

**SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES INDICES DE MAINTIEN
DE LA QUALITÉ DE SERVICE POUR L'EXERCICE
FINANCIER CLOS LE 30 SEPTEMBRE 2025**

1 Dans la décision D-2019-141, paragr. 561, la Régie de l'énergie (Régie) approuvait les indices
2 de qualité de service d'Énergir, s.e.c. (Énergir) et la pondération s'y rattachant. Dans la décision
3 D-2021-140¹, la Régie approuvait les paramètres proposés par Énergir pour l'indice de réduction
4 des gaz à effet de serre (GES) et déterminait que l'année 2021-2022 serait la dernière année
5 d'application de cet indice. La Régie a demandé à Énergir de revoir la pondération des autres
6 indices de qualité de service dans le cadre de la Cause tarifaire 2022-2023. La Régie a approuvé
7 la pondération proposée par Énergir dans sa 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 1. Ces paramètres sont ceux présentés à la pièce B-0122, Énergir-P, Document 1 de
11 la Cause tarifaire 2022-2023 (R-4213-2022) et approuvés par les décisions citées précédemment.

¹ Décision D-2021-140, paragr. 403.

Tableau 1
Indices de qualité de service

Indices de qualité de service	Paramètres utilisés	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 suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Très grandes consommations : % atteignant 12 lectures/an - Grandes consommations : % atteignant 6 lectures/an - Moyennes consommations : % atteignant 6 lectures/an - Petites consommations : % atteignant 1 lecture/an 	10 %
Satisfaction de la clientèle PMD	Pourcentage de satisfaction de la clientèle <i>Petit et moyen débits</i> (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 GE	Pourcentage de satisfaction de la clientèle <i>Grandes entreprises</i> (GE), 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 14001:2015² et la
 2 procédure de recouvrement et d'interruption de service,³ sont déterminés à partir de la formule
 3 suivante :

4 R : Résultat de performance de l'indice

5 S : Seuil = 50 %

6 C : Cible

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 X : Pourcentage de réalisation de l'indice

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

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

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

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

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

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

- 13 • Si le résultat individuel est de 50 % ou moins, Énergir obtient alors 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 92 %.

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

- 19 • Si le résultat individuel est de 50 % ou moins, Énergir obtient alors 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 85 %.

23 Pour l'indice de satisfaction de la clientèle GE, les pourcentages de réalisation de l'indice
24 fonctionnent comme suit :

- 25 • Si le résultat individuel est de 50 % ou moins, Énergir obtient alors un pourcentage de
26 réalisation de 0 % pour cet indice; et

- 1 • Si le résultat individuel est de plus de 50 %, le pourcentage de réalisation suit une droite
2 qui donne 100 % pour un résultat individuel cible de 80 %.

3 Le tableau 2 qui suit résume les résultats atteints au cours de l'exercice terminé le 30 septembre
4 2025 :

Tableau 2
Résultats au 30 septembre 2025

Indices de qualité de service	Pondération (%)	Résultat individuel (%)	Pourcentage de réalisation (%)
1) Entretien préventif	20	101,3	100,00
2) Rapidité de réponse aux urgences	25	94,1	100,00
3) Fréquence de lecture des compteurs	10	99,3	100,00
4) Satisfaction de la clientèle PMD	15	92,0	100,00
5) Satisfaction de la clientèle GE	15	98,0	100,00
6) ISO 14001:2015	10	100,0	100,00
7) 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

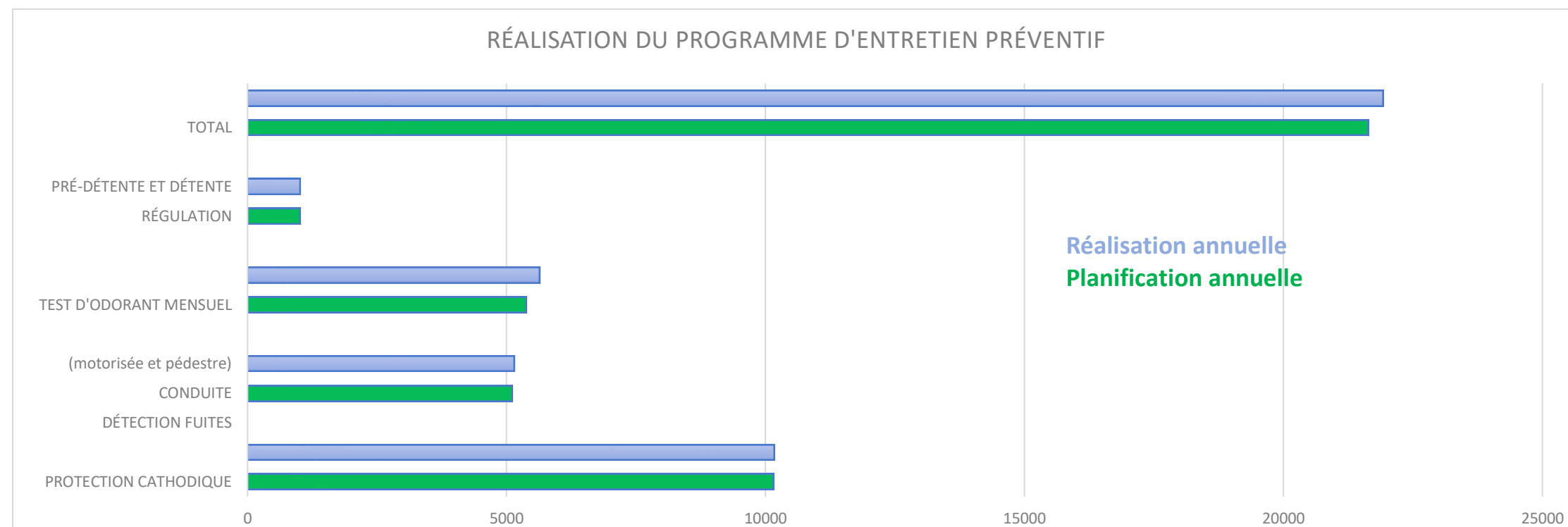
5 Pour l'exercice terminé le 30 septembre 2025, comme le pourcentage global de réalisation – soit
6 la moyenne pondérée des pourcentages de réalisation des différents indices – se situe à 100,0 %,
7 Énergir a droit à 100 % de sa part du trop-perçu.

CONCLUSION

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

RÉALISATION DU PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF
(octobre 2024 à septembre 2025)

PROG. n°	TACHES		OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	CUMULATIF	
1 2	R18-002 R18-003	PROTECTION CATHODIQUE	PLANIFIE RÉALISÉ	1577 59	410 927	328 6	0 0	0 2	705 1	2824 940	1738 3614	427 2206	611 1383	1528 451	0 571	10148 10160
3 4	R19-012	DÉTECTION FUITES CONDUITE (motorisée et pédestre)	PLANIFIE RÉALISÉ	790 1388	781 1140	286 0	0 0	0 0	43 309	1063 406	1162 900	467 953	324 34	190 1	5105 5132	
5 6	R22-001	TEST D'ODORANT MENSUEL	PLANIFIE RÉALISÉ	448 468	448 468	448 468	448 468	448 459	448 465	448 476	448 466	448 465	448 478	448 482	5376 5631	
7 8	R09-001 R09-002 R11-001	RÉGULATION PRÉ-DÉTENTE ET DÉTENTE	PLANIFIE RÉALISÉ	275 120	239 139	140 196	160 247	48 144	43 47	51 40	20 34	15 19	5 6	4 8	7 3	1007 1003
9 10		TOTAL	PLANIFIE RÉALISÉ	3090 2035	1878 2674	1202 670	608 715	496 614	1196 507	3366 1754	3269 4530	2052 3591	1531 2807	2304 971	645 1057	21636 21926
11	Au total 21 636 activités planifiées et 21 926 activités réalisées, pour un taux de réalisation de 101,3 %.															

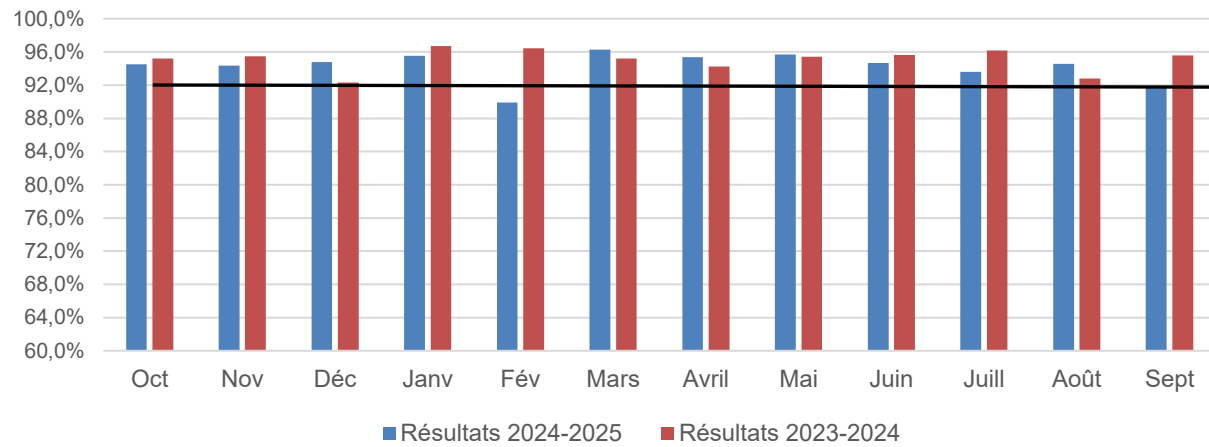


RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX SITUATIONS D'URGENCE

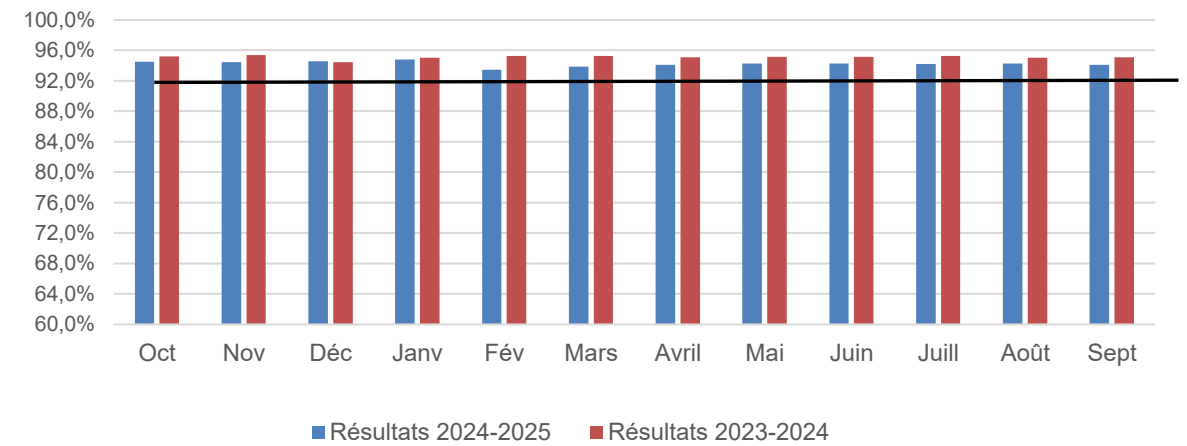
2024-2025

	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. 2024-2025	Résultats année antérieure 2023-2024	Nombre d'appels Total	Nombre d'appels couverts à l'intérieur de 35 min.	% d'appels couverts à l'intérieur de 35 min. cumulatif 2024-2025	Résultats année antérieure 2023-2024
1 Octobre 2024	619	585	94,5%	95,2%	619	585	94,5%	95,2%
2 Novembre 2024	603	569	94,4%	95,5%	1 222	1 154	94,4%	95,4%
3 Décembre 2024	690	654	94,8%	92,3%	1 912	1 808	94,6%	94,4%
4 Janvier 2025	694	663	95,5%	96,7%	2 606	2 471	94,8%	95,0%
5 Février 2025	989	889	89,9%	96,5%	3 595	3 360	93,5%	95,3%
6 Mars 2025	593	571	96,3%	95,2%	4 188	3 931	93,9%	95,3%
7 Avril 2025	670	639	95,4%	94,3%	4 858	4 570	94,1%	95,1%
8 Mai 2025	606	580	95,7%	95,4%	5 464	5 150	94,3%	95,1%
9 Juin 2025	449	425	94,7%	95,6%	5 913	5 575	94,3%	95,2%
10 Juillet 2025	453	424	93,6%	96,2%	6 366	5 999	94,2%	95,3%
11 Août 2025	478	452	94,6%	92,8%	6 844	6 451	94,3%	95,0%
12 Septembre 2025	523	480	91,8%	95,6%	7 367	6 931	94,1%	95,1%

Résultats mensuels



Résultats cumulatifs



**RESPECT DE LA POLITIQUE DE LECTURE DES COMPTEURS
2024-2025**

	TRÈS-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 24	6 666	133	98,0%	30 326	270	99,1%	114 368	764	99,3%	81 499	664	99,2%	232 859	1 831	99,21%
nov 24	6 395	117	98,2%	29 690	166	99,4%	111 693	506	99,5%	85 091	492	99,4%	232 869	1 281	99,45%
déc 24	6 400	94	98,5%	29 726	202	99,3%	110 908	515	99,5%	85 886	466	99,5%	232 920	1 277	99,45%
janv 25	6 398	118	98,2%	29 750	278	99,1%	110 871	788	99,3%	85 859	671	99,2%	232 878	1 855	99,20%
févr 25	6 395	112	98,2%	29 743	223	99,3%	110 871	953	99,1%	85 793	748	99,1%	232 802	2 036	99,13%
mars 25	6 407	115	98,2%	29 746	283	99,0%	110 852	1 019	99,1%	85 718	725	99,2%	232 723	2 142	99,08%
avr 25	6 406	135	97,9%	29 748	247	99,2%	110 815	841	99,2%	85 668	637	99,3%	232 637	1 860	99,20%
mai 25	6 411	118	98,2%	29 759	264	99,1%	110 756	697	99,4%	85 600	493	99,4%	232 526	1 572	99,32%
juin 25	6 409	90	98,6%	29 771	196	99,3%	110 705	569	99,5%	85 478	507	99,4%	232 363	1 362	99,41%
juil 25	6 406	113	98,2%	29 776	195	99,3%	110 743	613	99,4%	85 542	473	99,4%	232 467	1 394	99,40%
août 25	6 403	84	98,7%	29 783	161	99,5%	110 654	601	99,5%	85 365	591	99,3%	232 205	1 437	99,38%
sept 25	6 405	80	98,8%	29 820	227	99,2%	110 630	644	99,4%	85 300	544	99,4%	232 155	1 495	99,36%
	77 101	1 309	98,3%	357 638	2 712	99,2%	1 333 866	8 510	99,4%	1 022 799	7 011	99,3%	2 791 404	19 542	99,30%

RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE
ÉTUDE EXPÉRIENCE CLIENT – VOLET INTERACTIONS
2024-2025

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



OCTOBRE 2025

1. L'objectif principal

Ce document présente les **paramètres méthodologiques** de l'étude *Expérience client – Volet interactions* réalisée auprès des clients d'Énergir, en collaboration avec Ad hoc recherche. Il expose la démarche utilisée et les résultats administratifs obtenus de façon à préciser les limites et la portée de l'étude.

2. La population cible

L'étude s'adresse aux **clients ayant eu un contact récent** avec Énergir ciblant plus particulièrement les clientèles résidentielles et affaires (clients commerciaux, industriels et institutionnels). La clientèle *Grande Entreprise* est exclue de la population cible, car elle fait l'objet d'une étude distincte.

Les quatre types d'événements à l'étude sont détaillés ci-dessous :

	Clientèle résidentielle	Clientèle 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 » correspondent à des conversions de bâtiments existants vers le gaz naturel, et non à des constructions neuves.

3. Le mode de collecte

Des **listes de contacts** clients sont transmises par Énergir à Ad hoc recherche en format électronique chaque semaine via un réseau sécurisé (SFTP). Cette liste comprend notamment :

- Numéro de compte
- Indicateur de strate
- Coordonnées du contact (nom, courriel si disponible, téléphone)
- Langue du contact

Les contacts sont **tirés aléatoirement** parmi l'ensemble des interactions réalisées par Énergir, assurant ainsi la **représentativité** de l'échantillon à l'ensemble des événements évalués.

Des précautions sont en revanche apportées à la gestion des listes :

- Un même contact ne peut apparaître dans plus d'une strate ni plus d'une fois dans une même strate au cours d'une année.
- Les clients ayant exprimé leur refus d'être sondés sont exclus.

La collecte des données s'effectue principalement par **sondage Web**. L'invitation à participer est envoyée directement par Ad hoc recherche via l'adresse « *sondageenergir@ad hoc-opinion.com* » et signé par Renault Lortie. Toutefois, certaines strates font l'objet d'une approche différente en raison de contraintes liées à la disponibilité des adresses courriel :

- Les strates « *Ajout ou remplacement* » et « *Nouveau branchement* » sont sondées par téléphone. Si un client contacté par téléphone le souhaite, il peut toutefois répondre au sondage en ligne.
- Pour la strate « *Visite technique* » affaires, les contacts avec une adresse courriel sont invités à répondre en ligne, tandis que les autres sont contactés par téléphone pour compléter le sondage Web (approche phone-to-web).

4. Le plan d'échantillonnage et les quotas atteints

Un plan d'échantillonnage a été élaboré pour assurer une **couverture minimale** de chaque strate et une **répartition** régulière des entrevues sur toute l'année. Le nombre de clients à solliciter est calculé en fonction du taux de réponse attendu et de la taille de l'échantillon disponible, puis les contacts sont sélectionnés **aléatoirement** chaque semaine à partir des listes transmises par Énergir.

Bien que ce plan vise une répartition équitable des entrevues par trimestre, la saisonnalité de certains types d'événements nécessite des ajustements méthodologiques.

Le plan d'échantillonnage initial et le décompte des entrevues réalisées pour chaque strate sont détaillés ci-dessous :

Strates	Quotas visés par trimestre	Quotas visés par année (4 trimestres)	Quotas atteints en 2024-2025
D. I. Résidentiel (003)	110	440	680
Visite Résidentiel (004)	80	320	572
A. / R. Résidentiel (020)	60	240	509
N. B. Résidentiel (201)	40	160	30
D. I. Affaires (103)	110	440	397
Visite Affaires (104)	80	320	151
A. / R. Affaires (120)	60	240	100
N. B. Affaires (401)	40	160	119
TOTAL	580	2 320	2 558

5. Le questionnaire

Le questionnaire a été conçu en français, puis traduit en anglais pour permettre la participation des clients anglophones. Un prétest du questionnaire Web a été effectué afin de valider la qualité de la programmation. Les scripts téléphoniques ont été adaptés selon le type de contact (initiale, relance, phone-to-web). Le contenu du questionnaire et des scripts d'appels a été soumis à Énergir pour approbation.

Au début de chaque entrevue, l'intervieweur s'assure de joindre la personne identifiée dans la liste de contacts fournie par Énergir et confirme que celle-ci se souvient clairement de l'événement évalué.

La question de satisfaction (libellé), toujours posée en début de sondage pour assurer la comparabilité trimestrielle et annuelle, est formulée comme suit :

« Quelle est votre **satisfaction générale** envers les **récents services** reçus d'**Énergir** concernant <ÉVÉNEMENT>? » (1 étant *pas du tout satisfait* et 10 étant *très satisfait*)

La durée moyenne de complétion du questionnaire Web est estimée à **5 minutes** et à **11 minutes** pour le questionnaire téléphonique.

6. La collecte de données et les taux de réponse

La collecte s'est déroulée du **9 septembre 2024 au 12 septembre 2025**, selon les trimestres suivants :

- **Trimestre 1** : 9 septembre 2024 au 13 décembre 2024
- **Trimestre 2** : 9 décembre 2024 au 14 mars 2025
- **Trimestre 3** : 10 mars 2025 au 13 juin 2025
- **Trimestre 4** : 9 juin 2025 au 12 septembre 2025

À la fin de chaque période, un délai supplémentaire de cinq jours est accordé afin de maximiser le taux de réponse avant la clôture officielle du trimestre.

Des **relances** sont effectuées selon le mode de collecte :

- **Web** : jusqu'à deux relances par courriel (une par semaine)
- **Téléphone** : jusqu'à douze relances sur trois semaines

Au total, **2 558 clients** ont répondu au sondage, représentant un **taux de réponse de 8 %**.

Le nombre d'entrevues réalisées et le taux de réponse obtenu pour chaque strate et pour l'ensemble de l'échantillon sont détaillés ci-dessous :

Strates	Nombre d'entrevues réalisées	Taux de réponse
D. I. Résidentiel (003)	680	6 %
Visite Résidentiel (004)	572	14 %
A. / R. Résidentiel (020)	509	22 %
N. B. Résidentiel (201)	30	32 %
D. I. Affaires (103)	397	4 %
Visite Affaires (104)	151	7 %
A. / R. Affaires (120)	100	20 %
N. B. Affaires (401)	119	30 %
TOTAL	2 558	8 %

7. Le traitement des données et la pondération

Le traitement des données a été effectué de manière trimestrielle et annuelle par les professionnels d'Ad hoc recherche à l'aide du logiciel SPSS. Une pondération trimestrielle est appliquée pour corriger les déséquilibres dans l'échantillon, en tenant compte du volume réel d'évènements par strate et par région (grande région métropolitaine de Montréal comparativement au reste du Québec). Cette démarche permet de **généraliser** les résultats à l'ensemble de la population étudiée.

Une **base de données** anonyme et pondérée est remise à Énergir, accompagnée de **rapports trimestriels** et d'un **rapport annuel** sur support PowerPoint.

8. Les résultats et la marge d'erreur

Les résultats de satisfaction de la clientèle d'Énergir obtenus pour l'exercice 2024-2025 sont détaillés ci-dessous :

Indice de satisfaction de la clientèle	
Résultat pour l'exercice 2024-2025 :	
Pourcentage des répondants ayant accordé une note de 8 à 10	92 %
Automne 2024 (T1)	91 %
Hiver 2025 (T2)	93 %
Printemps 2025 (T3)	91 %
Été 2025 (T4)	91 %
Marge d'erreur globale du résultat	± 1,9 %
Pour une population de 2 558 clients	19 fois sur 20

**RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE
ÉTUDE DE SATISFACTION – CLIENTÈLE GRANDE ENTREPRISE
2025**

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



AOÛT 2025

1. L'objectif principal

Ce document présente les **paramètres méthodologiques** de l'étude annuelle de satisfaction réalisée auprès de la clientèle *Grande Entreprise* d'Énergir, en collaboration avec Fino recherche et relation client. Il expose la démarche utilisée et les résultats administratifs obtenus de façon à préciser les limites et la portée de l'étude.

2. La population cible

L'étude s'adresse à l'ensemble des **clients Grande Entreprise** d'Énergir, en ciblant plus particulièrement les personnes décisionnelles responsables de la relation d'affaires avec l'entreprise.

3. Le mode de collecte

Une **liste de contacts** clients, mise à jour annuellement par Énergir, est transmise à Fino recherche et relation client via un réseau sécurisé. Cette liste comprend notamment :

- Numéro d'identification unique
- Numéro d'installation
- Coordonnées du contact (nom, courriel, téléphone)
- Langue du contact
- Nom de l'entreprise
- Nom du/de la Conseiller.ère attitré.e
- Grand secteur d'activité (industriel, institutionnel)
- Service de fourniture (achat direct, gaz de réseau)

La collecte des données s'effectue principalement par **sondage Web**. Pour l'édition 2025, l'invitation à participer a été envoyée directement par Énergir via l'adresse « *ventesgrandesentreprises@energir.com* » afin de renforcer la crédibilité de l'étude et accroître la confiance des clients à y répondre.

4. Le plan d'échantillonnage

Un total de **241 contacts valides** a été identifié pour l'étude. Un processus d'épuration a été réalisé afin d'éviter les doublons, notamment en regroupant les responsables de plusieurs installations sous un seul répondant.

5. Le questionnaire

Le questionnaire a été conçu en français, puis traduit en anglais pour permettre la participation des clients anglophones. Un prétest a été effectué afin de valider la qualité de la programmation. Le contenu du questionnaire a été soumis à Énergir pour approbation.

La question de satisfaction (libellé), toujours posée en début de sondage pour assurer la comparabilité annuelle, est formulée comme suit :

« Quelle est votre **satisfaction générale** envers **Énergir**? » (1 étant *pas du tout satisfait* et 10 étant *très satisfait*)

La durée moyenne de complétion du questionnaire est estimée à **8 minutes**.

6. La collecte de données et le taux de réponse

La collecte s'est déroulée du **13 mai au 11 juin 2025**, selon les étapes suivantes :

- **Envoi initial** le **13 mai** par courriel signé par Mme Josée Duhaime
Un lien actif au bas de cette invitation permettait d'accéder au questionnaire en ligne. Une adresse courriel (info@consultation.finoconseil.com) était disponible pour toutes questions concernant le sondage.
- **Premier rappel** par courriel le **20 mai** auprès des clients n'ayant pas complété le sondage
- **Rappels téléphoniques** les **22, 23, 27, 28, 29 et 30 mai** réalisé par Fino recherche et relation client
Au total, jusqu'à 6 rappels ont été faits pour rejoindre chaque contact.
- **Dernier rappel** par courriel le **5 juin** avec la mention « *Plus que 24 heures pour répondre* »
- **Rappels personnalisés** par les Conseiller.ères du **2 au 10 juin** sur une base volontaire
- **Clôture de la collecte** le **11 juin**

Au total, **95 clients** ont répondu au sondage, représentant un **taux de réponse** de **39,4 %**. Ce taux est jugé satisfaisant dans le contexte actuel de baisse généralisée des taux de réponse dans l'industrie du sondage. Il permet d'obtenir une marge d'erreur robuste de $\pm 7,8 \%$.

7. Le traitement des données et la pondération

Le traitement des données a été effectué par les professionnels de Fino recherche et relation client à l'aide des logiciels SPSS et Q. Aucune pondération n'a été appliquée.

Les résultats sont présentés dans un **rapport** au format PowerPoint.

8. Le résultat et la marge d'erreur

Le résultat de satisfaction de la clientèle *Grande Entreprise* d'Énergir obtenu pour l'exercice 2025 est détaillé ci-dessous :

	Indice de satisfaction de la clientèle <i>Grande Entreprise</i>
Résultat pour l'exercice 2025 :	
Pourcentage des répondants ayant accordé une note de 8 à 10	98 %
Marge d'erreur maximum du résultat	
Pour une population de 241 clients	$\pm 7,8 \%$ 19 fois sur 20



Le 28 février 2025

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

Objet : Recertification de votre système - ISO 14001:2015
Certificat modifié n° 25826-1-14

Madame,

À la suite des constats formulés lors de votre dernier audit, c'est avec plaisir que nous vous confirmons le renouvellement du certificat du BNQ pour un nouveau cycle. Vous trouverez donc ci-joint un nouveau certificat qui reflète les informations à jour sur le domaine d'application de votre système de même que la période de validité de celui-ci.

Le prochain audit aura lieu en février 2026. Nous communiquerons 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. De plus, nous vous demandons de bien vouloir détruire le certificat original n° 25826-1-13 que vous avez en votre possession.

Pour toute question concernant votre dossier, n'hésitez surtout pas à contacter le responsable du programme, soit Jean-Philippe Lavoie à l'adresse courriel suivante : jean-philippe.lavoie@bnq.qc.ca.

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

/sg

Nathalie Dupont, ing., M. Sc.
Directrice des opérations

p. j. Certificat n° 25826-1-14

Entreprise : **ÉNERGIR S.E.C.**
Certificat n° : **25826-1-14**
Norme : **ISO 14001:2015**

Date de certification initiale : **24 octobre 2000**
Date de délivrance : **28 février 2025**
Date d'expiration : **15 mars 2028**

ACTIVITÉS RÉALISÉES AUX ADRESSES SUIVANTES :

SITE	ADRESSE
Bureau administratif (BA) : Laurentides – <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>	1230, boul. Michèle-Bohec, Blainville (Québec) J7C 5S4
Bureau administratif (BA) : Montérégie – <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>	4305, boul. Lapinière, Brossard (Québec) J4Z 3H8
Bureau administratif (BA) : Estrie - <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>	700, boulevard Lemire, Drummondville (Québec) J2C 7W9
Bureau administratif (BA) : Estrie - <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>	605, rue Georges-Cros, Granby (Québec) J2J 1B4
Bureau administratif (BA) : Estrie – <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>	4314, rue Sherbrooke, Magog (Québec) J1X 5R2
Bureau administratif (BA) : Est de Montréal – <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>	11401, avenue L-J-Forget, Montréal (Québec) H1J 2Z8

Entreprise : **ÉNERGIR S.E.C.**
Certificat n° : **25826-1-14**
Norme : **ISO 14001:2015**

Date de certification initiale : **24 octobre 2000**
Date de délivrance : **28 février 2025**
Date d'expiration : **15 mars 2028**

ACTIVITÉS RÉALISÉES AUX ADRESSES SUIVANTES (suite) :

SITE	ADRESSE
Bureau administratif (BA) : Ouest de Montréal – <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>	2200, rue Cannes-Brûlées, Montréal (Québec) H8N 2Z2
Bureau administratif (BA) : Québec – <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>	2388, rue Einstein, Québec (Québec) G1P 3S2
Bureau administratif (BA) : Abitibi-Témiscamingue – <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>	579, boul. Témiscamingue, Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7C8
Bureau administratif (BA) : Saguenay / Lac-Saint-Jean – <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>	1100, rue Bersimis, Saguenay (Québec) G7K 1A5
Bureau administratif (BA) et Transmission : Mauricie – <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>	1926, voie de desserte - Autoroute 40, Saint-Maurice (Québec) G0X 2X0

Entreprise : **ÉNERGIR S.E.C.**
Certificat n° : **25826-1-14**
Norme : **ISO 14001:2015**

Date de certification initiale : **24 octobre 2000**
Date de délivrance : **28 février 2025**
Date d'expiration : **15 mars 2028**

ACTIVITÉS RÉALISÉES AUX ADRESSES SUIVANTES (suite) :

SITE	ADRESSE
École de technologie gazière (ETG) – <i>Formation, recherche et développement en technologie gazière</i>	1350, rue Nobel, bureau 200, Boucherville (Québec) J4B 5H3
Usine de liquéfaction, stockage et regazéification (LSR) – <i>Activités à l'usine de liquéfaction, de stockage et de regazéification de gaz naturel</i>	11400, avenue Armand-Chaput, Montréal (Québec) H1C 1S7

Nathalie Dupont

Nathalie Dupont, ing., M. Sc., directrice des opérations
Bureau de normalisation du Québec



Bureau de normalisation
du Québec

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

CERTIFICAT

Certificat n° : 25826-1-14
Date de certification initiale : 24 octobre 2000

Date de délivrance : 28 février 2025
Date d'expiration : 15 mars 2028

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 :

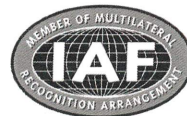
Siège social - Activités liées au réseau de distribution du gaz naturel au Québec (daQ) par canalisation ainsi qu'à l'usine de liquéfaction, de stockage et de regazéification de gaz naturel :
1717, rue du Havre, Montréal (Québec) H2K 2X3

VOIR ANNEXE POUR SITES SUBSÉQUENTS

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

ISO 14001:2015

Nathalie Dupont, ing., M. Sc., directrice des opérations
Bureau de normalisation du Québec



La validité du certificat est vérifiable à l'adresse www.bnq.qc.ca/fr/clients-certifies.html.

PROCÉDURE DE RECOUVREMENT ET D'INTERRUPTION DE SERVICE

- 1 Durant la période du 15 novembre 2024 au 15 mars 2025, 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.