dont l'efficacité est d'environ
8 70 %, a été, sur une période d'un an, de juillet 2020 à juin 2021, de 25 642 Sm³ comparativement
9 à 98 948 Sm³ au cours des trois années complètes précédentes avec l'ancienne chaudière, soit
10 une moyenne annuelle de 30 600 Sm³.

11 Ce projet a donc permis de réduire la consommation de gaz naturel de la chaudière de 4 958 Sm³,
12 ou 192 GJ en comparaison avec le scénario de référence sur la période de 2020 à 2021 si on
13 considère la valeur calorifique moyenne du gaz durant la période visée par le projet, soit de
14 38,73 GJ/1 000 Sm³. Le tableau suivant présente le résultat de cette diminution.

Poste de livraison Saint-André	Écart consommation Scénario de référence vs Actuel (2019-2020)	Facteurs d'émission global du gaz naturel (kg / Sm ³ ou kg / GJ)	Réduction GES (tonnes de CO ₂ éq.)
GN de service consommé (Sm ³)	-4 958	1,9741	9,8
Énergie consommée (GJ)	-192	50,64	9,7

15 Ainsi, les émissions de GES ont été réduites d'un total de 9,7 tonnes de CO₂ eq. pour la période
16 2020-2021 par la réalisation du projet en comparaison avec le scénario de référence. Cette
17 réduction sera récurrente annuellement, proportionnellement au volume de gaz naturel transitant
18 par le poste de livraison.

1 Donc, l'ensemble des trois projets de remplacement des chaudières permettront une réduction
2 globale de 109,1 tonnes de CO₂ eq. pour la période 2020-2021.

Scénarios de référence

3 Afin de bâtir le scénario de référence, les données issues de la moyenne des trois années
4 précédant le remplacement des chaudières ont été utilisées. Pour la chaudière de La Baie, un
5 facteur de consommation énergétique par unité de volume transigeant par le poste de livraison a
6 ainsi été établi à $6,73 \times 10^{-5}$ GJ/Sm³ de gaz du poste, alors qu'il a été établi à $5,08 \times 10^{-5}$ GJ/Sm³
7 de gaz pour le poste de Alma et à $2,50 \times 10^{-5}$ GJ/Sm³ de gaz pour le poste de Saint-André-du-
8 Lac-Saint-Jean. En utilisant, pour la première année d'utilisation de la nouvelle chaudière
9 (2020-2021), le pouvoir calorifique supérieur réel du gaz et le volume de gaz ayant réellement
10 transigé dans les postes de livraison, il a été possible de calculer théoriquement une
11 consommation volumique et énergétique de gaz naturel pour cette même année, si les anciennes
12 chaudières n'avaient pas été remplacées. Ces valeurs représentent le scénario de référence,
13 face auquel la consommation volumique et énergétique des nouvelles chaudières pourra être
14 comparée. Les tableaux suivants présentent les valeurs clés associées au scénario de référence
15 et à la situation actuelle suite au remplacement des anciennes chaudières :

Poste de livraison La Baie	Sommaire 3 ans 2017-2020	Scénario de référence 1 an 2020-2021 (basé sur 2017-2020)	Actuel 1 an 2020-2021
GN de service consommé (Sm3)	215 223	56 723	41 164
Énergie consommée (GJ)	8 305	2 206	1 601
Volume du poste (Sm3)	123 345 512	32 754 794 ←	32 754 794
Pouvoir calorifique du gaz (GJ / 1000 Sm3)	38,59	38,88 ←	38,88
GN consommé / volume du poste * 1000	1,745	1,732	1,257
Énergie consommée / volume du poste (GJ/Sm3)	0,0000673 →	0,0000673	0,0000489

Poste de livraison Alma	Sommaire 3 ans 2017-2020	Scénario de référence 1 an 2020-2021 (basé sur 2017-2020)	Actuel 1 an 2020-2021
GN de service consommé (Sm3)	321 980	84 378	49 358
Énergie consommée (GJ)	12 406	3 275	1 916
Volume du poste (Sm3)	244 084 444	64 438 781 ←	64 438 781
Pouvoir calorifique du gaz (GJ / 1000 Sm3)	38,53	38,82 ←	38,82
GN consommé / volume du poste * 1000	1,319	1,309	0,766
Énergie consommée / volume du poste (GJ/Sm3)	0,0000508 →	0,0000508	0,0000297

Poste de livraison Saint-André	Sommaire 3 ans 2017-2020	Scénario de référence 1 an 2020-2021 (basé sur 2017-2020)	Actuel 1 an 2020-2021
GN de service consommé (Sm3)	98 948	30 600	25 642
Énergie consommée (GJ)	3 814	1 185	993
Volume du poste (Sm3)	152 505 156	47 388 183 ←	47 388 183
Pouvoir calorifique du gaz (GJ / 1000 Sm3)	38,55	38,73 ←	38,73
GN consommé / volume du poste * 1000	0,649	0,646	0,541
Énergie consommée / volume du poste (GJ/Sm3)	0,0000250 →	0,0000250	0,0000210

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 *Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans*
 4 *l'atmosphère* (RDOCÉCA). La méthode basée sur la consommation volumique de gaz naturel,
 5 laquelle utilise les équations 1-1 et 1-10 du RDOCÉCA, n'a pas été utilisée pour établir la
 6 réduction de GES du projet puisque celle-ci n'est pas utilisée par Énergir pour réaliser son
 7 inventaire annuel de GES.

8 L'équation suivante est adaptée des équations 1-2 et 1-12 du RDOCÉCA :

Équation 1

9
$$CO_2 \text{ ou } CH_4 \text{ ou } N_2O = \sum_{i=1}^n (\text{Combustible}_i \times PCS_i) \times FE \times 0,001$$

1 où :

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

4 $Combustible_i$ = Volume de gaz naturel en milliers de mètres cubes aux conditions de référence
5 lorsque la quantité est exprimée en volume de gaz naturel;

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

7 FE = Facteur d'émission de CO_2 , de CH_4 ou de N_2O du gaz naturel indiqué aux tableaux 1-4 et
8 1-7 du RDOCÉCA en kilogrammes de CO_2 , de CH_4 ou de N_2O par gigajoule;

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

10 Afin d'obtenir un facteur d'émission global sur une base de CO_2 éq., il est nécessaire de multiplier
11 le facteur d'émission de chacun des gaz par son potentiel de réchauffement planétaire respectif,
12 tel qu'illustré dans l'équation ci-dessous, laquelle est adaptée de l'équation présentée à l'article
13 6.2(1)1° du RDOCÉCA :

Équation 2

14
$$FE\ CO_2\ éq. = \sum_{i=1}^n FE_i \times PRP_i$$

15 où :

16 $FE\ CO_2\ éq.$ = Facteur d'émission global de GES du gaz naturel, en kilogrammes équivalents de
17 CO_2 par gigajoule;

18 FE_i = Facteur d'émission de CO_2 , de CH_4 ou de N_2O du gaz naturel indiqué aux tableaux 1-4 et
19 1-7 du RDOCÉCA en kilogrammes de CO_2 , de CH_4 ou de N_2O par gigajoule;

20 PRP_i = Potentiel de réchauffement planétaire indiqué à l'annexe A.1 du RDOCÉCA pour chaque
21 GES émis.

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

Équation 3

23
$$CO_2\ éq. = \sum_{i=1}^n (Combustible_i \times PCS_i) \times FE\ CO_2\ éq. \times 0,001$$

24 Sachant que :

Équation 4

25
$$Énergie_i = Combustible_i \times PCS_i$$

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 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 109,1 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 :

Facteurs d'émission du gaz naturel RDOCÉCA Tableaux 1-4 et 1-7			
Gaz Naturel	kg / Rm ³ (101,325 kPa et 20°C)	kg / Sm ³ (101,325 kPa et 15°C)	kg / GJ
CO2	1,878	1,911	49,01
CH4	0,00190	0,00193	0,04958
N2O	0,00005	5,08676E-05	0,001305
Global (CO2 eq)	1,9404	1,974069964	50,63839

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 Kelvins), vers les conditions standard « S » utilisées par les appareils de mesure d'Énergir, soit 101,325 kPa également, mais 15 °C (288,15 Kelvins), 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	25
N2O	298

Remplacement d'un véhicule à essence par un véhicule électrique

1 Énergir possède une flotte de véhicules dont certains sont prêtés pour des remplacements
2 temporaires en tant que véhicules de courtoisie lors de l'entretien ou la réparation de véhicules.

3 Un de ces véhicules, une Ford Fusion à essence, a été remplacé par un véhicule 100 %
4 électrique, la Nissan Leaf. Ce nouveau véhicule a joint la flotte en mars 2020 et a parcouru
5 12 713 km entre ce moment et le 30 septembre 2021, soit en 19 mois. La distance quotidienne
6 parcourue par la Nissan Leaf n'ayant pas été enregistrée, il n'est donc pas possible d'établir
7 exactement la distance totale parcourue entre le 1^{er} octobre 2020 et le 30 septembre 2021. Ainsi,
8 une règle de trois sera appliquée à la distance totale (12 713 km) en fonction du nombre de mois
9 durant la période couverte par le présent projet, soit 12 mois sur 19. Ce ratio s'avère conservateur
10 puisque durant les premiers mois suivant l'acquisition du véhicule, à cause de la réduction
11 importante des activités d'entretien et de construction sur le réseau d'Énergir due à la pandémie
12 de COVID-19, celui-ci a fort probablement été sous-utilisé par rapport à ce qu'il aurait
13 normalement dû être, ce qui en résulte en une distance totale parcourue réduite durant les
14 19 mois d'utilisation du véhicule.

15 Ainsi, on estime que la distance parcourue par le véhicule électrique aura été de :

16
$$12\,713 \text{ km} \times 12 \text{ mois} / 19 \text{ mois} = 8\,030 \text{ km}$$

17 Comme ce véhicule est alimenté à l'électricité, il aura une consommation d'essence égale à zéro.
18 Ce projet a donc permis de réduire la consommation d'essence d'un véhicule de courtoisie de
19 714,9 litres durant la période 2020-2021 en comparaison avec le scénario de référence. Le
20 tableau suivant présente le résultat de cette diminution.

Remplacement d'un véhicule à essence par un véhicule électrique	Volume d'essence consommée (L)	Facteur d'émission global de l'essence (g CO ₂ éq. / L)	Émission de GES (tonnes des CO ₂ éq.)
Scénario de référence	714,7	2371,4	1,7
Scénario véhicule électrique	0,0	2371,4	0.0
Réduction vs scénario réf.	714,7		1,7

1 Ainsi, les émissions de GES ont été réduites d'un total de 1,7 tonne de CO₂ eq. pour la période
 2 2020-2021 par la réalisation du projet en comparaison avec le scénario de référence. Cette
 3 réduction sera récurrente annuellement, proportionnellement à la distance parcourue par le
 4 véhicule électrique.

Scénario de référence

5 Le véhicule électrique a remplacé un des quatre véhicules de courtoisie d'Énergir. Ces véhicules
 6 (quatre Ford Fusion) ont eu une consommation combinée réelle moyenne de 8,9 litres d'essence
 7 par 100 km parcourus (ou 0,089 litre d'essence par kilomètre parcouru). Cette consommation a
 8 été établie en utilisant les données de télémétrie de chacun des quatre Ford Fusion à essence
 9 qui faisaient partie de la flotte de véhicules de courtoisie d'Énergir entre le 1^{er} octobre 2020 et le
 10 30 septembre 2021.

11 La consommation d'essence selon le scénario de référence est établie tel qu'indiqué dans le
 12 tableau ci-dessous :

Remplacement d'un véhicule à essence par un véhicule électrique	Consommation d'essence (L d'essence par km)	Distance parcourue 2020-2021 (km)	Volume d'essence consommée (L)
Scénario de référence	0,089	8030	714,7
Scénario véhicule électrique	0	8030	0.0
Réduction en comparaison avec le scénario de référence			714,7

Méthodologie de calcul

13 Dans le cadre de sa déclaration de GES volontaire, Énergir utilise la méthode de calcul décrite
 14 aux équations 27-1 et 27-2 du RDOCÉCA. L'équation suivante est adaptée de ces dernières :

Équation 6

1
$$CO_2 \text{ ou } CH_4 \text{ ou } N_2O = \sum_{i=1}^n (Combustible_i) \times FE_i \times 0,000001$$

2 où :

3 CO_2 ou CH_4 ou N_2O = Émissions annuelles de CO_2 , de CH_4 ou de N_2O attribuables chaque type
4 de combustible utilisé par les équipements mobiles, en tonnes métriques;

5 $Combustible_i$ = Volume du combustible utilisé par les équipements, en litres;

6 FE = Facteur d'émission de CO_2 , de CH_4 ou de N_2O du combustible indiqué au tableau 27-1 du
7 RDOCÉCA en grammes de CO_2 , de CH_4 ou de N_2O par litre;

8 0,000 001 = Facteur de conversion des grammes en tonnes métriques.

9 Afin d'obtenir un facteur d'émission global sur une base de CO_2 éq., il est nécessaire de multiplier
10 le facteur d'émission de chacun des gaz par son potentiel de réchauffement planétaire respectif,
11 tel qu'illustré dans l'équation 2 répétée ci-dessous, laquelle est adaptée de l'équation présentée
12 à l'article 6.2(1)1°) du RDOCÉCA :

Équation 2

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

14 où :

15 $FE \text{ } CO_2 \text{ éq.}$ = Facteur d'émission global de GES du gaz naturel, en grammes équivalents de CO_2
16 par litre;

17 FE_i = Facteur d'émission de CO_2 , de CH_4 ou de N_2O du combustible indiqué au tableau 27-1 du
18 RDOCÉCA en grammes de CO_2 , de CH_4 ou de N_2O par litre;

19 PRP_i = Potentiel de réchauffement planétaire indiqué à l'annexe A.1 du RDOCÉCA pour chaque
20 GES émis.

21 Ainsi, en combinant les équations 6 et 2, l'équation suivante est obtenue :

Équation 7

22
$$CO_2 \text{ éq.} = \sum_{i=1}^n (Combustible_i) \times FE \text{ } CO_2 \text{ éq.} \times 0,000001$$

23 Les facteurs d'émission utilisés pour calculer cette réduction d'émission de GES dans les
24 équations 2, 6 et 7 sont présentés dans les tableaux suivants :

Facteurs d'émission de l'essence RDOCÉCA Tableau 27-1			
CO ₂ (g/L)	CH ₄ (g/L)	N ₂ O (g/L)	Global CO ₂ eq (g/L)
2289	2,7	0,050	2371,4

Potentiel de réchauffement planétaire RDOCÉCA Annexe A.1	
CO2	1
CH4	25
N2O	298

1 Les réductions de GES pour l'année 2020-2021 résultant du plan de remplacement des
2 chaudières et du remplacement d'un véhicule à essence par un véhicule électrique représentent
3 donc un total de 120,8 tonnes de CO₂ eq.

Achat de crédits compensatoires

4 Afin de combler la différence de 239,2 tonnes de CO₂ eq., Énergir a procédé à un achat de crédits
5 compensatoires sur le marché réglementé du carbone en faisant l'acquisition de crédits provenant
6 de la Régie intermunicipale des déchets de La Rouge.

7 Ces crédits ont été approuvés dans le cadre du *Règlement concernant le système de*
8 *plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre (RSPEDE)*. Le tableau
9 ci-dessous démontre que les crédits ont été transférés dans le compte général d'Énergir :

CITSS Système de suivi des droits d'émission (CITSS) English • Français

Compte Général de Énergir, s.e.c. (QC1502-1869)

Les renseignements de votre compte sont présentés ci-dessous. Cliquez sur le bouton « Détails du compte » pour consulter ou modifier les renseignements sur l'entité et ses représentants de comptes. Pour amorcer un transfert de droits d'émission à partir de ce compte, cliquez sur le bouton « Proposer un transfert » à partir de l'onglet « Avoirs ». Pour consulter l'historique des transferts de ce compte, sélectionnez l'onglet « Transferts ».

Numéro de compte: QC1502-1869
Type de compte: Général
Statut du compte: Actif
Solde du compte:
Solde du compte disponible:

Détails du compte

Avoirs Transferts

Numéro d'identification du transfert	Dernière mise à jour	Statut	Nom du compte du cédant	Nom du compte du cessionnaire	Quantité proposée	Quantité transférée
150493	2021-05-05	Complété	Régie Intermunicipale des déchets de la Rouge (QC1900-2263)	Énergir, s.e.c. (QC1502-1869)	21 406	21 406

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 :

6 http://www.mddelcc.gouv.qc.ca/changements/carbone/credits-compensatoires/registre_creditscompensatoires.htm

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

Renseignements relatifs au projet LE005

Renseignements sur le promoteur

Coordonnées du promoteur : Régie intermunicipale des déchets de La Rouge
688, ch. du Parc Industriel, Rivière-Rouge (Québec) J0T 1T0
819 275-3205
ridr1@belnet.ca

Coordonnées du représentant du promoteur : Marc Forget
688, ch. du Parc Industriel, Rivière-Rouge (Québec) J0T 1T0
819-275-3205
ridr@belnet.ca

Renseignements sur le projet

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 par le certificat d'autorisation, le biogaz est ventilé passivement dans l'atmosphère. L'objectif du projet est de capter activement le biogaz et de le détruire dans une torchère afin de réduire de façon volontaire les émissions de gaz à effet de serre (GES) de l'atmosphère. Le biogaz du LET est détruit par la torchère du lieu d'enfouissement sanitaire (LES) de Marchand (la destruction du biogaz du LES fait l'objet d'un autre projet de crédits compensatoires, soit LE001), mais les instruments de mesure respectifs du LET et du LES permettent d'attribuer les réductions d'émissions à chacun des projets.
Localisation du projet	688, chemin du Parc Industriel, Rivière-Rouge (Québec) J0T 1T0
Règlement applicable	Règlement relatif aux projets de valorisation et de destruction de méthane provenant d'un lieu d'enfouissement
Date de dépôt de l'avis de projet (ou date d'enregistrement)	2015-10-30
Réductions annuelles estimées par le promoteur (tm éq. CO ₂)	10 070
Réductions totales estimées par le promoteur (tm éq. CO ₂)	100 700
Date de début de projet	2015-01-01 (estimée)
Durée du projet (années)	10 (estimée)
Délivrance de crédits compensatoires	
1^{re} période de déclaration	
Date de la période de déclaration	2014-12-11 au 2015-12-10
Nombre de crédits compensatoires délivrés	1 170
Date de la délivrance	2016-06-22
Note concernant la délivrance de crédits compensatoires (PDF 121 kb)	
Rapport de projet (PDF 9,4 Mo)	
Rapport de vérification (PDF 415 kb)	
2^e période de déclaration	
Date de la période de déclaration	2015-12-11 au 2016-12-31
Nombre de crédits compensatoires délivrés	2 165
Date de la délivrance	2017-07-12
Note concernant la délivrance de crédits compensatoires (PDF 27 kb)	
Rapport de projet (PDF 24,9 Mo)	
Rapport de vérification (PDF 409 kb)	
3^e période de déclaration	
Date de la période de déclaration	2017-01-01 au 2017-12-31
Nombre de crédits compensatoires délivrés	2 555
Date de la délivrance	2018-07-11
Note concernant la délivrance de crédits compensatoires (PDF 27 kb)	
Rapport de projet (PDF 13,9 Mo)	
Rapport de vérification (PDF 1,2 Mo)	
4^e période de déclaration	
Date de la période de déclaration	2018-01-01 au 2018-12-31
Nombre de crédits compensatoires délivrés	5 784
Date de la délivrance	2019-07-24
Note concernant la délivrance de crédits compensatoires (PDF 31 kb)	
Rapport de projet (PDF 21,8 Mo)	
Rapport de vérification (PDF 628 kb)	
Modification du projet	
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
5^e période de déclaration	
Date de la période de déclaration	2019-01-01 au 2019-12-31
Nombre de crédits compensatoires délivrés	19 246
Date de la délivrance	2020-06-10
Note concernant la délivrance de crédits compensatoires (PDF 112 kb)	
Rapport de projet (PDF 29 Mo)	
Rapport de vérification (PDF 886 kb)	
6^e période de déclaration	
Date de la période de déclaration	2020-01-01 au 2020-12-31
Nombre de crédits compensatoires délivrés	22 069
Date de la délivrance	2021-04-28
Note concernant la délivrance de crédits compensatoires (PDF 122 kb)	
Rapport de projet (PDF 34,6 Mo)	
Rapport de vérification (PDF 27,8 Mo)	

- 1 En date du 30 septembre 2021, les trois projets de remplacement des chaudières, celui de
- 2 remplacement d'un véhicule à essence par un véhicule électrique et l'achat de crédits

- 1 compensatoires permettent à Énergir d'obtenir un total de 350 tonnes de CO₂ eq. de réduction
- 2 des émissions de GES et d'atteindre son objectif pour l'année 2020-2021.



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



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.



Bureau de normalisation
du Québec

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

Le 26 mai 2021

Madame Véronique Tousignant
Responsable du système
ÉNERGIR S.E.C.
1717, rue du Havre
Montréal (Québec) H2K 2X3

Objet : Maintien de la certification de votre système – ISO 14001:2015
Dossier n° 25826-1

Madame,

À la suite des conclusions formulées lors du dernier audit, nous vous confirmons le maintien de la conformité de votre système. Aucun changement à votre certificat n'est nécessaire, alors celui que vous avez en main présentement reste valide.

Le prochain audit est prévu en janvier 2022. Votre auditeur communiquera avec vous au moment opportun pour planifier la date précise de cet audit. Entretemps, nous vous rappelons que le BNQ doit être avisé, dans un délai maximal d'un mois, de toute modification susceptible d'affecter la conformité de votre système; ces modifications incluent, sans s'y limiter, un déménagement ou un arrêt des activités, une passation ou une cession de ses activités à un tiers, un changement de nature des biens ou des services, un changement ou une réaffectation du responsable du système, un changement ou le retrait d'un permis d'exploitation, si cela s'applique.

Pour toute question concernant votre dossier, n'hésitez surtout pas à contacter le responsable du programme, soit Charles Landry au 418 652-2238 ou sans frais au 1 800 386-5114, poste 2922, ou à l'adresse courriel suivante : charles.landry@bnq.qc.ca.

Veuillez accepter, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Isabelle Landry
Directrice des opérations

/sg

QUÉBEC (adresse de correspondance)
333, rue Franquet
Québec (Québec) G1P 4C7
Tél. : 418 652-2238 ou 1 800 386-5114
Télec. : 418 652-2221
www.bnq.qc.ca
FT-CS-ESS_Lettre_maintien_BNQ_FR v2

MONTRÉAL
1201, boulevard Crémazie Est, bureau 1.210
Montréal (Québec) H2M 0A6
Tél. : 514 383-1550 ou 1 800 386-5114
Télec. : 514 383-3240
www.bnq.qc.ca

Le présent document est conforme, en tout ou en partie, à l'orthographe modernisée.



Rapport d'audit de maintien

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 26 février 2021





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 22 au 26 février 2021 en vidéoconférence sur la plateforme « *MS Teams* »;
 - 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 :**
 - huit points forts;
 - sept opportunités d'amélioration;
 - aucune 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.
- Gestion et intégration du Règlement (fédéral) sur les urgences environnementales (RUE) : au-delà de la moyenne de l'industrie canadienne.
- Équipe de construction proactive sur la formation et la supervision environnementale des chargés de projets et des techniciens de terrain.
- Bris par les tiers : interventions diligentes des répondants des bureaux administratifs (BA) des territoires de l'Est et de l'Ouest de Montréal.





Principaux points forts (suite)

- o Maturité du système de gestion environnementale (SGE) : profondeur, relève de l'équipe, permet le repérage et la prise en charge interne des écarts (culture environnementale remarquable des employés et gestionnaires remarquée d'année en année par le BNQ).
- o Déploiement accentué des vérifications de conformité environnementale (VCE) envers les exigences légales et réglementaires applicables sur les chantiers (payant en termes de surveillance de chantier et de connaissance de l'état des lieux).



Principaux points forts (suite)

- Projets de contrôle de réduction des gaz à effet de serre (GES) en cours d'implantation aux trains de chargement de l'usine de liquéfaction, de storage et de regazéification (ULSR) : réduction de la sensibilité électrique des équipements, obtention de la ligne industrielle d'alimentation électrique, compresseur cryogénique, etc..
- Projets de redémarrage à distance des brûleurs de l'épurateur atmosphérique du Poste de compression de Sainte-Sophie : va permettre une intervention plus efficace et flexible qu'une mobilisation physique sur site.



Opportunités d'amélioration

- Dans la procédure « OP-16 » ainsi que dans les formulaires « F16-1 » et de « Demande d'action » (DA), il n'est pas clairement indiqué si l'analyse des causes fondamentales d'un événement est optionnelle ou obligatoire. Ces documents ne rendent pas justice à toutes les analyses faites en aval des événements par l'équipe santé, sécurité et environnement (SSE) et mesures d'urgence.
- Perte temporaire de télémétrie sur le Poste de compression de Sainte-Sophie pendant l'audit du BNQ : à considérer dans scénarios d'intervention d'urgence, si ce n'est pas déjà le cas.



Opportunités d'amélioration (suite)

- Démontrer plus systématiquement que les événements récents du Poste de Sainte-Sophie sont moins susceptibles de se reproduire ailleurs sur le réseau « daQ » ou avec des tiers injectant du gaz naturel renouvelable (GNR) dans ce même réseau.
- Statuer sur la nécessité de garder systématiquement les rapports complets de localisation « Info excavation » originaux directement dans les ordres de travail (OT) de bris par tiers.



Opportunités d'amélioration (suite)

- o La version en force des listes de vérification des troussees d'intervention sur déversements mineurs (sacs orange des camions « Inter » ou troussees fixes) reste à valider avec les départements concernés (indice de variabilité repéré en audit quant au document choisi par les répondants).
- o Selon un rapport d'intervention sur déversement mineur d'un sous-traitant, il se serait écoulé approximativement quatre heures entre l'événement et l'appel logé chez Urgence-Environnement (au ministère de l'Environnement...).
- o Les indicateurs de performance à suivre lors des changements de quarts ne sont pas systématiquement déterminés pour les installations concernées de l'organisation.



Demandes d'actions correctives (DAC)

AUCUNE DAC POUR CET AUDIT



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)

- les dispositions du système sont bien comprises par le personnel concerné et appliquées conformément aux exigences de la norme ISO 14001:2015;
- le système mis en œuvre est apte à assurer une saine gestion de l'environnement;
- la vérification de l'efficacité des actions correctives issues de la DAC mineure formulée lors de l'audit précédent a été effectuée et a permis de conclure en leur adéquation.

La technologie de vidéoconférence utilisée « *MS Teams* » fut adéquate et a permis d'atteindre les objectifs de l'audit.

L'affichage du certificat ainsi que l'utilisation de la marque du BNQ n'étaient pas systématiquement vérifiables lors du présent audit, mais présentent peu des risques en considérant tous les audits précédents réalisés chez Énergir.





Recommandations au BNQ

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

- o maintenir la certification du système de gestion de l'entreprise à la norme ISO 14001:2015;
- o planifier la réalisation du prochain audit de recertification ISO 14001 pour le début de février 2022 *.

* Le certificat actuellement en force expirant à la mi-mars 2022.





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 événement important qui pourrait, de façon raisonnable, lever un doute sérieux sur l'efficacité du système (ex. : incident environnemental excédant les limites de la propriété, etc.).



Prochaines activités de suivi

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



Rapport d'audit

Période de questions

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



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

Exigences de la norme ISO 14001:2015		Identification sommaire des processus, procédures et enregistrements examinés
4	Contexte de l'organisme	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
5	Leadership	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
6	Planification	Manuel Environnement (MEN)
6.1	Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	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
6.2	Objectifs environnementaux et planification des actions pour les atteindre	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
7	Support	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
7.4	Communication	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
7.5	Informations documentées	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
8	Réalisation des activités opérationnelles	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
9	Évaluation des performances	Manuel Environnement (MEN)
9.1	Surveillance, mesure, analyse et évaluation	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
10	Amélioration	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 2020 au 15 mars 2021, 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, Énergir-E,
- 4 Document 3 de la Cause tarifaire 2019-2020 (R-4076-2018) et approuvée par la Régie dans la
- 5 décision D-2019-141.