

**SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE MAINTIEN  
DE LA QUALITÉ DE SERVICE POUR L'EXERCICE  
TERMINÉ LE 30 SEPTEMBRE 2023**

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. Dans la décision D-2021-140<sup>1</sup>, la Régie approuvait les  
3 paramètres proposés par Énergir pour l'indice de réduction des gaz à effet de serre et déterminait  
4 que l'année 2021-2022 serait la dernière année d'application de cet indice. La Régie a demandé  
5 à Énergir de revoir la pondération des autres indices de qualité de service dans le cadre de la  
6 Cause tarifaire 2022-2023. La Régie a approuvé la pondération proposée par Énergir dans sa  
7 décision D-2022-123.

8 Les indices retenus, les paramètres utilisés afin de les mesurer et leur pondération dans le calcul  
9 de la moyenne servant à établir le pourcentage global de réalisation des indices sont présentés  
10 au tableau ci-dessous. Ces paramètres sont ceux présentés à la pièce B-0122, Énergir-P,  
11 Document 1 de la Cause tarifaire 2022-2023 (R-4213-2022) et approuvés par les décisions citées  
12 précédemment.

---

<sup>1</sup> D-2021-140, paragr. 403.

---

Indice	Paramètre utilisé	Pondération
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	15 %
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 ISO 14001:2015<sup>2</sup> et la  
2 procédure de recouvrement et d'interruption de service,<sup>3</sup> sont déterminés à partir de la formule  
3 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  $X = 100$

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1 Le tableau qui suit résume les résultats atteints au cours de l'exercice terminé le 30 septembre  
2 2023 :

<b>Indices de qualité de service</b>	<b>Pondération</b>	<b>Résultat individuel</b>	<b>Pourcentage de réalisation</b>
	(%)	(%)	(%)
1) Entretien préventif	20	99,9	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) Satisfaction de la clientèle PMD	15	89,0	100,00
5) Satisfaction de la clientèle VGE	15	93,0	100,00
6) ISO 14001:2015 [rapport BNQ]	10	100,0	100,00
7) 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>

- 3 Pour l'exercice terminé le 30 septembre 2023, comme le pourcentage global de  
4 réalisation, soit la moyenne pondérée des pourcentages de réalisation des différents  
5 indices, se situe à 100,0 %, Énergir a droit à 100 % de sa part du trop-perçu.

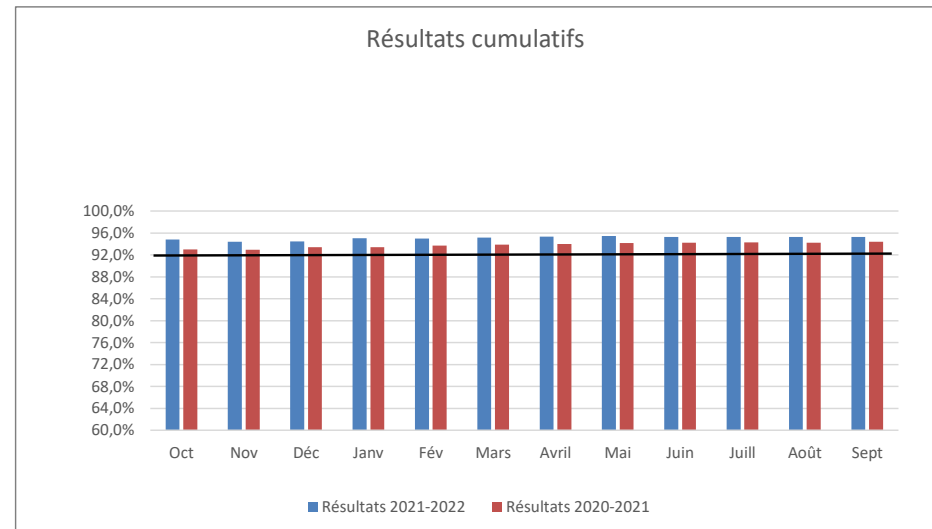
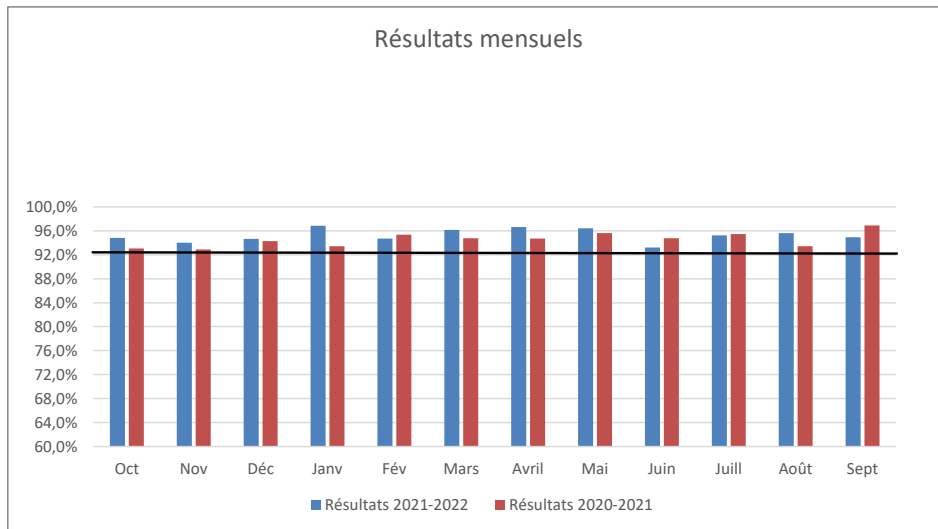
## **CONCLUSION**

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

<b>RÉALISATION DU PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF RÉGIE 2022-2023 (FRANCHISE)</b>															
<b>PLANIFICATION ANNUELLE (OCTOBRE 2022 À SEPTEMBRE 2023)</b>															
PROG. #	TACHES		OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	CUMULATIF
R18-002 R18-003	PROTECTION CATHODIQUE	PLANIFIE RÉALISÉ	1543 810	414 1127	326 674	0 3	0 0	826 61	2740 1166	1487 2728	506 1788	588 943	1500 359	8 374	9938 10033
R19-012	DÉTECTION FUITES CONDUITE (motorisée et pédestre)	PLANIFIE RÉALISÉ	211 842	1615 505	382 77	0 0	0 0	0 1	140 789	160 1553	471 1022	941 253	804 16	459 31	5182 5091
R22-001	TEST D'ODORANT MENSUEL	PLANIFIE RÉALISÉ	447 447	447 445	447 443	447 441	447 446	447 438	447 442	447 442	447 446	447 446	447 446	447 446	5364 5328
R09-001 R09-002 R11-001	RÉGULATION PRÉ-DÉTENTE ET DÉTENTE	PLANIFIE RÉALISÉ	317 76	189 213	111 167	108 233	73 112	64 63	47 23	52 47	20 40	3 10	7 8	6 10	997 1002
	<b>TOTAL</b>	PLANIFIE RÉALISÉ	2518 2175	2665 2290	1266 1361	555 677	520 558	1337 563	3374 2420	2146 4770	1444 3296	1979 1652	2758 829	920 861	21481 21454
			<b>Au total : 21 481 activités planifiées et 21 454 activités réalisées pour un pourcentage de réalisation annuel de 99,9%</b>												

## 2-RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE 2022-2023

	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. 2022-2023	Résultats année antérieure 2021-2022	Nombre d'appels Total	Nombre d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	% d'appels couverts à l'intérieur de 35 min. cum. 2022-2023	Résultats année antérieure 2021-2022
<b>Octobre 2022</b>	694	658	<b>94,8%</b>	93,0%	694	658	<b>94,8%</b>	93,0%
<b>Novembre 2022</b>	737	693	<b>94,0%</b>	92,9%	1 431	1 351	<b>94,4%</b>	93,0%
<b>Décembre 2022</b>	657	622	<b>94,7%</b>	94,3%	2 088	1 973	<b>94,5%</b>	93,4%
<b>Janvier 2023</b>	671	650	<b>96,9%</b>	93,4%	2 759	2 623	<b>95,1%</b>	93,4%
<b>Février 2023</b>	814	771	<b>94,7%</b>	95,3%	3 573	3 394	<b>95,0%</b>	93,7%
<b>Mars 2023</b>	622	598	<b>96,1%</b>	94,8%	4 195	3 992	<b>95,2%</b>	93,9%
<b>Avril 2023</b>	712	688	<b>96,6%</b>	94,7%	4 907	4 680	<b>95,4%</b>	94,0%
<b>Mai 2023</b>	557	537	<b>96,4%</b>	95,6%	5 464	5 217	<b>95,5%</b>	94,2%
<b>Juin 2023</b>	456	425	<b>93,2%</b>	94,7%	5 920	5 642	<b>95,3%</b>	94,2%
<b>Juillet 2023</b>	401	382	<b>95,3%</b>	95,4%	6 321	6 024	<b>95,3%</b>	94,3%
<b>Août 2023</b>	478	457	<b>95,6%</b>	93,4%	6 799	6 481	<b>95,3%</b>	94,3%
<b>Septembre 2023</b>	494	469	<b>94,9%</b>	96,9%	7 293	6 950	<b>95,3%</b>	94,4%



## 3-RESPECT DE LA POLITIQUE DE LECTURE DES COMPTEURS

2022-2023

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 22	6 513	129	98,0%	29 424	102	99,7%	120 015	791	99,3%	77 110	977	98,7%	233 062	1 999	99,14%
nov 22	7 111	50	99,3%	31 466	78	99,8%	121 110	767	99,4%	73 612	977	98,7%	233 299	1 872	99,20%
déc 22	7 162	83	98,8%	31 619	86	99,7%	120 629	760	99,4%	74 258	987	98,7%	233 668	1 916	99,18%
janv 23	7 163	55	99,2%	31 687	79	99,8%	122 113	727	99,4%	72 762	945	98,7%	233 725	1 806	99,23%
févr 23	7 171	195	97,3%	31 703	80	99,7%	122 129	715	99,4%	72 589	882	98,8%	233 592	1 872	99,20%
mars 23	7 166	79	98,9%	31 720	110	99,7%	122 127	721	99,4%	72 506	784	98,9%	233 519	1 694	99,27%
avr 23	7 159	225	96,9%	31 725	362	98,9%	122 103	1 502	98,8%	72 463	701	99,0%	233 450	2 790	98,80%
mai 23	7 155	98	98,6%	31 744	133	99,6%	122 098	621	99,5%	72 421	684	99,1%	233 418	1 536	99,34%
juin 23	7 152	111	98,4%	31 749	124	99,6%	122 086	603	99,5%	72 373	683	99,1%	233 360	1 521	99,35%
juil 23	7 155	83	98,8%	31 755	122	99,6%	122 085	629	99,5%	72 352	688	99,0%	233 327	1 522	99,35%
août 23	7 146	101	98,6%	31 757	113	99,6%	122 015	646	99,5%	72 256	674	99,1%	233 174	1 534	99,34%
sept 23	7 149	95	98,7%	31 773	99	99,7%	122 020	624	99,5%	72 154	663	99,1%	233 096	1 481	99,36%
<b>TOTAL</b>	<b>85 202</b>	<b>1 304</b>	<b>98,5%</b>	<b>378 122</b>	<b>1 488</b>	<b>99,6%</b>	<b>1 460 510</b>	<b>9 106</b>	<b>99,4%</b>	<b>876 856</b>	<b>9 645</b>	<b>98,9%</b>	<b>2 800 690</b>	<b>21 543</b>	<b>99,23%</b>

**RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE**  
**EXPÉRIENCE CLIENT – VOLET INTERACTIONS**  
**2022-2023**

**DOCUMENT PRÉSENTÉ À**  
**MME ANNIE-PERLE LANGLOIS**  
**CONSEILLÈRE PRINCIPALE, CONNAISSANCE CLIENT**  
**ET RECHERCHE**

**energir**

**OCTOBRE 2023**



## 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. Le document explique en détail la méthodologie utilisée et présente les résultats administratifs de façon à 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 affaires <sup>1</sup> (clients commerciaux, industriels et institutionnels) de l'entreprise.

Quatre types d'événements sont à l'étude :

	Clientèle résidentielle	Clientèle 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.

<sup>1</sup> 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 via un SFTP (réseau sécurisé) chaque semaine et incluent notamment les informations suivantes sur le client : numéro de compte, indicateur de strate, nom du contact et coordonnées, langue de préférence pour les communications et adresse courriel si disponible.

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 – Volet interactions*, une approche par **sondage Web est priorisée** pour la collecte de données. Les sondages sont envoyés via la plateforme Acuity de Voxco.

Deux exceptions s'appliquent toutefois :

- Énergir détient peu d'adresses courriel pour les strates « **Ajout ou remplacement** » et « **Nouveau branchement** », et ces types d'événements sont plus rares (moins d'échantillons disponibles), 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 recherche offre la possibilité de remplir le sondage en ligne.
- Énergir détient également peu d'adresses courriel dans ses banques de données pour la strate « **Visite technique** », mais uniquement dans le cas des contacts **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. Quant aux 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 fonction du nombre d'interactions réel. En effet, les contacts clients, dont le nombre total est déterminé en fonction du taux de réponse spécifique à chaque strate et de l'échantillon disponible, 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 2022-2023
D. I. Résidentiel (003)	110	440	651
Visite Résidentiel (004)	80	320	429
A. / R. Résidentiel (020)	60	240	265
N. B. Résidentiel (201)	40	160	59
D. I. Affaires (103)	110	440	422
Visite Affaires (104)	80	320	194
A. / R. Affaires (120)	60	240	109
N. B. Affaires (401)	40	160	156
<b>TOTAL</b>	<b>580</b>	<b>2 320</b>	<b>2 285</b>

## 5. Le questionnaire

Le questionnaire a été **développé et programmé en français**, puis traduit en anglais par Ad hoc recherche afin de joindre les clients anglophones. Un **prétest** du questionnaire Web a été effectué pour assurer la qualité de la programmation avant d'être administré aux clients.

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 s'il s'agit 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 vérifie 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 comparabilité des résultats. Cette question est formulée comme suit : « Dans l'ensemble, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout satisfait » et 10 « très satisfait », quel est **votre niveau de satisfaction envers les services récents** que vous avez reçus d'Énergir concernant <ÉVÉNEMENT> ? ».

La **durée moyenne** du questionnaire **Web** est de **5 minutes** et du questionnaire **téléphonique** est de **8 minutes**.

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

La collecte des données s'est déroulée du 12 septembre 2022 au 18 septembre 2023, selon les trimestres suivants :

- Trimestre 1 : 12 septembre 2022 au 19 décembre 2022
- Trimestre 2 : 12 décembre 2022 au 20 mars 2023
- Trimestre 3 : 13 mars 2023 au 19 juin 2023
- Trimestre 4 : 12 juin 2023 au 18 septembre 2023

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

Au total, 2 285 entrevues ont été réalisées pour l'ensemble de l'exercice 2022-2023.

Le tableau ci-dessous présente le détail des entrevues réalisées, le taux de réponse et 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)	651	6 %	± 3,7 %
Visite Résidentiel (004)	429	12 %	± 4,4 %
A. / R. Résidentiel (020)	265	23 %	± 5,3 %
N. B. Résidentiel (201)	59	31 %	± 10,6 % *
D. I. Affaires (103)	422	6 %	± 4,6 %
Visite Affaires (104)	194	8 %	± 6,7 %
A. / R. Affaires (120)	109	22 %	± 8,3 %
N. B. Affaires (401)	156	27 %	± 6,7 % *
<b>TOTAL</b>	<b>2 285</b>	<b>9 %</b>	<b>± 2,0 %</b>

*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.*

## 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 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 comparativement au 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. Un rapport des résultats trimestriels et annuels est également produit sur support PowerPoint.

## 8. Les résultats

Les résultats de satisfaction de la clientèle d'Énergir obtenus pour l'exercice 2022-2023 sont détaillés ci-dessous :

Période	Indice de satisfaction de la clientèle
Automne 2022 (T1)	91 %
Hiver 2023 (T2)	91 %
Printemps 2023 (T3)	85 %
Été 2023 (T4)	89 %
<b>EXERCICE 2022-2023</b>	<b>89 %</b>

**RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE**  
ÉTUDE DE SATISFACTION – CLIENTÈLE GRANDES ENTREPRISES D'ÉNERGIR  
2023

**DOCUMENT PRÉSENTÉ À MME ANNIE-PERLE LANGLOIS**  
CONSEILLÈRE PRINCIPALE, CONNAISSANCE CLIENT ET RECHERCHE



**JUIN 2023**

## 1. Objectif principal

L'objectif du document est de réunir les renseignements utiles sur le déroulement de l'étude annuelle de satisfaction auprès de la clientèle grandes entreprises d'Énergir réalisé par Dialogs. Le document explique la méthodologie utilisée et présente 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 l'étude est constituée de tous les clients grandes entreprises d'Énergir. L'étude s'adresse plus particulièrement aux 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 grandes entreprises incluant les informations suivantes :

- Numéro d'installation
- Nom de l'entreprise
- Nom du contact
- Langue privilégiée pour les communications
- Courriel
- Numéro de téléphone
- Nom du conseiller
- Service de fourniture (achat direct et gaz de réseau)
- Tarif
- Grand secteur d'activité (industriel, institutionnel, transport, commercial)

## 4. Plan d'échantillonnage

Au total, 249 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 programmé par *Dialogs*. La version anglaise a été formulée afin de joindre les clients anglophones. Le questionnaire a été soumis à l'approbation d'*Énergir*. La durée moyenne de complétion du questionnaire est de 8 minutes. Un prétest a été effectué pour assurer la qualité de la programmation avant d'être administré à l'ensemble de la liste.

Question posée :

Sur une note de 10, quel est votre NIVEAU GLOBAL DE SATISFACTION envers Énergir?  
(1 étant pas du tout satisfait et 10 étant très satisfait).<sup>1</sup>

## 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) **11 mai 2023** : une invitation au sondage signée par Mme Josée Duhaime a été envoyée à chacun des clients de la liste par courriel. Un lien actif au bas de cette invitation permettait d'accéder au questionnaire en ligne. Une adresse courriel était disponible pour toutes questions concernant le sondage.
  - 2) **17 mai 2023** : un rappel par courriel a été fait auprès des clients n'ayant pas complété le sondage.
  - 3) **18, 24, 25 et 29 mai 2023** : des rappels téléphoniques ont été réalisés afin d'inciter les clients à remplir le questionnaire. Au total, jusqu'à 9 rappels ont été faits pour rejoindre chaque contact. Durant les rappels du 25 et 29 mai, un message a été laissé sur la boîte vocale des clients qui n'avaient pas été rejoints pour les inciter à participer au sondage. Un courriel de rappel était aussi envoyé à ces clients à 24h de la date de fin.
  - 4) **26 mai au 4 juin 2023** : un dernier rappel a été fait par les conseillers GE.
  - 5) **5 juin 2023** : date de fin de collecte.

## 7. Taux de réponse

Au total, 39 % des clients grandes entreprises ont participé à l'étude (98/249 contacts valides).

Dans les dernières années, une baisse des taux de réponse dans l'industrie du sondage est observée (résidentiel et affaires) et le projet de sondage d'*Énergir* auprès des grandes entreprises n'y échappe pas. Néanmoins, avec les efforts déployés dans cette édition, un taux de réponse de 39 % est satisfaisant puisqu'il permet d'obtenir une marge d'erreur robuste de 7,7 % (7,6 % en 2022 avec un taux de réponse de 48 %).

<sup>1</sup> Le libellé de la question de satisfaction posée ainsi que sa position dans le sondage (toujours en premier) sont constants d'une année à l'autre afin d'assurer la comparabilité des résultats année après année.



## 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 PowerPoint.

## 9. Pondération

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

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

	2023
<b>Résultat :</b>	
Pourcentage des répondants qui ont accordé une note de 8 à 10 (1 étant pas du tout satisfait et 10 étant très satisfait).	93 %
<b>Marge d'erreur maximum du résultat</b>	± 7,7 %
Pour une population de 249 clients	19 fois sur 20



Bureau de normalisation  
du Québec

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

# CERTIFICAT

Certificat n° : **25826-1-13**  
Date de certification initiale : **24 octobre 2000**

Date de délivrance : **24 avril 2023**  
Date d'expiration : **15 mars 2025**

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

## ÉNERGIR S.E.C.

### COUVRANT LES ACTIVITÉS SUIVANTES :

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 - 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 :  
1717, rue du Havre, Montréal (Québec) H2K 2X3

Voir annexe pour sites subséquents

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

## ISO 14001:2015

Eric Vigneault, chimiste, directeur des opérations  
Bureau de normalisation du Québec



La validité du certificat est vérifiable à l'adresse [www.bnq.qc.ca/fr/clients-certifies.html](http://www.bnq.qc.ca/fr/clients-certifies.html).



Bureau de normalisation  
du Québec

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

# ANNEXE AU CERTIFICAT

Entreprise : **ÉNERGIR S.E.C.**

Certificat n° : **25826-1-13**

Norme : **ISO 14001:2015**

Date de certification initiale : **24 octobre 2000**

Date de délivrance : **24 avril 2023**

Date d'expiration : **15 mars 2025**

## ACTIVITÉS RÉALISÉES AUX ADRESSES SUIVANTES :

SITE	ADRESSE
<b>Bureau administratif (BA) : Est de Montréal -</b> <i>Activités liées au réseau de distribution, soit l'exploitation, l'entretien et le développement et planification, répartition et déploiement de mesures d'urgence</i>	<b>11401, avenue L-J-Forget, Montréal (Québec) H1J 2Z8</b>
<b>Bureau administratif (BA) : Laurentides -</b> <i>Activités liées au réseau de distribution, soit l'exploitation, l'entretien et le développement et planification, répartition et déploiement de mesures d'urgence</i>	<b>1230, boul. Michèle-Bohec, Blainville (Québec) J7C 5S4</b>
<b>École de technologie gazière (ETG) -</b> <i>Formation, recherche et développement en technologie gazière</i>	<b>1350, rue Nobel, bureau 200, Boucherville (Québec) J4B 5H3</b>
<b>Bureau administratif (BA) : Montérégie -</b> <i>Activités liées au réseau de distribution, soit l'exploitation, l'entretien et le développement et planification, répartition et déploiement de mesures d'urgence</i>	<b>4305, boul. Lapinière, Brossard (Québec) J4Z 3H8</b>
<b>Bureau administratif (BA) : Saguenay / Lac-Saint-Jean -</b> <i>Activités liées au réseau de distribution, soit l'exploitation, l'entretien et le développement et planification, répartition et déploiement de mesures d'urgence</i>	<b>1100, rue Bersimis, Saguenay (Québec) G7K 1A5</b>
<b>Bureau administratif (BA) : Ouest de Montréal -</b> <i>Activités liées au réseau de distribution, soit l'exploitation, l'entretien et le développement et planification, répartition et déploiement de mesures d'urgence</i>	<b>2200, rue Cannes-Brûlées, Montréal (Québec) H8N 2Z2</b>



Bureau de normalisation  
du Québec

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

# ANNEXE AU CERTIFICAT

Entreprise : **ÉNERGIR S.E.C.**

Certificat n° : **25826-1-13**

Norme : **ISO 14001:2015**

Date de certification initiale : **24 octobre 2000**

Date de délivrance : **24 avril 2023**

Date d'expiration : **15 mars 2025**

## ACTIVITÉS RÉALISÉES AUX ADRESSES SUIVANTES (suite) :

SITE	ADRESSE
<b>Bureau administratif (BA) : Québec -</b> <i>Activités liées au réseau de distribution, soit l'exploitation, l'entretien et le développement et planification, répartition et déploiement de mesures d'urgence</i>	<b>2388, rue Einstein, Québec (Québec) G1P 3S2</b>
<b>Bureau administratif (BA) et Transmission : Mauricie -</b> <i>Activités liées au réseau de distribution, soit l'exploitation, l'entretien et le développement et planification, répartition et déploiement de mesures d'urgence</i>	<b>1926, voie de desserte - Autoroute 40, Saint-Maurice (Québec) G0X 2X0</b>
<b>Bureau administratif (BA) : Estrie -</b> <i>Activités liées au réseau de distribution, soit l'exploitation, l'entretien et le développement et planification, répartition et déploiement de mesures d'urgence</i>	<b>240, rue Léger, Sherbrooke (Québec) J1L 1M1</b>
<b>Bureau administratif (BA) : Abitibi-Témiscamingue -</b> <i>Activités liées au réseau de distribution, soit l'exploitation, l'entretien et le développement et planification, répartition et déploiement de mesures d'urgence</i>	<b>579, boul. Témiscamingue, Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7C8</b>
<b>Usine de liquéfaction, stockage et regazéification (LSR) -</b> <i>Activités à l'usine de liquéfaction, de stockage et de regazéification de gaz naturel</i>	<b>11400, avenue Armand-Chaput, Montréal (Québec) H1C 1S7</b>
<b>Bureau administratif (BA) : Drummondville -</b> <i>Activités liées au réseau de distribution, soit l'exploitation, l'entretien et le développement et planification, répartition et déploiement de mesures d'urgence</i>	<b>700, boulevard Lemire, Drummondville (Québec) J2C 7W9</b>



Bureau de normalisation  
du Québec

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

# ANNEXE AU CERTIFICAT

Entreprise : **ÉNERGIR S.E.C.**

Certificat n° : **25826-1-13**

Norme : **ISO 14001:2015**

Date de certification initiale : **24 octobre 2000**

Date de délivrance : **24 avril 2023**

Date d'expiration : **15 mars 2025**

## ACTIVITÉS RÉALISÉES AUX ADRESSES SUIVANTES (suite) :

SITE	ADRESSE
<b>Bureau administratif (BA) : Granby -</b> <i>Activités liées au réseau de distribution, soit l'exploitation, l'entretien et le développement et planification, répartition et déploiement de mesures d'urgence</i>	<b>605, rue Georges-Cros, Granby (Québec) J2J 1B4</b>

Eric Vigneault, chimiste, directeur des opérations  
Bureau de normalisation du Québec

Le 24 avril 2023

Madame Geneviève Paradis  
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. Nous profitons de l'occasion pour vous transmettre un nouveau certificat intégrant les modifications suivantes : changement d'adresse : 11400, avenue Armand-Chaput, Montréal, et ajout de deux sites situés au 700, boulevard Lemire à Drummondville et au 605, rue Georges-Cros à Granby.

Le prochain audit est prévu en février 2024. 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.

Nous vous rappelons que le certificat demeure la propriété du BNQ et qu'il est destiné à être affiché à la vue des clients. Conséquemment, nous vous demandons de détruire le certificat original n° 25826-1-12 que vous avez en votre possession.

Pour toute question concernant votre dossier, n'hésitez surtout pas à contacter le responsable du programme, soit Marie-Noëlle Samson-Noiseux au 418 652-2238 ou sans frais au 1 800 386-5114, poste 2398, ou à l'adresse courriel suivante : Marie-Noelle.Samson-Noiseux@bnq.qc.ca.

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



Eric Vigneault, chimiste  
Directeur des opérations

/nv

p. j. Certificat n° 25826-1-13



# Rapport d'audit 2023 de maintien ISO 14001:2015

## ÉNERGIR S.E.C. (PE 25826)

Par Charles Landry  
Auditeur responsable

Lors de la réunion de fermeture  
tenue le 24 février 2023

Tous droits réservés © BNQ



## 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 ISO 14001:2015
  - ✓ Réalisé du 20 au 24 février 2023



## Contenu de la présentation

- **Contexte de l'audit (suite):**
  - ✓ Conformément aux objectifs et au périmètre de l'audit décrits au plan d'audit « tel que réalisé » joint à ce rapport (avec légères modifications de l'horaire).
  - ✓ L'audit a été réalisé en partie à distance via Microsoft Teams. Cette plateforme technologique a permis d'atteindre les objectifs de l'audit malgré l'absence partielle de présence physique des auditeurs et audités.

## Contenu de la présentation

- **Constats de l'audit :**
  - ✓ 5 Points forts
  - ✓ 5 Opportunités d'amélioration
  - ✓ Aucune Demande d'action corrective
  - ✓ Autres suivis de l'auditeur responsable
- **Conclusions et recommandations au BNQ**
- **Prochaines activités de suivi**



## Principaux points forts

- Engagement indéfectible de réduction des gaz à effet de serre (GES) à tous les niveaux audités et déploiement des ressources appropriées
- Approvisionnement stratégique (CSA Z662) et plus responsable (diminution des risques sur la chaîne d'approvisionnement)
- Bonne maîtrise des opérations sur les sites audités en 2023 : Usine LSR (ULSR), Centre de Distribution (CDD), Approvisionnement de Biens et Services, Bureaux administratifs (BA) de l'Estrie, de la Mauricie et du Saguenay et poste de Warwick



## Principaux points forts (suite)

- Agilité face à un environnement réglementaire changeant et très exigeant : sols excavés, méthane, gaz naturel renouvelable (GNR), nouveau régime d'autorisation, milieux humides et sensibles, etc.
- Suivi régulier du Plan stratégique à tous les niveaux audités et leadership sur les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)



## Opportunités d'amélioration

- ULSR - Maîtrise de la documentation : Procédure de Vaporisation parfois difficile à retracer pour certains employés, utilisation occasionnelle de formulaires périmés et numérisation parfois partielle des documents de vérification de pré-chargement de gaz naturel liquéfié (GNL)
- CDD - Maîtrise de la documentation : Procédure de suivi des roulements d'inventaires (FIFO) pas entièrement alignée dans le Système de Gestion de la Sécurité opérationnelle (SGSOP)



## Opportunités d'amélioration (suite)

- Bureau de contrôle de l'Est (BCE) : Appels tardifs (ou difficiles à démontrer) au ministère de l'Environnement sur certains bris par tiers échantillonnés en audit (Ex.: Ordres de travail SAP N° 51234062 et N° 51239246)
- Bris par tiers : les localisations préventives d'Énergir pour Info-Excavation (avant bris) ne sont pas systématiquement disponibles dans les ordres de travail d'intervention sur bris, la diligence en prévention devient alors plus lourde à démontrer dans ces cas spécifiques (Ex.: Ordres de travail SAP N° 51233466 et N° 51223954)



## Opportunités d'amélioration (suite)

- La Formation d'accueil en SST de l'ULSR : il n'y a pas de rappel automatique de programmé (cette démarche repose donc sur la vigilance de la Sécurité corporative qui procède aux rappels envers les employés concernés)

## Demande d'action corrective (DAC)

<b>Norme : ISO 14001:2015</b>	<b>Réf. DAC :</b>
<b>Élément :</b>	
<b>AUCUNE</b>	



## 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 modification significative, mais ajout de nouveaux sites (Drummondville et Granby) et changement d'adresse civique pour l'ULSR
- 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 :

- La portée de la certification sera adéquate lors de la mise à jour convenue au cours du présent audit (ajout des sites de Drummondville et de Granby et changement d'adresse civique pour l'ULSR).
- 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.
- L'absence de demande d'action corrective formulée lors de l'audit précédent a été confirmée.
- L'utilisation de la marque de certification, du certificat et des références à la certification du BNQ ont été vérifiés lors du présent audit et sont adéquates.



## Recommandations au BNQ

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

- Maintenir la certification du système de gestion de l'organisation à la norme ISO 14001:2015.
- Planifier la réalisation du prochain audit de maintien en février 2024.



## 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 :

- De s'assurer périodiquement du maintien de la conformité et de l'efficacité de son système.
- D'informer le BNQ, dans un délai maximal d'un mois, de toute modification susceptible d'affecter la conformité de son système de gestion.
- 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).



## 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 et délivrance d'un certificat mis à jour (pour les sites ajoutés ou informations modifiées).



# Période de questions

## Merci

pour votre collaboration et celle de votre personnel 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>	
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>	
5.1	Leadership et engagement	Plan stratégique, Gouvernance ESG Manuel Environnement (MEN)
5,2	Politique environnementale	Politique endossée et à jour
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>	
<b>6.1</b>	<b>Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités</b>	
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>	
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>	
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>	
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>	
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>	
8.1	Planification et maîtrise opérationnelles	Manuel des procédures opérationnelles (MPO), procédures propres à certains sites ou services (ex.: ULSR, CDD. Approvisionnements biens et services) programmes d'entretien préventif (SAP)
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>	
<b>9.1</b>	<b>Surveillance, mesure, analyse et évaluation</b>	
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
<b>9.2</b>	<b>Audit interne</b>	
9.2.1	Généralités	Procédure SGI_PG03 – Audit interne
9.2.2	Programme d'audit interne	Procédure SGI_PG03 – Audit interne
<b>9.3</b>	<b>Revue de direction</b>	Procédure SGI_PG05 – Revue de direction et Redditions de comptes trimestrielles en environnement (au CA)

## 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>	
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

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

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

- 1 Durant la période du 15 novembre 2022 au 15 mars 2023, 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.