

Rapport de
développement
durable 2017



Table des matières - Rapport de développement durable 2017

1.	Mise en garde relativement aux déclarations prospectives	3
2.	Message de la présidente et chef de la direction	4
3.	À propos de ce rapport	11
4.	Profil de l'entreprise.....	12
4.1.	Énergir en bref	12
4.2.	Données sur l'emploi	17
4.3.	Gouvernance	19
5.	Analyse de pertinence	24
6.	Enjeux prioritaires.....	36
6.1.	Acceptabilité sociale	36
6.2.	Approvisionnement gazier.....	45
6.3.	Conformité légale et éthique des affaires	53
6.4.	Efficacité énergétique et innovation technologique.....	61
6.5.	Émissions atmosphériques	65
6.6.	Gestion de l'impact environnemental du développement du réseau gazier ..	74
6.7.	Le gaz naturel et la transition énergétique	79
6.8.	Santé et sécurité au travail.....	83
6.9.	Satisfaction de la clientèle.....	88
6.10.	Sécurité du réseau gazier	92
7.	Index du contenu GRI.....	98
8.	Glossaire	108
9.	Remerciements	109

1. Mise en garde relativement aux déclarations prospectives

Le présent rapport de développement durable peut contenir des informations prospectives au sens des lois applicables en matière de valeurs mobilières. Ces informations prospectives peuvent refléter des intentions, projets, attentes et opinions de la direction (Direction) d'Énergir inc. qui pourraient concerner notamment des enjeux et questions de développement durable qui s'appliquent au contexte d'affaires d'Énergir inc. et d'Énergir, s.e.c. et certains risques et opportunités pour les activités d'Énergir inc. et d'Énergir, s.e.c. liés notamment aux changements climatiques, à la transition énergétique, la gestion environnementale et l'acceptabilité sociale de leurs activités. Ces risques et opportunités peuvent avoir un impact sur la croissance, les résultats d'exploitation, le rendement, les perspectives ou les occasions d'affaires futures d'Énergir inc. ou d'Énergir, s.e.c. De telles informations prospectives seraient fondées sur des renseignements qui sont actuellement à la disposition de la Direction et des hypothèses à l'égard d'événements futurs. Les informations prospectives mettent en cause des risques et incertitudes connus et inconnus ainsi que d'autres facteurs indépendants de la volonté de la Direction. Un certain nombre de facteurs pourraient faire en sorte que les résultats réels d'Énergir inc. et d'Énergir, s.e.c. diffèrent de façon importante des attentes actuelles telles qu'elles sont exprimées dans les informations prospectives.

Pour un aperçu de certains facteurs de risques, prière de vous référer au rapport de gestion d'Énergir inc. de l'exercice clos le 30 septembre 2017 et aux rapports de gestion trimestriels subséquents qui traitent ou qui pourraient traiter de l'évolution de ces risques. Ces rapports sont disponibles sur www.sedar.com sous le profil d'Énergir inc.

Bien que des informations prospectives puissent être fondées sur ce que la Direction estime être des hypothèses raisonnables, la Direction ne peut garantir aux investisseurs que les résultats réels seront conformes à ceux dont il est question dans ces informations prospectives. De telles informations prospectives sont présentées à la date du présent rapport de développement durable et la Direction n'a pas l'obligation de les mettre à jour ni de les réviser afin de tenir compte de faits nouveaux ou de circonstances nouvelles, sauf si les lois sur les valeurs mobilières applicables l'y obligent. Les lecteurs sont priés de ne pas se fier indûment à ces informations prospectives.

2. Message de la présidente et chef de la direction

Rapport de développement durable 2017

Penser l'énergie avec cohérence

L'évidence du développement durable

L'entreprise n'est pas une île. Elle est partie de la communauté. Elle transforme le talent et les ressources de la communauté en biens et services qui contribuent à la vie économique et sociale. La relation dynamique entre l'entreprise et la communauté est celle d'un organisme vivant dans son écosystème. Si on accepte l'analogie, dès lors le développement durable se présente comme une évidence, avec toute sa complexité.

Partie de la solution

L'énergie étant au centre de toute activité, la volonté d'être en relation avec notre milieu a inspiré la fondation de notre entreprise, il y a 60 ans. La suite a été bâtie sur une volonté de cohérence. Créer de la valeur, parce que c'est la mission d'une entreprise; adapter nos solutions aux besoins des communautés pour bien grandir; s'engager dans la discussion pour évoluer en harmonie avec son époque et ses enjeux. Dans ce mouvement, nous avons fait progresser notre métier de distributeur gazier; nous avons ajouté à nos solutions des énergies renouvelables; nous avons imaginé différemment notre action et fait évoluer notre mission. Nous avons été la première compagnie d'énergie au Québec à intégrer l'efficacité énergétique à sa stratégie d'affaires et à son offre commerciale. Notre croissance se fait et se fera en aidant plus de clients à moins consommer. Voilà comment nous nous assurons de demeurer pertinents et de faire partie de la solution.

Dialogue avec les parties prenantes

Je vous présente notre troisième rapport de développement durable, élaboré selon les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI). Nous publions un rapport complet à tous les deux ans. Celui-ci fait le bilan de l'année 2017 en fonction des normes les plus récentes de la GRI. Pour préparer ce rapport, nous avons tenu des consultations auprès de 200 parties prenantes internes et externes. Ils sont employés, fournisseurs, clients, groupes de citoyens intéressés par les questions d'énergie, groupes environnementaux, organisations communautaires. Ils sont représentatifs des groupes et personnes de la

communauté avec lesquels nous interagissons. Avec elles, nous avons discuté de ce qu'elles jugent important à leurs yeux, notamment nos orientations stratégiques, nos approvisionnements, nos pratiques environnementales ainsi que de notre action communautaire et philanthropique. Ces échanges hautement constructifs sont le reflet d'une relation saine et moderne entre une entreprise et sa communauté.

Je vais tenter ici de refléter la teneur de ces échanges, qui servent de trame à ce rapport, en abordant des thèmes qui ont suscité des questionnements et de l'intérêt auprès de nos parties prenantes.

Une démarche de développement durable en évolution

Cette troisième édition fait prendre conscience de notre évolution face à cet exercice. Nous avons gagné une certaine maturité dans la compréhension et l'intégration du développement durable à nos activités. À l'origine, il y avait une entreprise qui avait à cœur la transparence et des groupes qui croyaient en une posture citoyenne active. Cela demeure, bien sûr, mais notre relation avec les parties prenantes s'est fortement enrichie. Nous avons approfondi le dialogue. L'entreprise qui répond est maintenant aussi une entreprise qui questionne. L'échange permet encore plus l'apprentissage commun.

Je tiens à remercier les parties prenantes qui ont participé à ce travail de réflexion et d'analyse. Par rapport à la dernière publication, le lecteur sera intéressé par plusieurs développements qui ont ponctué le parcours de notre entreprise dont la croissance est dynamique.

Actions internes

Les consultations avec les parties prenantes ont souvent porté sur la cohérence devant exister entre Énergir, l'entreprise qui adhère au développement durable sur le plan interne, et Énergir, l'entreprise qui participe à la transition énergétique dans une optique de croissance. Mettre en relation notre plan d'action interne en développement durable et nos priorités d'affaires s'est avéré très intéressant.

Ainsi, sur le plan interne, Énergir a continué ses progrès pendant la période étudiée avec plusieurs chantiers d'importance.

La gouvernance en développement durable s'est renforcée et raffinée avec, notamment, la recertification ISO 14001 relativement, entre autres, à la comptabilisation des gaz à effet de serre et avec une participation encore plus active de notre conseil d'administration à l'évolution de notre démarche.

Nous avons initié une démarche d’approvisionnement gazier responsable visant le double objectif d’assurer une meilleure traçabilité de nos approvisionnements et de favoriser des producteurs qui auront adopté les meilleures pratiques afin de réduire les impacts de leurs opérations, notamment les émissions de méthane. Dans cette initiative, Énergir collabore avec l’Institut Pembina, une organisation non gouvernementale basée en Alberta et réputée pour ses analyses de politiques publiques tournées vers la transition énergétique.

Nous avons aussi poursuivi nos travaux en matière d’acceptabilité sociale afin, notamment, d’améliorer la connaissance des réalités locales par les équipes de chantier lors de projets de construction, mieux recueillir les commentaires des citoyens touchés aux différentes étapes, et orienter les efforts de tous vers une amélioration des indicateurs de satisfaction des parties prenantes et, nous l’espérons, une plus grande acceptabilité sociale de nos projets.

Priorités d’entreprise

Ces actions internes d’amélioration se veulent cohérentes avec la volonté de notre entreprise de jouer un rôle actif et structurant dans la transition énergétique. Ce rôle se manifeste par une évolution de notre modèle d’affaires qui s’appuie sur trois principaux piliers.

1. L’intensification de nos efforts en matière d’efficacité énergétique

Énergir a mis en œuvre ses premiers programmes d’efficacité énergétique dès 2001. C’était une première au Québec. Au cours de l’exercice 2017, près de 4 700 projets se sont ajoutés pour un total de plus de 120 500 projets accomplis en efficacité énergétique depuis le début. Ces projets représentent pour nos clients des économies annuelles de 497 millions de m³ de gaz naturel et permettent d’éviter l’émission annuelle de plus de 954 500 tonnes de GES. Par son action en matière d’efficacité énergétique, Énergir est l’un des principaux contributeurs à la réduction des GES au Québec.

2. L’offre de solutions énergétiques diversifiées de remplacement des produits pétroliers

Afin d’atteindre les objectifs de réduction des émissions des GES au Québec, la Politique énergétique du Québec 2030 prévoit dans ses cibles principales une réduction de 40 % des produits pétroliers consommés au Québec à l’horizon 2030 et identifie le gaz naturel comme une solution permettant d’atteindre cette cible. Énergir travaille de différentes façons pour offrir des solutions de remplacement aux produits pétroliers :

Nous développons notre réseau de distribution en gaz naturel, ce qui permet à des entreprises et des institutions de délaisser le mazout. En 2017, nous avons mis en service un prolongement du réseau dans Bellechasse entre Lévis et Sainte-Claire, raccordé le parc industriel d'Asbestos, et annoncé des prolongements dans les Appalaches et dans Portneuf.

Nous développons le potentiel du gaz naturel liquéfié (GNL) et du gaz naturel comprimé (GNC). Au cours de l'exercice couvert par le rapport, nous avons mis en service un nouveau train de liquéfaction à notre usine LSR qui permet de tripler notre capacité de production. Avec le GNL et le GNC, nous pouvons remplacer le diesel dans les transports ou dans des sites éloignés. Ainsi, nous fournissons maintenant du GNL à des traversiers; un nombre croissant de camions lourds et de flottes de véhicules de livraison ou de collecte de déchets sont convertis au GNC; nous avons ouvert de nouvelles stations de ravitaillement; et nous livrons du GNL à la mine de diamant Renard dans le Nord-du-Québec.

La place du gaz naturel dans la transition énergétique est parfois mal comprise, sous-estimée, voire critiquée. Nous devons certainement continuer de mieux la vulgariser. Car il vaut la peine de s'arrêter et constater le potentiel de cette solution : si nous comptabilisons l'impact anticipé des deux précédentes mesures (intensification de l'efficacité énergétique et développement de solutions diversifiées de remplacement des produits pétroliers, en incluant l'augmentation croissante de la présence de gaz naturel renouvelable (GNR) dans notre réseau), ces solutions à elles seules permettraient d'économiser jusqu'à 2 818 000 T. éq. CO₂ de GES à l'horizon 2030. Ce nombre équivaut à 11 % de la cible de réduction des émissions de GES de 37,5 % sur l'horizon 2030.

3. Le développement des énergies renouvelables

Au-delà de ces activités liées à notre distribution en gaz naturel, Énergir est aussi aujourd'hui un joueur de plus en plus présent dans le domaine des énergies renouvelables. Cela inclut une présence qui sera croissante du GNR dans notre réseau. Nous avons franchi une étape importante à la fin de 2017 lorsqu'un premier producteur municipal, la ville de Saint-Hyacinthe, a débuté l'injection dans notre réseau de GNR et produit localement à partir de résidus organiques. C'est maintenant une réalité tangible : au Québec, on fait de l'énergie renouvelable à partir de rebuts.

D'autres projets sont en développement dans ce créneau de la valorisation de nos déchets organiques. Nous travaillons, par exemple, sur un procédé de gaz naturel renouvelable produit localement à partir de résidus forestiers en collaboration avec G4, une société de la Colombie-Britannique et Greenfield Global. Nous espérons qu'un projet pilote puisse voir le jour au Québec à brève échéance. Le potentiel de biomasse forestière résiduelle étant très important, cette technologie pourrait

permettre, à terme, de répondre encore davantage à la volonté des clients de réduire leurs émissions de GES et d'utiliser une nouvelle source d'énergie locale en remplacement des produits pétroliers.

Nous produisons de l'énergie éolienne avec les parcs de la Seigneurie de Beaupré qui représentent l'un des plus importants sites de production d'énergie éolienne au Canada et qui recèlent encore un grand potentiel de développement. Aux États-Unis, nos filiales sont des leaders en production et distribution d'énergie renouvelable, entre autres en hydroélectricité, en énergie éolienne et en énergie solaire.

Nous avons d'ailleurs accentué notre présence et notre expertise dans le secteur de l'énergie solaire en intégrant à nos activités américaines la société Standard Solar, une entreprise impliquée dans le développement et l'installation de systèmes solaires photovoltaïques.

+ + - + + = avenir

Au cours de l'exercice couvert par ce rapport, Énergir a déployé un nouveau plan stratégique qui oriente le développement de l'entreprise pour les cinq prochaines années. Ce plan ne marque aucune rupture, il est essentiellement une continuité de notre action visant à contribuer positivement à cette transition énergétique qui est une réponse obligée au péril que représentent les changements climatiques.

Ce plan stratégique, nous le synthétisons symboliquement par une formule mathématique : + + - + + = avenir. Nous voulons aider plus de clients dans plus de communautés à mieux consommer des énergies de plus en plus durables. C'est notre manière de développer notre entreprise avec toujours plus de pertinence.

Nous présenter comme nous sommes

À la fin de 2017, dans un geste marquant de cette année du 60e anniversaire de notre entreprise fondée en 1957, Gaz Métro est devenue Énergir. C'est notre nouveau nom. Et ce n'est pas un changement cosmétique. C'est le reflet de notre évolution. Il y a 10 ans, la presque totalité de nos activités étaient liées au gaz naturel. Aujourd'hui, environ 45 % de nos actifs sont non gaziers. Nos activités dans le gaz naturel ont progressé, parce que le gaz naturel est une solution privilégiée pour remplacer des produits pétroliers; mais nos activités dans les énergies renouvelables ont augmenté encore plus fortement. Ce nom reflète le rôle que nous jouons dans la transition énergétique : proposer une variété de solutions pour répondre de manière toujours plus durable à une variété de besoins. Et ce nom est un verbe. Parce que pour opérer la transition énergétique, il faut

être dans l'action. Nous combinons énergie et agir. Nous combinons énergie et avenir. Nous disons Énergir.

Nous le disons avec une dose de fierté, parce que nous croyons dans la pertinence de notre action; nous le disons aussi avec humilité, parce que nous reconnaissons les progrès que nous devons encore accomplir sur la voie d'un développement encore plus durable.

Des progrès à accomplir

Nous voulons, en ce sens, améliorer notre capacité à mieux répondre aux préoccupations de nos parties prenantes face à nos approvisionnements en gaz naturel. La complexité technique de déterminer la provenance et le mode d'extraction d'une énergie dont nous sommes distributeurs et non producteurs a toujours été un défi. Ces questions complexes nous habitent et nous avons décidé de les voir comme une opportunité de faire mieux. Cela évoque le caractère innovant de notre approche d'approvisionnement gazier responsable précédemment évoquée.

Nous devons aussi remettre sur le métier certains de nos programmes en matière de santé sécurité au travail. L'année 2017 a malheureusement représenté un recul avec 25 incidents qui ont entraîné des pertes de temps travaillé, contre 16 l'année précédente. Au moment d'écrire ces lignes, des enquêtes internes cherchent encore à cerner les causes de ces incidents qui nous ont éloignés de notre objectif. Il faut pouvoir encore mieux assurer la sécurité de ceux et celles qui sont nos plus précieux collaborateurs.

Replacer l'humain au centre de nos préoccupations

Nous sommes fiers de former comme entreprise, un regroupement de femmes et d'hommes qui sont tournés vers demain. Notre posture comme organisation n'a jamais été de se complaire dans un modèle d'affaires qui nous semble confortable, mais plutôt de voir la suite comme une occasion de faire mieux. Or, nous sommes à une époque où la suite peut paraître imprévisible. Des changements fondamentaux se nourrissent les uns les autres et dessinent une nouvelle époque dont on ne saisit pas les contours. La menace des changements climatiques, la déferlante de l'intelligence artificielle, le durcissement du discours politique dans plusieurs pays, ce sont des forces de redéfinition des sociétés, du monde.

Contribuer à un meilleur avenir est un effort, un travail, qui demande de l'ouverture, de la mémoire, de l'ingéniosité, de l'humilité et de la collaboration. Quand le discours divise au lieu de rassembler, quand la technologie ébranle l'emploi tel qu'on le connaît, quand l'économie accroît les inégalités, on se retrouve dans un

monde curieusement mené où l'humain pourrait sembler être de trop pour l'humanité.

Replacer l'humain au cœur de nos actions, c'est également prendre acte de changements qui doivent s'opérer. Dans les derniers mois, beaucoup de femmes ont dit #metoo pour ensuite dire #timesup. Il en a émergé un mouvement international pour la justice et l'équité envers les femmes qui ébranle maintenant les structures du pouvoir et qui nous force à une prise de conscience.

Ce mouvement se généralise en faveur de l'inclusion et de la diversité dans les organisations et dans les lieux de décision. La mixité, c'est la fertilité. C'est vrai pour les idées aussi. Les entreprises prennent de meilleures décisions quand elles savent faire émerger toute l'intelligence de l'organisation. Alors il faut mêler les idées, les talents et les points de vue. Les femmes et les hommes bien sûr; mais plus encore : les jeunes et les expérimentés aussi; les natifs comme les nouveaux arrivants. Il faut chercher à créer des mélanges des genres et des idées, des bouillons de culture. C'est le seul moyen d'avancer pour vrai.

L'émergence du concept de développement durable a permis aux sociétés humaines de se reconnecter à leurs écosystèmes, la suite devra permettre de reconnecter l'humain et l'humanité. Et c'est en les incluant et en les impliquant, en étant connectés à nos communautés, que nous y arriverons.

3. À propos de ce rapport

3.1.1. Notes au lecteur et éléments généraux d'information sur Énergir

GRI 102-1, 102-4, 102-5, 102-46, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

En novembre 2017, Société en commandite Gaz Métro a dévoilé sa nouvelle identité et modifié sa dénomination sociale pour Énergir, s.e.c. Pour faciliter la lecture du Rapport de développement durable, « Énergir, s.e.c. » sera indiquée comme « Énergir ».

Ce changement reflète l'évolution considérable de l'entreprise au fil des dix dernières années. Il y a une décennie, la quasi-totalité de ses activités était liée au gaz naturel. Depuis, Énergir, s'est diversifiée et s'est largement investie dans de nouvelles formes d'énergies de plus en plus renouvelables, au Québec et aux États-Unis. Aujourd'hui, la production et la distribution d'électricité et l'offre de services énergétiques non gaziers constituent près de 45 % des actifs d'Énergir, sur une base consolidée.

Ce rapport porte sur l'activité principale d'Énergir, soit la distribution de gaz naturel au Québec (DaQ). La volonté est d'étendre progressivement les indicateurs aux activités hors DaQ dans les prochains rapports de développement durable.

Dans certains cas, afin de répondre aux attentes exprimées par les parties prenantes ou de présenter des données ou des informations exhaustives lorsque l'information était disponible, les filiales sont incluses. C'est notamment le cas des indicateurs portant sur la valeur économique. Le périmètre de chaque indicateur est défini dans l'index du rapport.

La période concernée pour les indicateurs de performance est l'exercice financier 2017 (du 1^{er} octobre 2016 au 30 septembre 2017), à moins d'indication contraire. Pour certaines approches de gestion et faits saillants, des informations plus à jour, en date du 1^{er} mai 2018, sont présentées.

Le contenu de ce rapport est orienté vers les enjeux prioritaires déterminés par les parties prenantes internes et externes d'Énergir. Pour savoir comment Énergir a établi ces thématiques, veuillez-vous reporter à la section sur **l'analyse de pertinence**.

Aucun changement substantiel de taille, de structure ou de capital d'Énergir n'est survenu au cours de l'exercice financier 2017. Énergir réalise dans sa démarche de développement durable une mise à jour annuelle des indicateurs de performance et publie un rapport de développement durable complet tous les deux ans. Le précédent rapport de développement durable d'Énergir (anciennement Gaz Métro) a été publié le 16 juin 2016.

Ce rapport a été préparé en conformité avec les normes GRI : option de conformité essentielle. Les indicateurs de performance présentés dans le Rapport de développement durable n'ont pas fait l'objet d'un audit externe, sauf exception¹. Néanmoins, ils ont été révisés et approuvés par toutes les instances internes imputables

¹ Les données des émissions de gaz à effet de serre et de certains contaminants atmosphériques qui sont déclarés en vertu du Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère (« RDO ») font l'objet d'un audit externe.

en matière de développement durable et de divulgation d'information chez Énergir, incluant le comité de divulgation et le conseil de gestion d'Énergir.

Les informations présentées dans le Rapport de développement durable ont été fournies avec un souci de validité, d'intégrité et de justesse des données; elles proviennent de systèmes internes de gestion, tels que le système de gestion environnementale.

Cliquez ici pour accéder à l'index du contenu GRI.

GRI 102-3

Pour toute question concernant ce rapport, communiquez avec :

Philippe Lanthier
Direction du développement durable, des affaires publiques et gouvernementales
1717, rue du Havre, Montréal (Québec) H2K 2X3
dd@energir.com
514 598-3449
Sur Twitter : [Twitter.com/Energir_](https://twitter.com/Energir_)

Pour plus d'information, visitez le : energir.com/dd

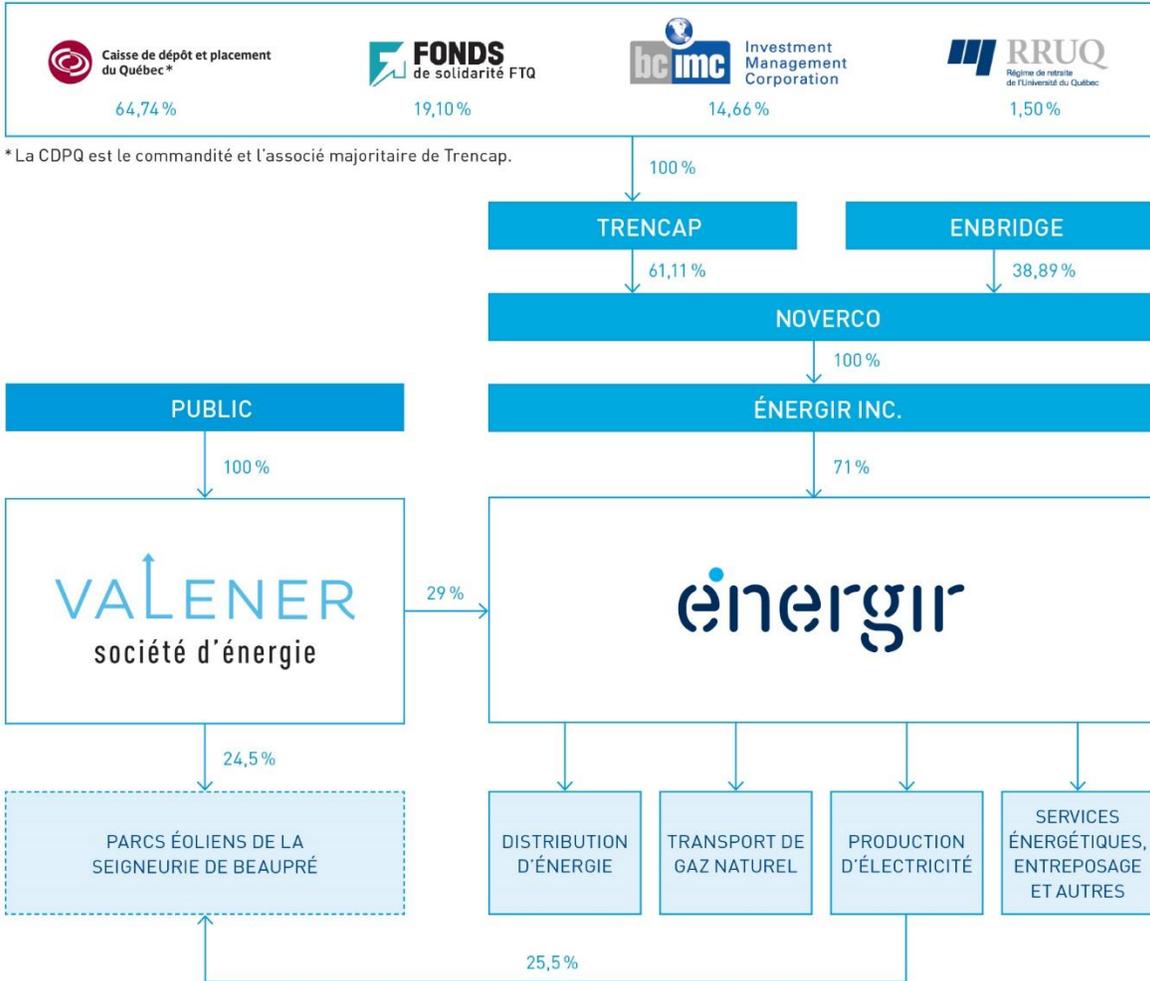
4. Profil de l'entreprise

4.1. Énergir en bref

Comptant plus de 7 milliards de dollars d'actifs, Énergir est une entreprise diversifiée du secteur énergétique dont la mission est de répondre de manière de plus en plus durable aux besoins énergétiques de ses quelque 520 000 clients et des communautés qu'elle dessert. Principale entreprise de distribution de gaz naturel au Québec, Énergir y produit également, par le biais de filiales, de l'électricité à partir d'énergie éolienne. Aux États-Unis, par le biais de filiales, l'entreprise est présente dans près d'une quinzaine d'États où elle produit de l'électricité de sources hydraulique, éolienne et solaire, en plus d'être le principal distributeur d'électricité et le seul distributeur de gaz naturel de l'État du Vermont. Énergir valorise l'efficacité énergétique, investit et s'investit dans des projets énergétiques novateurs tels que le gaz naturel renouvelable et le gaz naturel liquéfié et comprimé. Par le biais de ses filiales, elle offre également une variété de services énergétiques. Énergir souhaite devenir le partenaire recherché et apprécié par tous ceux et celles qui aspirent à un avenir énergétique meilleur.

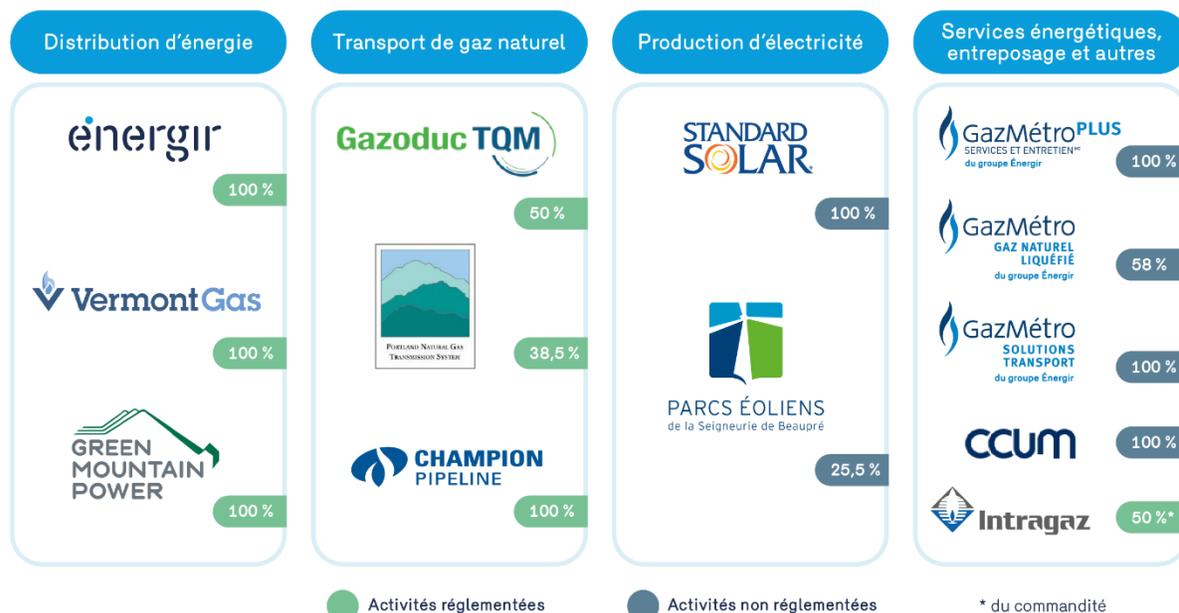
La structure de détention et les quatre principaux secteurs d'activité d'Énergir, ainsi que les principales entreprises qui s'y rattachent, sont présentés ci-après.

4.1.1. GRI 102-5 Structure de l'entreprise



4.1.2. GRI 102-2 - Activités, marques, produits et services

Les données représentent la situation au 30 septembre 2017.



4.1.3. GRI 102-13 - Associations dont Énergir est membre (Affiliations)

Alliance québécoise de l'efficacité énergétique (AQEE)

American Gas Association (AGA)

Association canadienne du gaz (CGA)

Association canadienne du transport urbain (ACTU)

Association de professionnels en droit de passage et immobilier du Québec

Association des chefs en sécurité incendie du Québec (ACSIQ)

Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec (ACRGTQ)

Association industrielle de l'est de Montréal (AIEM)

APL Énergies

Association québécoise de la production d'énergie renouvelable (AQPER)

Association québécoise du gaz naturel (AQGN)
BOMA Québec
Canadian Natural Gas Vehicle Alliance (CNGVA)
Centre d'expertise et de recherche en infrastructures urbaines (CERIU)
Cercle canadien
Chambre de commerce de l'est de Montréal
Chambre de commerce du Montréal métropolitain (CCMM)
CIRANO
Conseil des entreprises en technologies environnementales du Québec (CETEQ)
Conseil des relations internationales de Montréal (CORIM)
Conseil du patronat du Québec (CPQ)
Conseil patronal de l'environnement du Québec (CPEQ)
Energy Solutions Center (ESC)
Écotech Québec
Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable (ECPAR)
Info-Excavation
Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ)
Jeune Chambre de commerce de Montréal (JCCM)
Manufacturiers et exportateurs du Québec
Réseau en ventilation et qualité de l'air intérieur des habitations (RVQAIH)

4.1.4. GRI 102-12 – Initiatives externes - 2017

Énergir est un partenaire du Plan Montréal durable 2016-2020 de la Ville de Montréal et met en œuvre, de manière volontaire, des initiatives pour contribuer aux objectifs du Plan.

Énergir est l'un des membres fondateurs de l'Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable (ECPAR), qui vise à intégrer le développement durable dans les chaînes d'approvisionnement et à orienter les meilleures pratiques en la matière. Énergir croit à l'importance de l'achat responsable et du développement durable promue par l'ECPAR et a intégré des pratiques

d'approvisionnement responsable, notamment dans ses appels d'offres en vue de l'achat de biens et de services.

Énergir est partenaire et membre du comité consultatif SWITCH, l'alliance pour une économie verte au Québec, dans le but de mettre en place des solutions novatrices pour accélérer la transition vers une économie québécoise créatrice de richesse et respectueuse de l'environnement.

Énergir s'est jointe à quinze institutions publiques et grandes entreprises privées en 2017 en s'engageant à s'approvisionner davantage en biens et services issus de l'économie sociale, le tout dans le cadre de l'initiative L'économie sociale, j'achète!, une initiative du Conseil d'économie sociale de l'île de Montréal (CESIM).

4.1.5. GRI 102-6 - Marchés desservis

Énergir divise sa clientèle en trois catégories :



4.1.5.1. GRI 102-45 - Entités incluses dans les états financiers consolidés de l'entreprise

Pour plus de détails sur les entités incluses dans les états financiers consolidés, se référer au rapport de gestion d'Énergir, ainsi qu'aux états financiers annuels consolidés audités d'Énergir, pour les exercices clos les 30 septembre 2017 et 2016, tous inclus dans ceux de Valener inc. et disponibles sur le site Internet www.sedar.com sous le profil de Valener inc. ainsi que sur le site Internet de Valener à : www.valener.com/investisseurs/documents-financiers.

4.2. Données sur l'emploi

4.2.1. GRI 102-7 - Effectif total - 2017

Le personnel d'Énergir comptait près de 1 500 personnes au 30 septembre 2017.

Emplois syndiqués CSN ²	Majoritairement des postes techniques et de métiers
Emplois syndiqués SEPB ³ – Bureau	Majoritairement des postes de commis de bureau
Emplois syndiqués SEPB - Représentants	Postes de représentantes et représentants aux ventes
Cadres spécialisés	Postes de conseillères et conseillers, analystes, coordonnatrices et coordonnateurs, etc.
Cadres gestionnaires	Postes de chefs de services, chefs de groupe, conseillères principales et conseillers principaux
Cadres de direction	Directrices et directeurs
Haute direction	Vice-présidente principale et vice-présidents principaux, vice-présidents, vice-présidente adjointe et vice-président adjoint et présidente et chef de la direction

	Réguliers			Temporaires			Grand total		
	Femmes	Hommes	TOTAL	Femmes	Hommes	TOTAL	Femmes	Hommes	TOTAL
Emplois syndiqués CSN	62	400	462	1	4	5	63	404	467
Emplois syndiqués SEPB - Bureau	191	178	369	11	6	17	202	184	386
Emplois syndiqués SEPB - Représentants	13	23	36	0	1	1	13	24	37
Cadres spécialisés	167	190	357	11	6	17	178	196	374
Cadres gestionnaires	62	118	180	1	3	4	63	121	184
Cadres de direction	10	19	29	0	0	0	10	19	29
Conseil de gestion	2	9	11	0	0	0	2	9	11
Total	507	937	1 444	24	20	44	531	957	1 488

² Confédération des syndicats nationaux

³ Syndicat des employées et employés professionnels et de bureau

4.3. Gouvernance

4.3.1. GRI 102-18 - Structure de la gouvernance - 2017

Conseil d'administration et conseil de gestion

Le conseil d'administration d'Énergir inc., à titre de commandité d'Énergir, surveille mais n'assume pas la gestion courante des activités. Cette fonction est déléguée à la présidente et chef de la direction et aux autres dirigeants qui forment ensemble le conseil de gestion.

Le conseil d'administration est responsable d'approuver un ensemble de politiques qui touchent plusieurs domaines du développement durable. Par exemple, la Politique d'investissement communautaire permet de mieux orienter l'action philanthropique et de générer une plus-value pour la collectivité. La Politique environnementale sert à établir et à communiquer clairement les objectifs en matière de préservation de l'environnement, tant aux membres du personnel qu'au public. D'autres politiques, comme le Code d'éthique de l'entreprise et la Politique de divulgation de l'information, guident aussi les actions de chacun et chacune chez Énergir.

Les membres du conseil de gestion dirigent l'exploitation de l'entreprise, en approuvant la structure, les plans d'affaires et les budgets, et représentent Énergir auprès de ses interlocuteurs externes (clientèle, investisseurs, marchés financiers, organismes réglementaires, autorités gouvernementales, etc.). Les membres du conseil de gestion prennent en considération les aspects économiques, sociaux et environnementaux dans leurs décisions et orientations.

Divers comités du conseil d'administration

Le comité d'audit aide le conseil d'administration à s'acquitter de ses responsabilités en matière de surveillance des processus comptables et de communication de l'information financière, de systèmes de contrôle interne, de gestion financière et de gestion des risques financiers.

Le comité santé et sécurité au travail et environnement (comité SST-Env), quant à lui, aide le conseil d'administration à s'acquitter de ses responsabilités en matière de gestion environnementale. Il est aussi chargé d'approuver les normes et les responsabilités d'Énergir en matière d'environnement et de santé et sécurité au travail. Ce comité est également responsable d'en surveiller le caractère approprié et actuel au regard de la législation en vigueur et des pratiques de l'industrie.

Pour l'aider à s'acquitter de ses responsabilités en matière de caisse de retraite, le conseil d'administration a constitué un comité de la caisse de retraite qui assume les responsabilités et les pouvoirs que lui ont délégués les comités de retraite relativement à la Politique de placement des fonds détenus dans la fiducie globale composée de l'actif des régimes de retraite du personnel d'Énergir.

Le comité de ressources humaines et de régie d'entreprise est, quant à lui, chargé d'examiner tous les aspects des ressources humaines qui relèvent de la compétence du conseil d'administration et, pour certains de ces éléments, d'en décider en dernier ressort.

Il est aussi chargé d'examiner les moyens utilisés par le conseil et ses comités pour superviser la gestion des affaires d'Énergir inc. et d'Énergir, d'évaluer l'efficacité du conseil et de ses comités (y compris les présidents de comité) à cet égard, et de faire des recommandations au conseil sur les façons d'améliorer la régie d'entreprise.

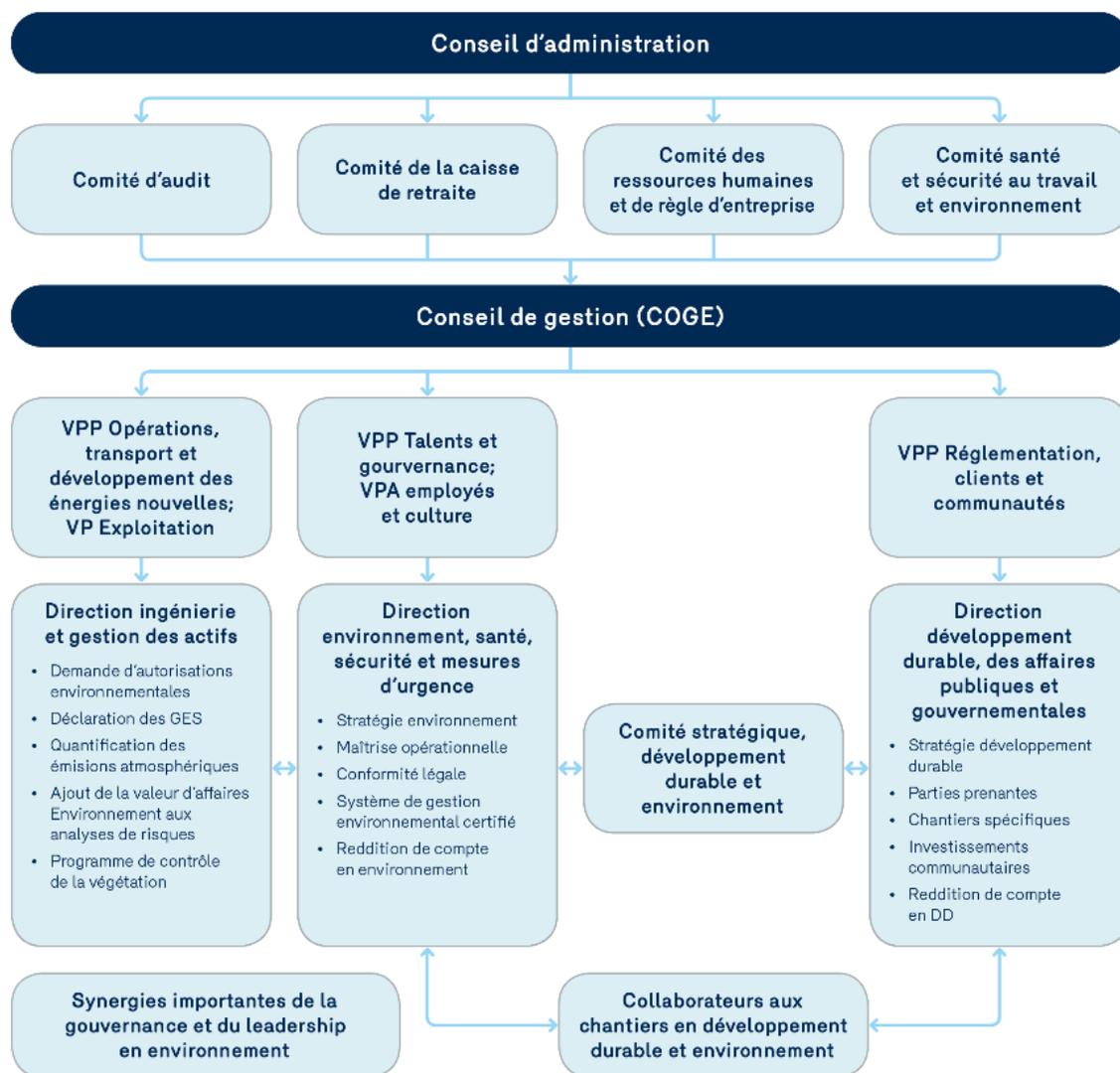
La structure de gouvernance complète de l'entreprise se trouve dans la Notice annuelle 2017 d'Énergir inc. disponible sur le site Internet www.sedar.com sous le profil d'Énergir inc. Une présentation de la structure de gouvernance se trouve également sur le site Internet [d'Énergir](http://www.energir.com)

4.3.2. GRI 102-18 - Structure de la gouvernance en développement durable

Énergir a adopté une structure de gouvernance interne qui favorise l'intégration des valeurs et des principes d'un développement durable dans la définition de ses objectifs, de ses stratégies et de ses actions, et ce, aux différents échelons de l'entreprise.

Énergir est certifié ISO 14001 (version 2004) depuis 2010 et a obtenu sa recertification sous la nouvelle version 2015 au printemps 2018. Dans le cadre de l'implantation de la nouvelle version de la norme ISO 14001 (version 2015), la structure de gouvernance a été révisée afin de s'assurer d'une synergie adéquate entre les directions piliers du Système de gestion environnementale (« SGE »), soit les directions de l'environnement, du développement durable et de l'ingénierie, ainsi que les différents niveaux de reddition de compte et de revue stratégique.

Le nouveau modèle de gouvernance adopté par le conseil de gestion et le conseil d'administration, en développement durable et en environnement est le suivant :



Direction du développement durable, des affaires publiques et gouvernementales

La Direction du développement durable, des affaires publiques et gouvernementales est responsable, pour le volet développement durable : i) de la stratégie de développement durable; ii) de l'analyse de pertinence des enjeux; iii) de la démarche de reddition de comptes et du rapport de développement durable; et iv) de la coordination de projets liés à l'amélioration continue de la démarche de développement durable. Elle doit s'assurer du bon fonctionnement de ces processus et du maintien des liens importants avec le SGE. De plus, cette direction, de concert avec la Direction de l'environnement, santé et sécurité et mesures d'urgence, est chargée de coordonner les rencontres du comité stratégique de développement durable et de l'environnement, de donner suite aux recommandations de ce comité ainsi qu'aux décisions du conseil de gestion et du comité SST-Env (relevant du conseil d'administration) en matière de développement durable.

Également, la Direction du développement durable, des affaires publiques et gouvernementales est responsable de l'application de la Politique d'investissement communautaire d'Énergir.

Direction de l'ingénierie et de la gestion des actifs

La Direction de l'ingénierie et de la gestion des actifs est responsable d'appuyer les équipes pour l'obtention des autorisations requises lors de projets de construction ayant une incidence sur l'environnement. Ces demandes d'autorisation sont présentées aux autorités compétentes. Cette direction s'assure également de préparer la déclaration annuelle sur les émissions des gaz à effet de serre (GES) et de quantifier les autres émissions atmosphériques, découlant des activités d'Énergir et de la consommation de gaz naturel de sa clientèle (à l'exception de celle devant elle-même faire cette déclaration annuelle de GES aux autorités compétentes). De plus, cette direction est responsable entre autres d'inclure la valeur d'affaires « environnement » dans les analyses de risques réalisées dans le cadre de la gestion des actifs et du programme de contrôle de la végétation dans les servitudes du réseau de transmission.

Direction de l'environnement, santé et sécurité et mesures d'urgence

La Direction de l'environnement, santé et sécurité et mesures d'urgence est responsable, pour le volet environnement, de s'assurer que les processus de gestion environnementale sont efficaces. Elle voit à ce que les orientations stratégiques de l'entreprise soient intégrées aux activités du SGE. Elle s'assure que le conseil de gestion soit informé des éléments du SGE qui nécessitent une approbation de sa part ou qui méritent une attention particulière. Elle voit à ce que le conseil de gestion et le comité SST-Env. soit informé de la performance environnementale et de l'efficacité du SGE au moment opportun.

Collaborateurs aux chantiers en développement durable, en environnement et à la reddition de comptes

La démarche de développement durable d'Énergir s'appuie sur la collaboration entre le personnel de différents secteurs de l'entreprise. Plusieurs collaborateurs ont ainsi été identifiés pour jouer différents rôles, notamment :

- Élaborer des initiatives d'amélioration continue et contribuer activement à l'avancement d'un chantier de travail;
- Examiner des sujets de préoccupation;
- Soutenir la rédaction du rapport de développement durable et s'assurer que l'information présentée est exacte.

Comité stratégique de développement durable et d'environnement

Le comité stratégique de développement durable et d'environnement est constitué de directeurs provenant de plusieurs secteurs à compétence transversale. Le rôle du comité est le suivant :

- Conseiller, évaluer et mettre en œuvre des actions prévues dans les stratégies de développement durable et d'environnement;
- Échanger sur les éléments stratégiques de conformité légale ainsi que sur les projets d'amélioration et de développement ayant une incidence environnementale;
- Orienter et valider les éléments du SGE et la démarche de développement durable;

- Émettre des avis ou des recommandations aux équipes de développement durable et d'environnement.

Conseil de gestion

Les membres du conseil de gestion prennent en considération l'environnement en lien avec le principe directeur énoncé dans la carte stratégique de l'entreprise qui vise la santé et sécurité au travail et le respect de l'environnement. Le rôle du conseil de gestion est d'assurer le suivi de la performance environnementale, d'approuver les objectifs et les éléments stratégiques en lien avec la gestion environnementale. Le conseil de gestion recommande également les modifications à apporter à la Politique environnementale au comité SST-Env, qui, s'il les approuve, les recommande à son tour pour adoption au conseil d'administration d'Énergir inc. La Politique environnementale permet d'établir et de communiquer clairement les objectifs en matière de prévention de la pollution et de protection de l'environnement.

Le rôle du conseil de gestion dans la démarche de développement durable d'Énergir est d'approuver les objectifs et la stratégie de développement durable. Les vice-présidents qui composent le conseil de gestion approuvent d'abord les données qui proviennent de leurs secteurs respectifs pour la reddition de comptes et, ensuite, l'ensemble du conseil de gestion approuve le contenu du rapport de développement durable.

Conseil d'administration

Le conseil d'administration d'Énergir inc., agissant à titre de commandité d'Énergir, veille à ce que la stratégie d'entreprise, incluant les orientations stratégiques environnementales, soit déployée. Il est également responsable d'adopter la politique environnementale.

Un rapport annuel sur la performance et les risques environnementaux lui est présenté. Les décisions qui s'ensuivent sont acheminées aux personnes concernées afin d'apporter les changements nécessaires de sorte que les activités de l'entreprise soient en conformité avec la stratégie déployée.

De plus, la Direction du développement durable, des affaires publiques et gouvernementales fournit à titre d'information le rapport de développement durable au conseil d'administration d'Énergir inc. tous les deux ans.

Conseil d'administration – Comité santé et sécurité au travail et environnement

Le comité SST-Env., quant à lui, aide le conseil d'administration à s'acquitter de ses responsabilités en matière de gestion environnementale. Le comité SST-Env veille sur la performance environnementale de l'entreprise d'un point de vue stratégique. Des réunions du comité SST-Env ont lieu à chaque trimestre afin de revoir les résultats et prendre les décisions requises (reddition de comptes trimestrielle). Celles-ci sont par la

suite acheminées aux personnes concernées afin d'apporter les changements nécessaires.

Conseil d'administration – Comité ressources humaines et régie d'entreprise (RHRE)

Le comité de ressources humaines et de régie d'entreprise (comité RHRE) permet d'échanger sur divers éléments de développement durable qui auront par la suite une incidence sur les activités du SGE. La Direction du développement durable, des affaires publiques et gouvernementales présente tous les deux ans l'avancement de la démarche en développement durable auprès du comité RHRE.

Lors de cette rencontre, l'approche et les orientations d'Énergir en matière de développement durable sont présentées, notamment les enjeux, les risques et les occasions d'affaires liés au développement durable, de même que la revue des chantiers prioritaires et leur avancement.

5. Analyse de pertinence

5.1.1. GRI 102-46 - Processus de contenu et périmètre des thèmes - 2017

Pour Énergir, le processus de détermination du contenu du rapport est le reflet de l'évolution des préoccupations au sein de l'entreprise mais aussi le fruit des réflexions provenant des échanges avec les parties prenantes.

Pour déterminer le contenu du rapport, nous avons appliqué les principes de la GRI :

5.1.1.1. Identification des enjeux :

L'étalonnage des enjeux de développement durable intégrés dans des documents et processus internes, tels que le plan stratégique d'Énergir et le processus d'analyse des risques constitue un intrant important permettant d'identifier les enjeux à traiter dans le rapport.

De plus, des rencontres individuelles avec des parties prenantes ont été privilégiées afin d'analyser le rapport 2015 (en particulier les enjeux qui y étaient abordés) et ainsi recueillir plus d'informations pertinentes.

D'autres intrants, comme les aspects et les impacts environnementaux identifiés dans le cadre de la révision du système de gestion environnementale pour obtenir la certification ISO 14001 :2015, ont surtout permis de bonifier les enjeux de développement durable et de s'assurer que la liste d'enjeux était la plus exhaustive possible.

En matière d'intrants externes à la réflexion, les enjeux soulevés dans d'autres rapports de développement durable d'entreprises actives dans l'industrie de l'énergie ont également été revus. Les commentaires que les parties prenantes avaient formulés lors de la rencontre de rétroaction sur le précédent rapport de développement durable ont été pris en compte. Finalement, lors de nos échanges, les parties prenantes internes et externes pouvaient proposer l'ajout de nouveaux thèmes considérés pertinents.

GRI 102-46

Intrants internes	Intrants externes
Analyse de risques majeurs	Étalonnage des pratiques en reddition de comptes d'entreprises du secteur énergétique
Planification stratégique 2018-2023	Sustainability Accounting Standards Bureau (SASB) Midstream Oil & Gas
Feuille de route en développement durable	Politique énergétique 2030 du gouvernement du Québec
Rapports de développement durable d'Énergir 2013 et 2015	
Rétroaction avec nos parties prenantes externes et consultations ponctuelles	

Enjeu	Description
1. Consommation énergétique interne	Consommation d'énergie (électricité, gaz naturel, carburants) au sein des bâtiments, pour des opérations et pour le parc de véhicules.
2. Gestion de l'eau	Gestion de l'eau dans les opérations et dans les bureaux d'affaires d'Énergir.
3. Gestion de l'impact environnemental du développement du réseau gazier	Pratiques et systèmes de gestion mis en place pour atténuer les risques et les impacts environnementaux liés aux activités d'extension du réseau gazier et de distribution de gaz naturel. Incluent les pratiques de gestion et de prise en compte de la biodiversité.
4. Gestion des matières résiduelles et déversements	Gestion des matières résiduelles et des matières dangereuses dans les bâtiments et dans les opérations ainsi que les déversements de contaminants.
5. Émissions atmosphériques	Gestion des émissions de gaz à effet de serre, d'autres polluants atmosphériques (ex. NO _x , SO ₂), des fuites fugitives et de l'impact des changements climatiques.
6. Efficacité énergétique et innovation technologique	Programmes et initiatives visant à permettre aux clients de réduire leur consommation de gaz naturel. Recherche de nouvelles applications du gaz naturel et d'autres solutions énergétiques.
7. Pratiques d'achat des biens et services	Démarche d'approvisionnement incluant l'évaluation et le choix des fournisseurs de biens et services selon des critères d'achat responsables.
8. Conformité légale et éthique des affaires	Conformité aux lois et règlements, influence réglementaire et initiatives volontaires en matière d'éthique des affaires.

Enjeu	Description
9. Approvisionnement gazier	Description de la chaîne d'approvisionnement du gaz naturel et des pratiques et procédures de l'entreprise, incluant le choix des fournisseurs, la traçabilité du gaz naturel et les impacts environnementaux et sociaux de la production gazière.
10. Performance et retombées économiques	Croissance de l'entreprise, retombées économiques du développement du réseau gazier et évolution du prix du gaz naturel.
11. Le gaz naturel et la transition énergétique	Le rôle du gaz naturel dans une économie plus sobre en carbone ainsi que les solutions énergétiques novatrices et renouvelables (gaz naturel liquéfié et gaz naturel renouvelable).
12. Acceptabilité sociale	Préoccupations liées aux impacts environnementaux et sociaux de la distribution de gaz naturel et des projets d'amélioration du réseau gazier. Relations avec les communautés autochtones et les autres parties prenantes impliquées dans les projets.
13. Accessibilité des services	Accessibilité territoriale au réseau gazier et pratiques et programmes d'aide pour les clients à faible revenu ou en difficulté de paiement.
14. Sécurité du réseau gazier	Initiatives de sensibilisation et de communication des risques, programmes d'entretien préventif et politiques de gestion des mesures d'urgence, de continuité des opérations et du rétablissement du réseau (délai d'intervention d'urgence, système de gestion).
15. Santé et sécurité au travail	Programmes de sensibilisation et systèmes de gestion permettant de favoriser un environnement de travail sain et sécuritaire pour les membres du personnel d'Énergir, les partenaires et fournisseurs. Incluent la gestion des accidents de travail et l'absentéisme.
16. Emploi et milieu de travail	Mesures implantées pour favoriser l'égalité, la diversité, la non-discrimination, le développement des compétences ainsi que la mobilisation du personnel.
17. Implication communautaire	Implication du personnel, réalisation de projets appuyés par le programme d'investissement communautaire d'Énergir.
18. Satisfaction de la clientèle	Suivi de la qualité du service offert à sa clientèle, de la gestion des plaintes et de la rapidité du service.

GRI 102-46

Le périmètre de chaque indicateur est défini dans l'index du rapport.

GRI 102-46

Notre approche

Pour mettre en application le principe de pertinence, près de 200 parties prenantes internes et externes ont été sondées en octobre 2017 sur la priorisation des enjeux à aborder dans le rapport.

La vérification de l'exhaustivité des aspects de reddition de comptes a été effectuée par l'équipe de développement durable. La validation s'est faite en deux temps, d'abord par l'entremise d'un atelier organisé avec un petit groupe représentatif de parties prenantes externes et, ensuite, par la validation du comité stratégique de développement durable et l'approbation du conseil de gestion en décembre 2017. Ce processus a également été présenté à titre d'information au conseil d'administration.

À la suite de la publication du rapport, l'équipe de développement durable d'Énergir examinera les possibilités pour sonder de nouveau ses parties prenantes.

5.1.2. GRI 102-49 - Changement significatif au rapport - 2017

La liste des enjeux de développement durable jugés comme pertinents n'a pas grandement changé depuis le précédent rapport de développement durable qui portait sur l'exercice financier 2015.

Modifications à la liste des enjeux pertinents

Quelques modifications ont été apportées à la liste des enjeux pertinents afin de faciliter la compréhension des enjeux pour les parties prenantes internes et externes. Il est à noter qu'en procédant à ces regroupements, Énergir conserve l'ensemble des indicateurs de performance qui étaient présentés dans le rapport 2015 et a ajouté du contenu pour le rapport 2017.

Catégorie Environnement

Pour pallier la redondance perçue sur le plan des enjeux environnementaux, il a été jugé préférable de regrouper les enjeux « gestion de l'impact environnemental du réseau gazier » et « gestion de la biodiversité », pour créer l'enjeu « gestion de l'impact environnemental du développement du réseau gazier ». De plus, les enjeux « fuites et déversements de contaminants » et « gestion des matières résiduelles » ont été regroupés dans l'enjeu « gestion des matières résiduelles et déversements ». Finalement, l'enjeu « recherche et développement » de la catégorie économie a été regroupé avec « efficacité énergétique » pour créer l'enjeu « efficacité énergétique et innovation technologique ».

Catégorie Économie

Les enjeux « conformité légale » et « contexte réglementaire » ont été regroupés pour créer l'enjeu « conformité légale et éthique des affaires ». Aussi, les enjeux « prix du gaz naturel » et « croissance et développement » ont été jumelés pour créer l'enjeu

« performance et retombées économiques ». Finalement, l'enjeu « le gaz naturel et la transition énergétique » reprend des éléments qui étaient auparavant présentés dans l'enjeu « croissance et développement », par exemple les actions et les réalisations d'Énergir pour remplacer les produits pétroliers et engendrer des réductions d'émissions de gaz à effet de serre.

GRI 102-49

Catégorie Social

Le seul regroupement qui a été effectué dans la catégorie « social » est celui des enjeux « formation et développement des compétences », « milieu de travail » et « gestion de la relève et des retraites ». Ces enjeux et les indicateurs qui s'y rattachent se trouvent maintenant dans l'enjeu « emploi et milieu de travail ».

5.1.3. GRI 102-40 - Liste des parties prenantes - 2017

Énergir a identifié et ensuite regroupé ses parties prenantes externes dans onze catégories distinctes :

- 1) actionnaires, associés et investisseurs;
- 2) associations sectorielles;
- 3) clients (catégories commercial, industriel ou institutionnel et grande entreprise)⁴;
- 4) fournisseurs biens et services;
- 5) fournisseurs gaziers;
- 6) groupes communautaires;
- 7) groupes environnementaux;
- 8) intervenants à la Régie de l'énergie;
- 9) partenaires certifiés gaz naturel;
- 10) pouvoirs publics (villes et municipalités);
- 11) universités et chaires de recherche.

Plusieurs groupes de parties prenantes internes ont également été consultés. Des critères de sélection ont été établis pour assurer une bonne représentativité des secteurs et des niveaux hiérarchiques de l'entreprise. L'équipe de développement durable a également tenu à solliciter ceux et celles qui sont activement impliqués dans la démarche de développement durable d'Énergir, notamment :

- 1) collaborateurs à la démarche en développement durable;
- 2) conseil de gestion;
- 3) membres du conseil d'administration;

⁴ Pour en savoir plus sur la démarche entreprise par Énergir pour rejoindre ses clients résidentiels veuillez consulter la section «Thèmes et préoccupations clé » qui suit dans la présente section.

- 4) équipe corporative (groupe de travail multisectoriel représentatif des différentes catégories d'emploi dans l'entreprise);
- 5) représentants des filiales d'Énergir.

5.1.4. GRI 102-42 et 43 - Identification des parties prenantes et approche - 2017

La sélection des parties prenantes pour l'analyse de pertinence demeure une étape charnière dans la préparation de la démarche de reddition de compte en développement durable.

Plusieurs collaborateurs internes, notamment dans les secteurs de l'approvisionnement gazier, du secrétariat corporatif, du développement des affaires et des énergies renouvelables, du groupe DATECH (groupe d'ingénieurs spécialisés à l'emploi d'Énergir) et des ventes, ont contribué activement à l'identification des parties prenantes, afin de s'assurer de la pertinence et de la représentativité des échanges. Il importe ainsi d'identifier les bons intervenants qui, de par leur connaissance des activités d'Énergir, puissent contribuer à l'identification des enjeux prioritaires et par ricochet au contenu du rapport de développement durable.

Énergir échange également avec ses parties prenantes dans d'autres contextes dans un but d'amélioration continue. Ces démarches comprennent notamment :

- des procédures d'échanges avec les groupes syndicaux;
- la communication du code de conduite des fournisseurs aux fournisseurs de biens et services et les vérifications effectuées auprès de ceux-ci;
- les échanges avec des groupes environnementaux ainsi qu'avec des fournisseurs gaziers concernant le développement de la démarche d'approvisionnement gazier responsable;
- la participation à des groupes de discussion avec des clients (notamment en lien avec l'amélioration des factures);
- la participation à diverses activités d'échanges entre entreprises par l'entremise de plusieurs associations sectorielles.

5.1.5. GRI 102-44 - Thèmes et préoccupations clés - 2017

En mai 2017, Énergir a organisé des ateliers avec les clients résidentiels et les clients commerciaux. Les ateliers avaient pour objectif de mieux comprendre leurs attentes à l'égard de la démarche de développement durable d'Énergir, incluant la divulgation de sa performance extrafinancière. Les points suivants illustrent les principales conclusions de ces ateliers :

- La présence de programmes d'efficacité énergétique efficaces et concrets pour encourager la réduction de la consommation énergétique, notamment ceux offrant des rabais à l'achat d'appareils plus efficaces énergétiquement, correspond aux attentes des clients en matière de développement durable. Ainsi, il serait important de miser davantage sur les programmes existants d'Énergir pour qu'ils aient une meilleure notoriété.

- Le manque de connaissance de la clientèle à l'égard des activités d'Énergir, notamment en ce qui concerne la sécurité de ses installations, l'environnement, et ses actions pour limiter ses émissions de gaz à effet de serre et celles de ses clients, justifie des efforts de communication accrus. Ceux-ci auront pour effet de mieux renseigner la population sur l'entreprise, ses activités et ses gestes pour limiter son impact et celui de ses clients sur l'environnement.
- L'importance accordée par la population à l'approvisionnement en gaz naturel mérite qu'Énergir s'y attarde, notamment à l'égard des questions entourant le gaz de shale.
- Il est attendu qu'Énergir devra poursuivre et accentuer la campagne visant à publiciser ses orientations concernant les énergies renouvelables, notamment son objectif de développer des partenariats avec de plus en plus de fournisseurs afin d'offrir davantage de GNR.

Ces clients ont aussi demandé de simplifier l'accès au contenu du rapport de développement durable d'Énergir. Ainsi, il est pertinent de produire un rapport de développement durable de l'entreprise tout en s'assurant que l'information y soit bien vulgarisée et présentée de manière concise.

GRI 102-44

Subséquemment, dans le cadre de l'analyse de pertinence, un atelier de validation a été organisé avec un groupe de parties prenantes diverses en décembre 2017. Les catégories de parties prenantes qui ont participé à cet exercice sont:

- Actionnaires, associés et investisseurs
- Association sectorielle
- Clients
- Chercheurs universitaires
- Groupes environnementaux
- Intervenants aux dossiers d'Énergir soumis à la Régie de l'énergie
- Représentants du secteur municipal

Lors de cet atelier, qui a permis de valider les dix enjeux prioritaires dont le rapport de développement durable 2017 devait traiter plus amplement, les participants ont formulé plusieurs autres demandes. Ces principales demandes sont:

- Au-delà d'un contenu portant sur les résultats et la performance en développement durable de la dernière année, il serait important que la divulgation en matière de développement durable puisse également inclure un contenu stratégique sur le plan d'action et les initiatives de l'entreprise, considérant le contexte actuel de la transition énergétique au Québec et parce que nous sommes dans une ère où la lutte aux changements climatiques prend toute son importance.
- La divulgation extrafinancière d'Énergir devrait idéalement inclure les activités de ses filiales et décrire de manière transparente l'importance relative des énergies renouvelables qui font partie de son portefeuille énergétique.

À la suite de ces suggestions, Énergir déploiera une nouvelle section sur son site web corporatif dédiée à sa performance extrafinancière qui présentera les faits saillants selon les axes souhaités par les parties prenantes. Une divulgation complète en conformité avec les exigences GRI sera effectuée sur la plateforme Métrio. De plus, de nouveaux indicateurs ont été créés dans la section le gaz naturel et la transition énergétique afin de donner un portrait fidèle des activités d'Énergir au Québec (i) dans le déploiement du gaz naturel dans les régions non desservies par le réseau gazier et dans le secteur du transport, le tout afin de remplacer les produits pétroliers (plus émissifs que le gaz naturel), et (ii) dans le développement et le déploiement des énergies renouvelables.

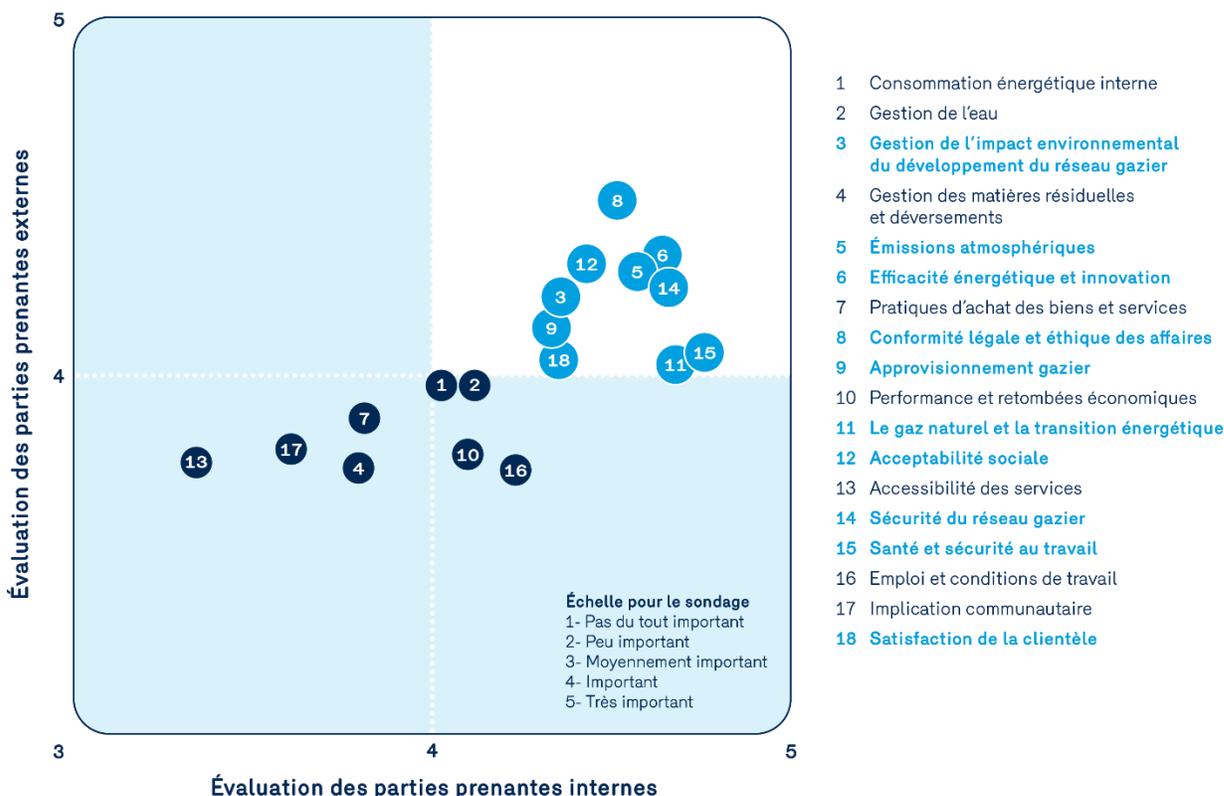
5.1.6. GRI 102-47 - Liste de thèmes pertinents (matrice de pertinence) - 2017

En 2017, des 287 parties prenantes sollicitées pour participer à la consultation en ligne, 188 ont répondu, avec un taux de réponse de 67 %.

Catégories	Répondants	Sollicités	Taux de réponse
Actionnaires, associés et investisseurs	5	6	83 %
Associations sectorielles	19	32	59 %
Clients	16	32	50 %
Conseil de gestion	11	12	92 %
Collaborateurs DD	41	53	77 %
Équipe corpo	11	15	73 %
Filiales	6	8	75 %
Fournisseurs biens et services	6	11	55 %
Fournisseurs gaziers	7	14	50 %
Groupes communautaires	22	33	67 %
Groupes environnementaux	8	17	47 %
Intervenants Régie	5	8	63 %
PCGN	4	9	44 %
Pouvoirs publics	9	18	50 %
Universités et chaires	9	9	100 %
Conseil d'administration	9	10	90 %
Moyenne des PPs	188	287	67 %

Matrice de pertinence 2017

Importance des enjeux sur une échelle de 1 à 5



GRI 102-47

Notre approche de divulgation de la performance en développement durable

Au terme de cette consultation, dix (10) des dix-huit (18) enjeux proposés ont un niveau d'importance de 4 et plus pour les parties prenantes tant internes qu'externes (en ordre d'importance). Ces enjeux jugés prioritaires par les parties prenantes sont plus amplement décrits dans ce rapport de développement durable.

Le périmètre des enjeux abordés dans ce rapport permet d'expliquer où les impacts de développement durable se répercutent dans notre chaîne de valeur.

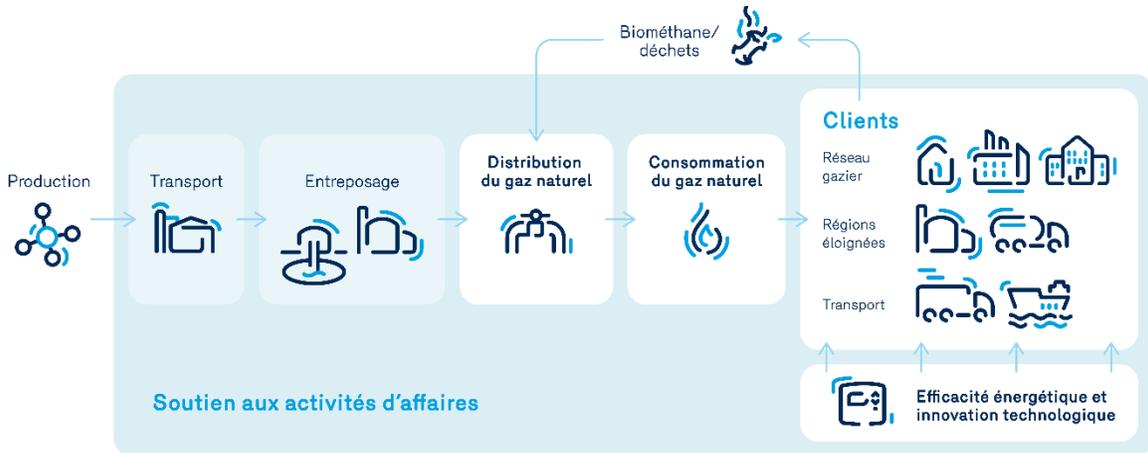
Les dix enjeux prioritaires	Description de l'enjeu	Impacts et périmètre des enjeux
1) Conformité légale et éthique des affaires	Conformité aux lois et règlements, influence réglementaire et initiatives volontaires en matière d'éthique des affaires.	Les impacts sociaux et environnementaux sont associés à la gouvernance et la divulgation d'informations. Le périmètre de cet enjeu couvre la distribution du gaz naturel au Québec.

2) Émissions atmosphériques	Gestion des émissions de gaz à effet de serre, d'autres polluants atmosphériques (ex. NO _x , SO ₂), des fuites fugitives et de l'impact des changements climatiques.	Les impacts environnementaux sur l'air et le climat associés à cet enjeu sont occasionnés tout au long de la chaîne de valeur. Le périmètre couvre les activités de distribution du gaz naturel qui ont lieu au Québec.
3) Efficacité énergétique et innovation technologique	Programmes et initiatives visant à permettre aux clients de réduire leur consommation de gaz naturel. Recherche de nouvelles applications du gaz naturel et d'autres solutions énergétiques.	Les impacts sont associés à la consommation du gaz naturel (émissions de GES, coût d'énergie). Le périmètre de cet enjeu concerne principalement la consommation du gaz naturel par les clients résidentiels, commerciaux, institutionnels et industriels au Québec.
4) Sécurité du réseau gazier	Initiatives de sensibilisation et de communication des risques, programmes d'entretien préventif et politiques de gestion des mesures d'urgence, de continuité des opérations et du rétablissement du réseau (délai d'intervention d'urgence, système de gestion).	Les impacts ont trait à la sécurité du public et des collectivités qui sont à proximité du réseau gazier. Le périmètre de cet enjeu couvre la distribution du gaz naturel au Québec.
5) Acceptabilité sociale	Préoccupations liées aux impacts environnementaux et sociaux de la distribution de gaz naturel et des projets d'amélioration du réseau gazier. Relations avec les communautés autochtones et les autres parties prenantes impliquées dans les projets.	Les impacts sont liés aux préoccupations environnementales et sociales des communautés envers l'implantation et l'entretien d'infrastructures gazières. Le périmètre de cet enjeu couvre la distribution du gaz naturel au Québec.
6) Santé et sécurité au travail	Programmes de sensibilisation et systèmes de gestion permettant de favoriser un environnement de travail sain et sécuritaire pour les membres du personnel d'Énergir, les partenaires et les fournisseurs. Incluent la	Les impacts sociaux sont liés à l'environnement de travail. Le périmètre de cet enjeu couvre le personnel, les partenaires et les fournisseurs dans la distribution du gaz naturel au Québec.

	gestion des accidents de travail et l'absentéisme.	
7) Gestion de l'impact environnemental du développement du réseau gazier	Pratiques et systèmes de gestion mis en place pour atténuer les risques et les impacts environnementaux liés aux activités d'extension du réseau gazier et de distribution de gaz naturel. Incluent les pratiques de gestion et de prise en compte de la biodiversité.	Les impacts environnementaux (sur la biodiversité) associés à l'implantation et l'entretien d'infrastructures gazières. Le périmètre de cet enjeu couvre la distribution du gaz naturel au Québec.
8) Le gaz naturel et la transition énergétique	Le rôle du gaz naturel dans une économie plus sobre en carbone ainsi que les solutions énergétiques novatrices et renouvelables (GNL et GNR).	Les impacts environnementaux sur l'air et le climat sont associés à l'utilisation du gaz naturel en remplacement de combustibles et de carburants plus émissifs. Le périmètre couvre les activités de distribution et de consommation du gaz naturel qui ont lieu au Québec.
9) Approvisionnement gazier	Description de la chaîne d'approvisionnement du gaz naturel et des pratiques et procédures de l'entreprise, incluant le choix des fournisseurs, la traçabilité du gaz naturel et les impacts environnementaux et sociaux de la production gazière.	Les impacts sociaux (impacts sur la communauté) et environnementaux (émissions de GES et gestion de l'eau) associés à cet enjeu sont occasionnés en amont dans la chaîne de valeur. Le périmètre couvre les activités de production et de transport du gaz naturel qui ont lieu à l'extérieur du Québec. Énergir n'est pas impliquée dans des activités d'exploration ou d'exploitation de sites de production de gaz naturel.
10) Satisfaction de la clientèle	Suivi de la qualité du service offert à sa clientèle, de la gestion des plaintes et de la rapidité du service.	Les impacts sociaux sont associés à la qualité du service à la clientèle. Le périmètre de cet enjeu couvre la distribution du gaz naturel au Québec.

Chaîne de valeurs

Ce graphique sert à illustrer les grandes étapes de la chaîne de valeur du gaz naturel et le rôle qu'Énergir et ses filiales jouent à chaque étape.



Plateforme de suivi de la performance en développement durable

Les huit (8) enjeux qui, au terme du processus de priorisation, ne sont pas inclus dans le présent rapport font néanmoins l'objet d'une divulgation sur la plateforme de suivi de la performance en développement durable.

La plateforme de divulgation sur Métrio permet la divulgation de tous nos indicateurs de performance en développement durable et fera l'objet d'une mise à jour annuelle, alors que le rapport de développement durable demeurera un exercice réalisé tous les deux ans. [Cliquez ici](#) pour avoir accès à la plateforme **suivi de la performance en développement durable** d'Énergir.

6. Enjeux prioritaires

6.1. Acceptabilité sociale

Préoccupations liées aux impacts environnementaux et sociaux de la distribution de gaz naturel et des projets d'amélioration du réseau gazier. Relations avec les communautés autochtones et les parties prenantes impliquées dans les projets.

6.1.1. Approche de gestion – GRI 103-1,2,3 – Acceptabilité sociale

Cette section traitera spécifiquement de l'acceptabilité sociale des projets d'Énergir. Pour en savoir davantage sur les questions relatives à l'acceptabilité sociale du gaz naturel, sa provenance et ses méthodes de production, veuillez consulter la section Approvisionnement gazier.

Au Québec, Énergir dessert plus de 300 municipalités. Les activités d'Énergir peuvent avoir des impacts et des conséquences sur certaines collectivités locales, que ce soit sur le plan de la sécurité, de la qualité de vie et de la qualité de l'environnement. C'est pourquoi il y a un dialogue constant avec les parties prenantes, notamment avec les riverains du réseau gazier et les municipalités du Québec.

Énergir a amorcé une démarche d'acceptabilité sociale depuis quelques années, et cette démarche s'est implantée progressivement auprès d'équipes responsables de divers types de projets d'amélioration du réseau, de construction, de projets majeurs ou d'ingénierie. Au fil du temps, les rétroactions des parties prenantes internes et externes permettent de bonifier la démarche.

Comme chaque projet est unique, il importe qu'une réflexion adaptée au contexte de celui-ci ait lieu. Dans tous les cas, l'étape de planification demeure la clé pour mieux comprendre le milieu d'implantation d'un projet, en réduire les impacts et en maximiser les bénéfiques. L'expérience des dernières années nous démontre que les parties prenantes doivent être identifiées en amont, et qu'un dialogue avec celles-ci permet de favoriser une meilleure intégration du projet dans le milieu.

Les grands axes de la démarche sont les suivants:

- Avant la confirmation d'un projet majeur, nous entamons un dialogue et échangeons avec les parties prenantes locales afin de s'assurer d'avoir une bonne compréhension des besoins de la communauté. La volonté est de mener des projets qui tiennent compte des considérations du milieu et qui atténuent les impacts.
- Identification des projets qui pourraient être source de préoccupations ou occasionner des impacts plus importants et qui nécessiteraient une analyse plus approfondie et ce, à l'aide d'un aide-mémoire qui a été transmis aux équipes concernées.
- Une analyse est effectuée selon une grille d'impacts et un plan d'action est déployé, lequel peut inclure la consultation ou l'information des parties prenantes, de même que des mesures d'atténuation.

- Le suivi des mesures effectuées se fait sur une base régulière afin de pouvoir y apporter des modifications, le cas échéant.

Au cours des dernières années, certains éléments ont évolué pour formaliser l'engagement d'Énergir :

- Gestion des interactions avec les parties prenantes : Un système de suivi a été mis en place pour répertorier les communications avec les parties prenantes. Cette plateforme est accessible en tout temps et nous permet de suivre en temps réel l'évolution des initiatives en cours en fonction des projets, des parties prenantes impliquées et de la nature des échanges.
- La collaboration interne sur la question de l'acceptabilité sociale des projets gagne en maturité et se formalise dans les procédures internes des équipes de projets.
- Sur une base triennale, les représentants d'Énergir rencontrent les élus et intervenants de toutes les municipalités et MRC desservies en gaz naturel pour les sensibiliser à la sécurité et à la prévention sur le réseau gazier et pour mieux les outiller dans leurs efforts de planification des mesures d'urgence. À présent, la coordination des travaux fait partie des sujets abordés lors de ces rencontres.
- En décembre 2013, l'Union des municipalités du Québec et Énergir ont annoncé la conclusion d'une entente-cadre historique en matière de compensation financière et de partage de coûts. Par la suite, en décembre 2016, la Fédération québécoise des municipalités et Énergir ont également conclu une entente très similaire. À cet effet, les ententes prévoient notamment un versement forfaitaire annuel aux municipalités de 2 % de la valeur des travaux d'implantation et d'amélioration du réseau gazier, le partage équitable des coûts pour la relocalisation des installations gazières à la demande des municipalités et la gestion de la performance des tranchées effectuées par Énergir.
- Nous avons aussi amorcé une réflexion globale sur nos relations avec les Peuples autochtones en tenant des rencontres avec différents leaders des communautés et en sensibilisant nos équipes. De plus, des rencontres se sont tenues avec différentes communautés afin d'échanger sur des projets spécifiques.

Pour l'exercice 2017, l'utilisation progressive de la grille de critères d'analyse pour les projets de plus grande ampleur a permis de repérer 70 projets jugés plus sensibles. Les équipes de travail d'Énergir ont pu suivre l'évolution des projets et développer une stratégie en conséquence. Pour des exemples de ces projets, consultez l'indicateur « Exemples de mécanismes de gestion des impacts et de relations avec les parties prenantes » dans la section « Acceptabilité sociale ».

La rétroaction des équipes internes est primordiale à l'intégration de l'approche de gestion. Leurs commentaires nous permettent d'améliorer les processus et d'en évaluer adéquatement leurs impacts.

La plateforme de gestion des parties prenantes récemment intégrée dans les opérations nous permet d'analyser plus efficacement et avec diligence les interactions avec la communauté.

6.1.2. Indicateurs de performance – Acceptabilité sociale

6.1.2.1. Acceptabilité sociale – Exemples de mécanismes de gestion des impacts et de relations avec les parties prenantes - 2017

Les projets présentés ici sont des exemples de projets plus sensibles qui ont été identifiés grâce à notre grille de critères d'analyse des impacts de nos interventions.

1- Renforcement du réseau d'Énergir vers le Saguenay

Contexte

De mai 2016 à novembre 2017, Énergir a procédé à des travaux d'amélioration et de renforcement de son réseau de transmission vers le Saguenay. Ces travaux étaient nécessaires pour accroître la capacité du réseau de gaz naturel et ainsi être en mesure de desservir les clients existants et les nouveaux clients qui en feraient la demande.

Concrètement, ces travaux impliquaient des modifications au site de compression d'Énergir, situé à Saint-Maurice, qui gère les flux gaziers dans la région et vers le réseau de distribution de Saguenay. Parallèlement, la construction d'un nouveau poste de compression à La Tuque était aussi requise, à l'embranchement d'une conduite déjà existante qui alimente la ville de La Tuque, pour renforcer le réseau.

Mesures

Les travaux se déroulant à deux emplacements distincts, à Saint-Maurice et à La Tuque, des enjeux potentiels avaient été identifiés dans les deux communautés.

À Saint-Maurice, des rencontres et des discussions préliminaires ont permis d'identifier certaines préoccupations, en amont des travaux : notamment les bruits occasionnés par les travaux de construction à venir au poste de compression, qui était situé près d'un quartier résidentiel et la perception de danger associée aux travaux sur la conduite de transmission d'Énergir.

Face à ces enjeux, l'équipe a cherché à identifier les meilleures manières d'en atténuer les impacts et à communiquer les informations qui sauraient y répondre.

Après une rencontre avec l'administration municipale, il a été convenu d'organiser des journées de portes ouvertes, en mai 2016, pour présenter le projet aux citoyens de Saint-Maurice, afin de les informer sur la présence du réseau gazier dans la région et de répondre à leurs questions et préoccupations en matière de sécurité. Par ailleurs, Énergir a utilisé les résultats de l'étude de bruits pour rassurer les citoyens, qui se sont dits satisfaits des informations qu'ils ont reçues.

À La Tuque, l'emplacement visé pour le nouveau poste de compression était situé à 5 km à l'est de la ville, en forêt, à proximité de terrains utilisés par les étudiants de l'École forestière de La Tuque. Bien en amont des travaux, des démarches ont été entamées auprès des groupes susceptibles d'être touchés par ces travaux. Plusieurs mesures ont été retenues pour amoindrir les différents impacts liés à ces travaux.

Par mesure de sécurité, quelques semaines avant de commencer les travaux d'aménagement, des pancartes ont été installées afin que les randonneurs et les chasseurs soient conscientisés au début des travaux et qu'ils demeurent vigilants. Une ligne téléphonique dédiée au projet a également été mise en place au même moment, et son numéro a été communiqué dans la région.

Compte tenu de la présence de chalets le long du chemin menant au site identifié et compte tenu qu'il avait été anticipé que le transport des matériaux de construction et des équipements vers ce site constituerait un irritant potentiel, une lettre d'information sur la nature du projet et son échéancier a été distribuée à ces résidents et des rencontres individuelles ont eu lieu avec ceux qui avaient des préoccupations. Un représentant des résidents a été identifié et ce groupe a été tenu informé régulièrement sur différents aspects du projet, en particulier l'échéancier de transports lourds sur le chemin.

Les déplacements fréquents sur ce chemin étant susceptibles d'accroître les poussières dans l'air ambiant, de l'abat-poussières fut déployé à quelques reprises.

De plus, pour diminuer le plus possible l'impact de l'accroissement de la circulation sur ce chemin, Énergir a rendu accessible un chemin forestier en guise de voie de contournement, ce qui a permis de détourner le trajet d'une partie des camions lourds qui se rendaient au site en construction.

Par mesure de précaution, des efforts importants de sensibilisation ont par ailleurs été mis en œuvre auprès des travailleurs sur le chantier afin de s'assurer qu'ils limitent leur vitesse dans leurs déplacements sur le chemin.

Finalement, il importe de mentionner que les ateliers de formation donnés par l'École forestière à proximité du site d'Énergir ont également donné lieu à une belle collaboration. Énergir a fait appel aux conseils et à l'expertise du personnel et des étudiants de l'École pour effectuer le déboisement du site de compression et pour déneiger le chemin permettant d'y accéder durant la période hivernale. Ayant à se départir du bois issu du déboisement, Énergir y a vu une opportunité d'accroître les synergies et la collaboration avec l'École. Le montant généré par la vente du bois coupé pour l'aménagement du site a en outre été remis sous forme de don à la fondation de l'École, la Corporation pour le développement de la forêt du Haut Saint-Maurice, au bénéfice de ses étudiants.

Ainsi, les nombreuses initiatives mises en œuvre par Énergir sur les deux années durant lesquelles le projet s'est déployé ont permis non seulement de minimiser les impacts de ses travaux, mais également de s'intégrer au sein des communautés où elle a été présente de façon plus importante.

2- Implantation d'une solution d'approvisionnement en gaz naturel liquéfié comme carburant marin au Port de Montréal

Contexte

Depuis avril 2017, une solution d'avitaillement en gaz naturel liquéfié (GNL) comme carburant marin est disponible pour l'ensemble des armateurs qui transitent par le Port de Montréal grâce à Énergir et ses filiales.

Ce système d'avitaillement en GNL, un carburant plus propre comparativement aux sources habituelles de carburant des navires, permet dorénavant aux armateurs d'ici et d'ailleurs de se conformer aux normes de plus en plus strictes en matière d'émissions polluantes sur les voies navigables en Amérique du Nord et dans les zones d'émissions contrôlées partout dans le monde.

Cette étape importante du déploiement du GNL comme carburant marin au Québec s'inscrit dans la foulée de la décision de la Société des traversiers du Québec (STQ), laquelle avait déjà commencé dès 2015 à utiliser du GNL à Matane dans son traversier, le F.A.-Gauthier. Le GNL est déjà utilisé ailleurs dans le monde, notamment en Europe, par les transporteurs maritimes qui se tournent vers des carburants moins polluants notamment pour répondre aux nouvelles normes d'émission établies par l'Organisation maritime internationale (OMI).

Puisque les propriétés du GNL et son usage comme carburant marin demeuraient méconnus au Québec, il était attendu que le déploiement de ce projet dans le port de Montréal puisse générer des questions, voire certaines préoccupations.

Il importait pour Énergir de bien communiquer sur la façon dont cette solution serait déployée, et ce, avant les premières activités d'avitaillement, tout en visant à démystifier et à vulgariser les propriétés du GNL.

Mesures

Afin de mener à bien sa démarche d'information et de consultation des parties prenantes concernées, Énergir a établi une étroite collaboration avec l'équipe de l'Administration portuaire de Montréal dont les quais seraient utilisés pour donner accès aux armateurs au carburant plus propre qu'est le GNL.

Au début de l'automne 2016, les parties prenantes qui pouvaient être intéressées ou touchées par le projet, ont organisé une rencontre avec le comité de bon voisinage du Port de Montréal pour présenter le projet. Ce comité, formé d'un éventail de parties prenantes ciblées, fut le forum pour recueillir les préoccupations relatives au projet. Cette rencontre visant à leur présenter le projet a permis à Énergir de bien cerner les préoccupations qui étaient reliées à la sécurité de la chaîne d'approvisionnement du GNL à partir de l'Usine de liquéfaction stockage et regazéification, ainsi qu'à la fréquence des

livraisons de GNL vers le port ce qui représentait un enjeu sonore potentiel pour les citoyens du secteur. Il a été convenu que des informations additionnelles sur l'étude d'impacts et la fréquence des livraisons dans le cadre du projet leur seraient transmises, ce qui a été fait au printemps 2017 et qui n'a pas généré de questions supplémentaires de la part des personnes concernées.

Parallèlement, dans les mois qui ont précédé le premier avitaillement en GNL au Port de Montréal, des rencontres ont aussi été organisées avec les opérateurs ayant des activités sur les quais avoisinants ainsi que les débardeurs du Port. Ces rencontres ont permis à Énergir et à l'Administration portuaire de Montréal de bien arrimer les opérations aux quais ciblés, d'établir un canal de communication avec les entreprises voisines concernées et surtout, d'assurer une mise en place optimale de l'ensemble des mesures de sécurité nécessaires qui étaient prévues.

3- Renforcement du réseau d'Énergir au campus Outremont de l'Université de Montréal

Contexte

En juin 2017, Énergir a procédé à des travaux sur son réseau visant à accroître les volumes de gaz naturel disponibles pour l'Université de Montréal dans le cadre de la construction du nouveau Campus Outremont.

Ces travaux de renforcement, qui se déroulaient dans l'arrondissement d'Outremont, nécessitaient plus spécifiquement de procéder à l'installation de nouvelles conduites de gaz naturel dans le quadrilatère des rues Laurier Ouest, Bernard, Hutchison et Bloomfield, un secteur achalandé où un autre chantier majeur de l'arrondissement était par ailleurs en cours au même moment.

Dans ce contexte, les entraves supplémentaires à la circulation que les travaux d'Énergir allaient générer et le maintien de l'accès aux commerces à certaines étapes de ceux-ci ont été rapidement identifiés comme problématiques.

Mesures

Dès le départ, une rencontre avec l'arrondissement d'Outremont (sur le plan politique et des communications) a été identifiée comme une démarche qui permettrait d'établir un plan d'action pour arrimer les démarches de communication avec celles de l'arrondissement. Ainsi, à la suite d'une réunion avec la mairie d'arrondissement en amont du projet, il a été convenu que des suivis hebdomadaires seraient faits avec le service des travaux publics de l'arrondissement afin de les informer de l'avancement des travaux et d'anticiper avec eux les enjeux potentiels qui mériteraient des communications ciblées. Une des mesures mises en place par Énergir à la suite de ces échanges a été d'embaucher la même firme de signalisation employée par l'arrondissement pour son chantier avoisinant, assurant ainsi une cohérence dans la signalisation utilisée pour les deux chantiers.

Parallèlement, un canal de communication avec l'Association des commerçants de la rue Laurier Ouest ainsi que l'Association des commerçants de l'avenue Bernard, a été établi, dès le début des travaux, pour que les commerçants concernés puissent être tenus informés, spécifiquement en ce qui concernait les entraves de circulation à prévoir.

D'autres intervenants situés sur le tracé, tels que certaines écoles et restaurants situés à proximité des travaux d'Énergir, ont également été tenus informés de manière individuelle, ce qui a permis d'identifier des mesures d'atténuation adéquates à certaines étapes spécifiques des travaux. Parmi celles-ci, on peut notamment mentionner la mise en place d'une clôture de chantier recouverte de géotextile à proximité de la terrasse d'un restaurant situé sur le tracé des travaux ainsi que la présence sur le chantier en tout temps, d'un technicien de projet d'Énergir afin de faire la liaison entre l'entrepreneur et les commerçants.

Bien que les travaux d'Énergir se soient déroulés dans un secteur qui était déjà touché par des travaux, suscitant d'emblée plus de questions et de demandes d'intervention, la coordination des communications entre les différentes organisations impliquées et les mesures d'atténuation adaptées ont finalement porté fruits et furent appréciées par les divers intervenants concernés.

6.1.2.2. Acceptabilité sociale – Nombre de plaintes concernant les travaux d'Énergir

	2015	2016	2017
Plaintes	12	19	12

On note une baisse du nombre de plaintes concernant les travaux de construction d'Énergir en 2017. Les plaintes formulées étaient liées à la conduite automobile et au comportement des employés (5), au raccordement de nouveaux clients (3), aux travaux d'amélioration du réseau (3) et à la réfection de terrain (1). L'ensemble des équipes de l'entreprise appelées à intervenir lors de travaux continue de déployer des efforts en vue d'une démarche client et citoyenne de qualité. Ces équipes sensibilisent également les entrepreneurs engagés chaque année par Énergir à ce sujet.

Pour plus d'informations sur l'ensemble des plaintes reçues par Énergir, veuillez consulter la section «[Satisfaction de la clientèle](#)».

6.1.2.3. GRI 413-2 - Activités ayant d'importantes conséquences néfastes, réelles et potentielles sur les communautés locales - 2017

Le SGE permet de répertorier les activités ayant un impact potentiel sur l'environnement des communautés locales. Les impacts sont ensuite analysés et priorisés selon cinq éléments, soit la conformité réglementaire, l'opinion publique, les coûts-bénéfices, la fréquence du risque et sa gravité. Cette analyse permet d'identifier les impacts potentiels significatifs sur l'environnement pour Énergir. Les priorités ainsi établies permettent de mettre en place des plans d'action, des procédures ou des mesures d'atténuation des risques. Il est à noter que tout changement aux activités d'Énergir est analysé afin de mettre à jour les impacts environnementaux et ainsi en atténuer les risques.

Au cours de l'exercice 2017, les aspects environnementaux ont fait l'objet d'une mise à jour. 139 activités différentes ont été évaluées et 322 aspects ont été enregistrés dans le SGE. Près de 30 % de ces activités ont été évaluées avec un impact potentiel significatif et pour lesquelles des mesures de contrôle sont en place. Ces activités sont de différentes natures et concernent :

- l'excavation et la gestion des terrains et des rejets;
- l'installation, l'entretien et la gestion du réseau de distribution de gaz naturel;
- l'odorisation du gaz naturel;
- l'utilisation et l'entretien des véhicules;
- l'entreposage et la manutention de matériel et d'équipements variés.

Le tableau ci-dessous présente une synthèse des différents aspects regroupés en fonction de leur impact environnemental potentiel.

Impacts environnementaux potentiels	Aspects concernés des activités d'Énergir
Amenusement des ressources énergétiques et naturelles	Consommation d'électricité
	Consommation d'eau
	Consommation de matières premières
	Consommation de combustibles fossiles
Augmentation de l'effet de serre et changements climatiques	Émissions de gaz à effet de serre Fuites de gaz naturel
Contamination de l'air	Émissions dans l'atmosphère
Contamination de l'eau	Rejet au sol
	Rejet d'eau potentiellement contaminée par des substances nocives
	Déversement de matières dangereuses
Contamination du sol	Déversement de matières dangereuses
Contamination de l'environnement*	Disposition de matières dangereuses
	Déversement de matières dangereuses

	Utilisation de pesticides
Détérioration de l'environnement	Migration souterraine de gaz naturel
	Incendie ou explosion
	Perturbation du milieu naturel
Nuisances	Bruit
	Odeur
* Note : L'impact « contamination de l'environnement » est une combinaison de plusieurs types de contamination (air, eau, sol).	

Une nouvelle version de la norme ISO 14001, qui encadre le système de gestion environnementale, a été publiée au cours de l'année civile 2015. Dans le cadre de la mise en œuvre de la nouvelle version de la norme, plusieurs éléments sont revus et bonifiés à l'intérieur du SGE.

Afin de minimiser les impacts de ses aspects environnementaux significatifs, les employés sont formés sur différentes procédures opérationnelles. Par exemple, afin de préserver les milieux sensibles lors de travaux de construction ou d'entretien, il est interdit de circuler dans les marais, tourbières, plans d'eau, etc., sauf si certaines conditions sont respectées. Pour s'assurer de réduire les émissions à l'atmosphère, dont les de gaz à effet de serre, Énergir procède à la détection préventive de fuite sur le réseau de distribution de gaz naturel afin de pouvoir y faire les réparations nécessaires le plus tôt possible. De plus, le temps de marche au ralenti des véhicules est limité. La bonne gestion des matières dangereuses résiduelles permet d'éviter les déversements et la gestion des matières contaminées (sols, eau, etc.) lors de travaux se fait selon la réglementation en vigueur afin de limiter la propagation de contaminants dans l'environnement.

6.2. Approvisionnement gazier

Description de la chaîne d'approvisionnement en gaz naturel et des pratiques et procédures de l'entreprise, y compris le choix des fournisseurs, la traçabilité du gaz naturel et les impacts environnementaux et sociaux de la production gazière.

6.2.1. Approche de gestion - GRI 103-1,2,3 - Approvisionnement gazier

La chaîne d'approvisionnement d'Énergir couvre toutes les étapes nécessaires pour assurer un service de distribution de gaz naturel fiable et de qualité.

Afin d'approvisionner sa clientèle, Énergir détient un portefeuille varié d'outils de capacités de transport et d'entreposage dont les échéances sont échelonnées dans le temps. Énergir détient des capacités de transport sur le réseau de TransCanada PipeLines Limited (TCPL) et d'Union Gas Limited (Union Gas) qui servent à acheminer le gaz naturel vers son territoire exclusif de distribution, en provenance de Dawn, en Ontario, ou de l'Ouest canadien. Les capacités d'entreposage contractées ou détenues par Énergir lui permettent de répondre aux fluctuations de la consommation de sa clientèle. Les capacités d'entreposage contractées par Énergir sont situées au Québec ainsi qu'à Dawn. Énergir achète le gaz naturel requis pour approvisionner sa clientèle ou reçoit le gaz naturel des clients qui ont choisi d'acquérir eux-mêmes le gaz naturel qu'ils consommeront. Le plan d'approvisionnement d'Énergir est soumis annuellement à la Régie de l'énergie pour approbation.

La majorité des volumes de gaz naturel distribués par Énergir est achetée directement par sa clientèle auprès des fournisseurs de leur choix. Au cours de l'exercice 2017, environ 37,3 % des volumes de gaz naturel distribués (82,2 PJ) ont été achetés par Énergir pour ensuite être revendus à la clientèle sans aucun profit. Énergir achète les volumes de gaz naturel auprès de divers intermédiaires comme des banques ou des courtiers et aussi auprès de producteurs gaziers. L'autre portion des volumes est achetée directement par la clientèle auprès des fournisseurs de leur choix.

Contexte d'approvisionnement de gaz naturel

Historiquement, l'approvisionnement gazier d'Énergir provenait en grande partie de l'Ouest canadien. En novembre 2016, Énergir a franchi un seuil important dans ses choix d'approvisionnement en procédant au déplacement du point de réception principal de ses approvisionnements d'Empress (Alberta) vers Dawn (Ontario). Au cours des dernières années, Énergir a progressivement augmenté la part de ses approvisionnements à Dawn, plus près du territoire qu'elle dessert et a ainsi, réduit ses coûts totaux d'approvisionnement.

Le gaz naturel transporté à partir d'Empress provient du bassin sédimentaire de l'Ouest canadien (BSOC). Le gaz naturel transporté à partir de Dawn provient également du BSOC de même que diverses régions aux États-Unis comme les Rocheuses américaines, le « Mid-continent » et le Marcellus. Le gaz naturel acheminé au réseau d'Énergir est produit à partir de gisements traditionnels et non traditionnels, incluant le shale, en raison principalement de la croissance de la production de gaz naturel en provenance de sources non traditionnelles qui est actuellement observée en Amérique du Nord.

Compte tenu du fait que les réseaux nord-américains de gaz naturel sont interconnectés, il n'est pas possible de retracer le lieu exact de production d'une molécule de gaz naturel en amont des points de réception que sont Empress et Dawn. C'est pourquoi il est difficile de déterminer la proportion exacte de chacune des sources de production qui se retrouvent dans le réseau de distribution d'Énergir.

Énergir n'est impliquée dans aucune activité d'exploration ou d'exploitation de sites de production de gaz naturel. Énergir est toutefois sensible et partage la préoccupation de sa clientèle et de ses parties prenantes quant à la provenance du gaz naturel qu'elle livre, de même qu'à l'égard du type de bassin, des méthodes de production et de leurs impacts, et comprend qu'il y a un intérêt à obtenir davantage d'information à ce sujet.

Approvisionnement gazier responsable

Afin de contribuer davantage à réduire l'empreinte environnementale du produit qu'elle distribue tout en répondant à la demande de sa clientèle, Énergir mise notamment sur le potentiel de la filière du gaz naturel renouvelable (GNR) et poursuit son travail pour élargir l'offre de GNR et le rendre disponible au plus grand nombre possible de clients, par l'intermédiaire de son réseau gazier.

De plus, Énergir a amorcé en 2017 une démarche d'approvisionnement gazier responsable visant à réduire l'empreinte environnementale du gaz naturel qu'elle distribue. L'objectif visé est double :

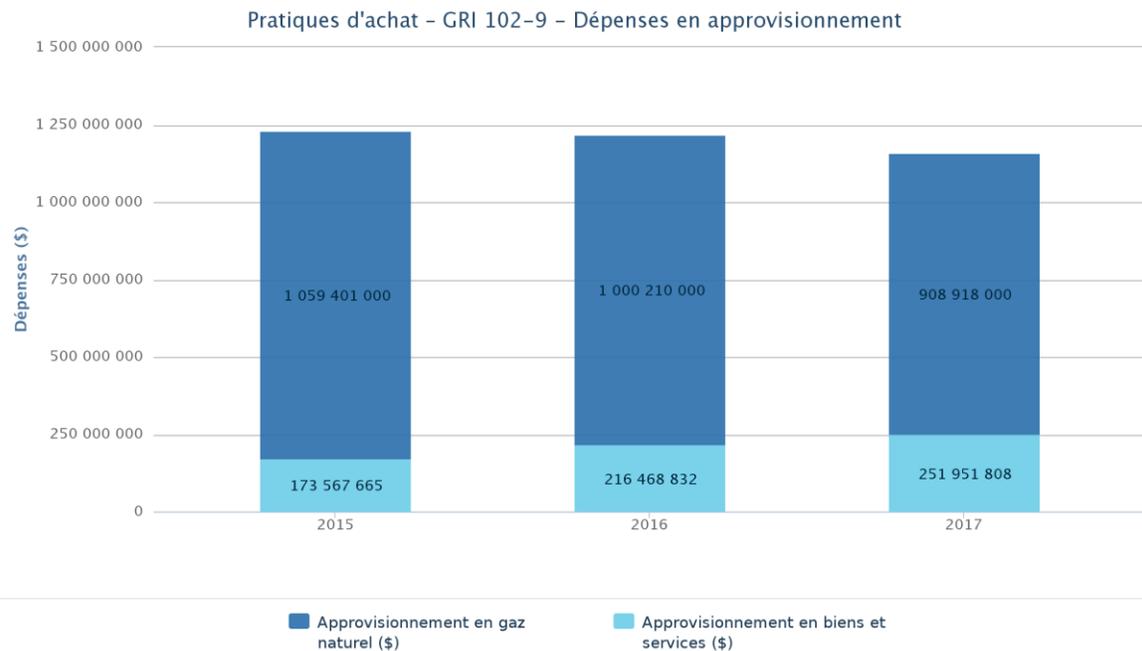
- 1) s'approvisionner directement auprès de producteurs afin d'assurer une meilleure traçabilité de ses approvisionnements gaziers; et
- 2) s'approvisionner auprès de producteurs qui auront démontré l'adoption de pratiques parmi les meilleures afin de réduire les impacts de leurs opérations.

Pour y arriver, Énergir travaille avec l'Institut Pembina, un organisme non-gouvernemental fondé en Alberta et qui promeut la transition énergétique sobre en carbone du Canada. Forte d'une expertise sur les politiques publiques et les meilleures pratiques dans le domaine de l'énergie, l'Institut Pembina conseille Énergir dans le développement de critères d'achat responsable. Cette collaboration vise à élaborer une méthode d'évaluation en vue d'identifier les producteurs gaziers ayant mis en œuvre les meilleures pratiques pour minimiser les impacts de leurs opérations sur les communautés et sur l'environnement, notamment en matière d'émissions de méthane.

Au cours de l'exercice 2018, Énergir souhaite réviser les critères de production responsable avec ses parties prenantes, déployer un projet pilote avec des producteurs proactifs et éventuellement procéder aux premiers achats de gaz naturel en utilisant cette nouvelle démarche.

6.2.2. Indicateurs de performance

6.2.2.1. GRI 102-9 - Dépenses en approvisionnement



La baisse de près de 10% des coûts associés aux approvisionnements gaziers en 2017 par rapport à 2016 est principalement expliquée par le déplacement de la structure d'approvisionnement à Dawn. Le coût de la molécule a augmenté durant cette période mais le coût moyen des outils d'approvisionnement en transport et en équilibrage a baissé.

La hausse des dépenses associées aux biens et services au cours de l'exercice 2016 comparativement à l'exercice 2015 s'explique par la réalisation de projets majeurs non récurrents et de projets d'amélioration sur le plan des technologies de l'information, qui se sont poursuivis en 2017.

6.2.2.2. GRI 102-9 - Portrait de l'approvisionnement gazier

				2015	2016	2017
Volume total distribué (PJ)				222,8	211,3	220,3
1. Gaz naturel fourni par Énergir (gaz de réseau)	Pourcentage du volume total distribué (%)			39,0	35,4	37,3
	Volume distribué en gaz de réseau (PJ)			87,0	74,9	82,2
	Répartition des achats par point	Empress	Pourcentage du gaz de réseau (%)	39,4	38,6	40,0
			Volumes (PJ)	34,3	28,9	32,9
			Nombre de fournisseurs	20	26	29
		Dawn	Pourcentage du volume total distribué (%)	15,4	13,6	14,9
			Pourcentage du gaz de réseau (%)	60,5	61,4	57,4
			Volumes (PJ)	52,6	46,0	47,2
			Nombre de fournisseurs	12	24	24
			Pourcentage du volume total distribué (%)	23,6	21,8	21,4
			Parkway	Pourcentage du gaz de réseau (%)	-	-
	Volumes (PJ)	-		-	2,1	
	Nombre de fournisseurs	-		-	8	
	Territoire d'Énergir	Pourcentage du volume total distribué (%)	-	-	1,0	
		Pourcentage du gaz de réseau (%)	0,1	0,0	0,0	
		Volumes (PJ)	0,1	0,0	0,0	
		Nombre de fournisseurs	1	1	0	
	Pourcentage du volume total distribué (%)	0,0	0,0	0,0		
2. Gaz naturel acheté par la clientèle (achat direct)	Nombre de clients			3 774	3 946	4 026
	Pourcentage du volume total distribué (%)			61,0	64,6	62,7
	Volume distribué en achat direct (PJ)			135,8	136,4	138,1
	Achat direct avec service de transport d'Énergir	Empress	Pourcentage du volume en achat direct (%)	96,2	97,6	11,1
			Volume (PJ)	130,7	133,1	15,3
			Nombre de clients	3 706	3 932	0
			Pourcentage du volume total distribué (%)	58,7	63,1	6,9
	Dawn	Pourcentage du volume en achat direct (%)	0,0	0,0	86,3	
		Volume (PJ)	0,0	0,0	119,1	
		Nombre de clients	0	0	4 015	
		Pourcentage du volume total distribué (%)	0,0	0,0	54,1	
	Achat direct avec transport du client	Territoire d'Énergir	Pourcentage du volume en achat direct (%)	3,8	2,4	2,7
			Volume (PJ)	5,1	3,2	3,7
Nombre de clients			68	14	11	
Pourcentage du volume total distribué (%)			2,3	1,5	1,7	

La hausse des volumes de gaz naturel retirés entre les exercices 2016 et 2017 est attribuable à la croissance économique.

Achats directs

Les clients d'Énergir peuvent se procurer eux-mêmes du gaz naturel directement d'un fournisseur de leur choix. Dans ce cas, les clients confient généralement à Énergir la responsabilité de faire transporter le gaz naturel des lieux d'approvisionnement indiqués jusqu'au réseau d'Énergir. Quelques-uns se chargent eux-mêmes de faire transporter le gaz naturel jusqu'au réseau de distribution d'Énergir. Au cours de l'exercice 2017, les contrats en achat direct représentaient environ 62,7 % de l'ensemble des volumes livrés à la clientèle, comparativement à environ 64,6 % au cours de l'exercice précédent.

Gaz de réseau

Les volumes de gaz de réseau ont totalisé environ 37,3 % de l'ensemble des volumes livrés au cours de l'exercice 2017, comparativement à environ 35,4 % au cours de l'exercice précédent. Ce gaz naturel est destiné à l'alimentation des clients d'Énergir qui n'ont pas choisi de se le procurer eux-mêmes auprès d'un autre fournisseur.

Pour desservir ses clients au service de gaz de réseau, Énergir détient actuellement des contrats d'approvisionnement annuels auprès de plusieurs fournisseurs. Le prix qu'Énergir paie est fonction d'un indice reconnu et publié établi selon les prix d'une période donnée des carrefours d'Aeco (Alberta), de Dawn (Ontario) ou de Henry (Louisiane), selon le cas, auquel s'ajoute une prime négociée entre les parties. Énergir se procure également du gaz naturel ponctuellement afin de s'adapter aux fluctuations de la demande et aux conditions opérationnelles de son réseau.

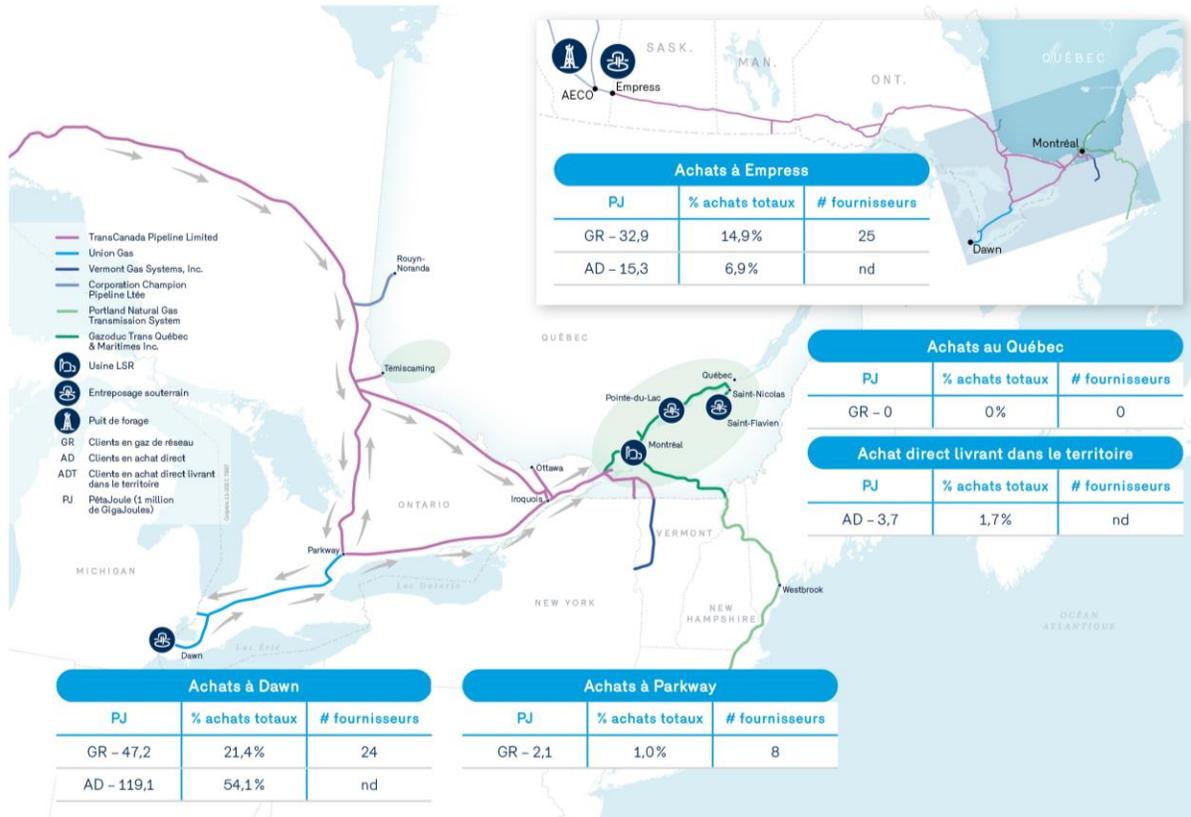
Au cours de l'exercice 2017, pour desservir ses clients au service de gaz de réseau, Énergir a acquis au carrefour d'Empress (Alberta) 40 % du gaz naturel requis (comparativement à 38,6 % au cours de l'exercice précédent), 57,4% au carrefour de Dawn (Ontario) (comparativement à 61,4 % au cours de l'exercice précédent) et 2,6 % à Parkway (Ontario) (comparativement à 0 % au cours de l'exercice précédent).

Transport

Outre les deux gazoducs exploités par Corporation Champion Pipe Line Limitée, les deux seuls gazoducs qui approvisionnent Énergir sont ceux de TransCanada PipeLines Limited (TCPL) et de Transquébec & Maritimes (TQM), cette dernière étant une filiale de TCPL et d'Énergir et étant opérée par TCPL. Énergir a établi un portefeuille de capacités de transport diversifié quant aux échéances et aux points d'origine. La majorité de ces capacités seront disponibles jusqu'au 31 octobre 2024.

Énergir détient des contrats de transport avec TCPL pour la majeure partie des volumes de gaz naturel qui sont acheminés à destination de son territoire couvert par son droit exclusif de distribution. Depuis le 1^{er} novembre 2016, la majorité de ces contrats servent à transporter le gaz naturel à partir des carrefours de Dawn ou de Parkway au sud de l'Ontario. Énergir détient également des contrats de transport auprès d'Union Gas entre Dawn et Parkway.

Carte de l'approvisionnement gazier



6.2.2.3. GRI 102-10 - Changements substantiels dans la chaîne d'approvisionnement - 2017

Historiquement, l'approvisionnement gazier d'Énergir provenait en grande partie de l'Ouest canadien. Au cours des dernières années, Énergir a progressivement augmenté la part de ses approvisionnements à Dawn, plus près du territoire qu'elle dessert et a ainsi, réduit les coûts totaux d'approvisionnement.

Toutefois, en décembre 2016, Énergir a franchi un seuil important dans ses choix d'approvisionnement en procédant au déplacement du point de réception principal de ses approvisionnements d'Empress (Alberta) vers Dawn (Ontario).

6.2.2.4. GRI 204-1 - Part des dépenses réalisées auprès de fournisseurs gaziers locaux

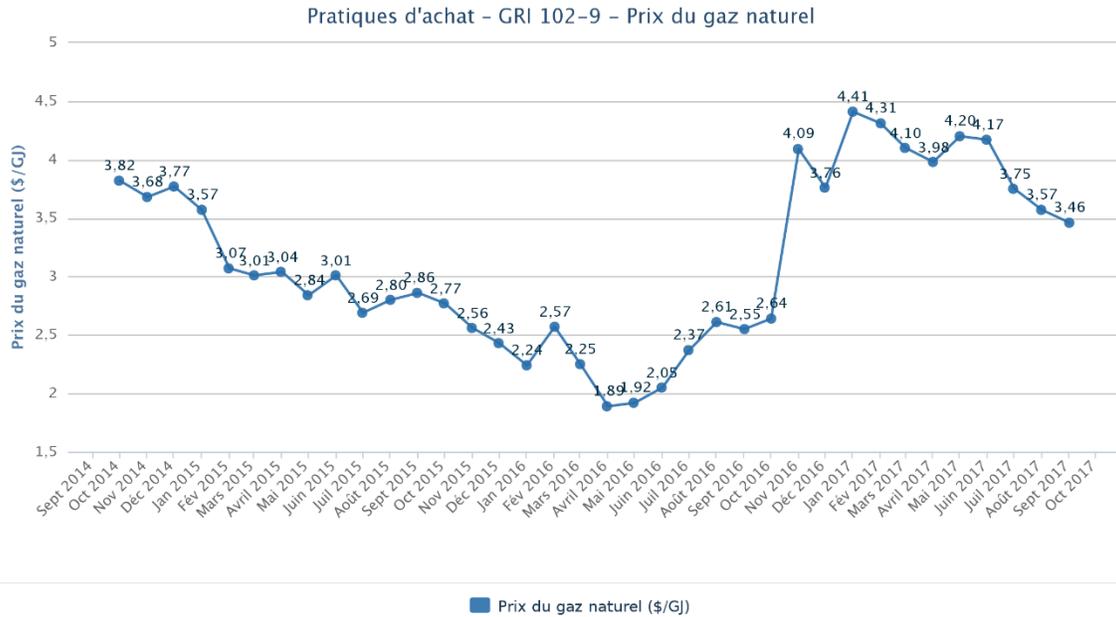
		2016	2017
Volume de gaz (PJ)	Local	0,0	0,0
	Total	211,3	220,3
Valeur des dépenses	Local	62 000,0	0,0
	Total	1 000 210 000,0	908 918 000,0

Au cours de l'exercice 2017, Énergir n'a pas distribué de gaz naturel renouvelable dans son réseau. Toutefois, vers la fin de l'année civile 2017, soit au cours de l'exercice 2018, les premières injections de GNR ont eu lieu à partir du Centre de valorisation des matières organiques de la Ville de Saint-Hyacinthe.

Les faibles volumes locaux de 2016, qui équivalent à 0,012 PJ, sont attribuables au fait qu'un fournisseur a fourni une très petite quantité de gaz naturel produite au Québec à partir de la valorisation de matières résiduelles (GNR).

La notion de « local » s'applique pour favoriser, à exigences égales, les fournisseurs ayant une place d'affaires dans la province de Québec.

6.2.2.5. GRI 102-9 - Prix du gaz naturel



Le prix de la molécule de gaz naturel a augmenté à partir du 1^{er} novembre 2016 à la suite du déplacement à Dawn de l’approvisionnement gazier. Le déplacement de l’approvisionnement depuis Empress dans l’Ouest Canadien à Dawn dans le sud de l’Ontario permet un coût d’approvisionnement concurrentiel et fiable. Les coûts de transports jusqu’au réseau d’Énergir sont plus faibles, grâce à la proximité géographique de Dawn du territoire d’Énergir, ce qui a plus que compensé la hausse du coût de la molécule en changeant de point d’approvisionnement, et ce déplacement permet aussi une proximité des bassins de productions du nord-est des États-Unis, qui sont en plein essor.

Les consommateurs de gaz naturel ont tout de même profité d’un coût de la molécule de gaz naturel faible pour l’année 2017. Celui-ci se situe dans la moyenne des sept dernières années.

6.3. Conformité légale et éthique des affaires

Conformité aux lois et aux règlements, influence réglementaire et initiatives volontaires en matière d'éthique des affaires.

6.3.1. Approches de gestion

6.3.1.1. GRI 103-1,2,3 - Conformité légale

Pour Énergir, il est essentiel de se conformer aux lois et règlements encadrant ses activités. Différents mécanismes ont d'ailleurs été mis en place de manière proactive pour assurer le respect des exigences juridiques qui y sont applicables, notamment en matière d'environnement, de santé et sécurité au travail, de communication marketing et de sécurité du réseau.

L'approche diligente consiste notamment à effectuer une veille des projets de lois déposés à l'Assemblée nationale du Québec et au Parlement du Canada, de même qu'une veille des projets de règlements fédéraux et provinciaux publiés aux gazettes gouvernementales. Au niveau municipal, la veille réglementaire s'effectue par des demandes d'information soumises au besoin dans les villes et municipalités où se trouve le réseau gazier.

Conformité environnementale

L'environnement occupe une place importante chez Énergir. C'est notamment par son SGE certifié ISO 14001 (version 2015) qu'Énergir s'assure d'évaluer l'effet de ses activités sur l'environnement et prend continuellement des mesures afin de les réduire. La veille juridique en environnement est d'ailleurs inscrite dans une procédure du SGE touchant les activités d'Énergir. Cette veille juridique a pour objectif d'identifier les nouvelles obligations juridiques applicables aux activités d'Énergir et de les communiquer aux personnes concernées en temps opportun. La révision de cette procédure s'effectue lors du renouvellement de la certification ISO 14001 ou par des audits trimestriels de maintien et permet d'évaluer l'efficacité de cette approche de gestion.

En vertu du Système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre (SPEDE), Énergir doit couvrir les émissions de gaz à effet de serre (GES) i) attribuables à ses activités de transport et de distribution de gaz naturel, et ii) celles attribuables à l'utilisation du gaz naturel qu'elle distribue pour consommation au Québec (à l'exception des émissions de GES attribuables aux établissements visés directement par le SPEDE). Par conséquent, Énergir a introduit à sa tarification, depuis le 1^{er} janvier 2015, un nouveau service SPEDE afin de récupérer, auprès des clients concernés, les coûts liés à l'achat de droits d'émission pour couvrir les émissions de GES déclarées au ministre du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques résultant de l'utilisation du gaz naturel.

6.3.2. Indicateurs de performance – Conformité légale

6.3.2.1. GRI 307-1 - Non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement

	2015	2016	2017
Avis de non-conformité légale	1	0	2
Sanction pénale	0	0	0
Sanction administrative pécuniaire	0	0	0

En octobre 2016, Énergir a reçu un avis de non-conformité (Québec) pour avoir émis, déposé, dégagé ou rejeté un contaminant ou avoir permis l'émission, le dépôt, le dégagement ou le rejet de matières en suspension dans un cours d'eau. Il est à noter qu'un avis de non-conformité ne constitue pas une décision d'un tribunal.

En septembre 2017, Énergir a reçu un avertissement d'Environnement et Changement climatique Canada pour n'avoir pas rapporté dans les meilleurs délais à l'autorité compétente une fuite de différentes substances. Il est à noter qu'un tel avertissement ne constitue pas une décision i) quant à la responsabilité pénale ou civile d'Énergir ni ii) une décision administrative.

6.3.2.2. Conformité légale – Réclamations civiles ou poursuites criminelles en lien avec des enjeux de sécurité du public ayant donné lieu à une condamnation ou à un règlement

	2015	2016	2017
Règlement à l'amiable	0	0	5
Condamnation	0	0	0

Un incident lié à une fuite de gaz naturel a eu lieu le 3 février 2014. Cet événement a donné lieu à la formulation de cinq réclamations par des tiers ayant subi des dommages matériels. Ces réclamations ont fait l'objet d'un règlement à l'amiable le 5 mai 2017, ce pourquoi elles figurent au présent rapport. Il est à noter qu'Énergir a poursuivi en garantie l'assureur de l'entrepreneur ayant installé la conduite de gaz naturel en cause, lequel n'est plus en affaires. Ces procédures suivent leur cours.

6.3.2.3. GRI 416-2 - Non-respect des réglementations concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et des services

	Type d'avis		Conséquence découlant d'un avis		
	Avis de non-conformité	Avis d'infraction	Nombre d'amendes	Amende (\$)	Sanction non pécuniaire
2015	0	0	0	0	0
2016	0	0	0	0	0
2017	0	0	0	0	0

6.3.2.4. GRI 417-3 - Non-respect des lois, des réglementations et codes volontaires relatifs à la communication marketing⁵

	Type d'avis		Conséquence découlant d'un avis		
	Avis de non-conformité	Avis d'infraction	Nombre d'amendes	Amende (\$)	Sanction non pécuniaire
2015	0	0	0	0	0
2016	0	0	0	0	0
2017	0	0	0	0	0

6.3.2.5. GRI 419-1 - Non-respect des lois et des réglementations en matières sociales et économiques⁶

	Type d'avis		Conséquence découlant d'un avis		
	Avis de non-conformité	Avis d'infraction	Nombre d'amendes	Amende (\$)	Sanction non pécuniaire
2015	0	0	0	0	0
2016	0	0	0	0	0
2017	0	0	0	0	0

⁵ Avis de non-conformité, avis d'infraction, amendes, sanctions non pécuniaires en vertu de Lois et règlements (autres que ceux visés par GRI 307-1 et GRI 419-1) régissant la publicité et le marketing (dont notamment la *Loi sur la protection du consommateur*, la *Loi sur la concurrence*, la *Loi sur les télécommunications* et la *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique, aussi désignée la Loi anti-pourriel*).

⁶ Avis de non-conformité, avis d'infraction, amendes, sanctions non pécuniaires en vertu de Lois et règlements (autres que ceux visés par GRI 307-1) en matières sociales et économiques (dont notamment la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, la *Loi sur les impôts*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Charte des droits et libertés de la personne*, la *Charte canadienne des droits et libertés*, la *Charte de la langue française* et la *Loi sur la concurrence*), qui incluent aussi celles régissant plus particulièrement les principales activités d'Énergir (soit la *Loi sur la Régie de l'énergie*, la *Loi sur la Régie du bâtiment*, la *Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité*, la *Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz* et la *Loi sur le mode de paiement des services d'électricité et de gaz dans certains immeubles*).

6.3.3. GRI 103-1,2,3 - Approche réglementaire

Encadrement réglementaire

L'activité de distribution de gaz naturel d'Énergir au Québec est réglementée par la Régie de l'énergie (Régie), tribunal administratif de régulation économique qui encadre et surveille certaines activités du secteur énergétique. La Régie fixe, notamment, les tarifs et les conditions de services destinés aux consommateurs québécois de gaz naturel. La Régie exerce aussi d'autres fonctions, notamment : surveiller les activités d'un distributeur comme Énergir, déterminer son taux de rendement, autoriser de façon spécifique les investissements de 1,5 million de dollars ou plus, et examiner les plaintes des consommateurs.

Dans le territoire desservi par son réseau de distribution, Énergir a l'obligation de fournir et de livrer le gaz naturel à toute personne qui le lui demande et elle a l'obligation de livrer à tout consommateur le gaz naturel que ce dernier achète d'un tiers. La clientèle actuelle et future peut se référer aux Conditions de service et Tarif qui définissent les responsabilités du distributeur et du client ou de la cliente.

Approche réglementaire

Afin d'aller au-delà des obligations réglementaires et d'entretenir des bonnes relations avec les intervenants réguliers participant aux travaux de la Régie, Énergir a mis en place un processus de consultation réglementaire basé sur la collaboration et l'échange. En plus des rencontres obligatoires, des rencontres de consultation avec les intervenants réguliers participants aux travaux de la Régie sont organisées en amont des dossiers qui seront déposés à la Régie, et ce, quatre fois par année; un calendrier des dossiers réglementaires est remis à l'avance; et Énergir participe à différents comités de l'Association canadienne du gaz (CGA) et de l'American Gas Association (AGA) pour échanger sur les bonnes pratiques en matière de réglementation.

La démarche est constamment en processus d'amélioration, c'est-à-dire que des efforts sont faits pour que l'efficacité du traitement des dossiers réglementaires s'améliore en continu. Pour ce faire, sur une base occasionnelle, Énergir soumet des propositions de modifications aux règles de dépôt et aux procédures. Énergir participe également à la rencontre organisée annuellement par la Régie dans le cadre de la semaine des tribunaux administratifs, à laquelle assistent également les intervenants réguliers participant aux travaux de la Régie, et au cours de laquelle il est question du bon fonctionnement du processus réglementaire et des attentes de la Régie à l'égard de possibles pistes d'amélioration.

Influence réglementaire et politique

Proactive dans le développement de la filière du GNR, Énergir a présenté à la Régie, en juillet 2017, un ensemble de mesures qui permettrait d'augmenter encore davantage la compétitivité du gaz naturel renouvelable et le développement de projets de biométhanisation au Québec.

Afin de faire connaître ses solutions de développement économique durable et de réduction de gaz à effet de serre (GES), Énergir a participé activement aux consultations publiques touchant à l'énergie et aux ressources naturelles, aux cibles de réductions de GES et au secteur du transport routier et maritime et ce, sur la scène tant provinciale que fédérale.

Soulignons notamment des participations aux consultations publiques provinciales de Transition énergétique Québec et du Ministère des Transports, de la Mobilité Durable et l'Électrification des transports portant sur la mobilité durable. Du côté fédéral, Énergir a participé aux consultations de Génération Énergie, d'Infrastructures et collectivités et d'Environnement Canada.

Énergir rencontre aussi de manière ponctuelle des titulaires de charges publiques responsables des enjeux énumérés à la section 5 de ce rapport de développement durable et s'entretient de manière régulière avec divers intervenants sur des sujets de politiques publiques qui touchent particulièrement à l'environnement, à l'énergie et au développement économique. Cela se fait de manière transparente alors qu'Énergir et certains de ses employés sont inscrits aux Registres des lobbyistes du Québec et du Canada.

Énergir collabore également avec divers groupes afin de communiquer ses positions sur des sujets de politique publique, dont l'Association industrielle de l'Est de Montréal, l'Association québécoise pour la production d'énergie renouvelable, le Conseil du patronat du Québec, le Conseil patronal en environnement du Québec, Écotech Québec, la Fédération des chambres de commerce du Québec et l'Alliance Switch.

6.3.4. Indicateurs de performance – Approche réglementaire

6.3.4.1. Projets d'investissement de plus de 1,5 M\$ approuvés par la Régie de l'énergie

Catégorie de projets d'investissement	Investissement (millions \$)
Réseau et Ministère des Transports	1,856
Immeubles et informatique	2,964
Total	4,820

Les montants pour des projets d'investissement d'Énergir ayant une valeur de 1,5 M\$ et plus approuvés par la Régie dépend du nombre et de l'importance des projets d'extension de réseau, de relocalisation de conduites en fonction des travaux du ministère des Transports (MTQ) (catégorie Réseau et MTQ), des investissements immobiliers et des besoins informatiques (catégorie Immeubles et informatique). D'une année à l'autre, les montants des projets approuvés peuvent différer de manière importante.

Dans la catégorie Réseau et MTQ, un projet d'extension de réseau a été approuvé au courant de l'exercice 2017 pour un montant de 1,9 M\$, alors qu'aucun projet du MTQ n'a été approuvé au cours de ce même exercice. Lors de l'exercice 2016, le projet d'extension de réseau dans la région de Bellechasse (39,9 M\$) et le projet de modification du tracé pour l'acquisition et la réhabilitation des conduites de Pétromont et du raccordement au réseau d'Énergir (20,4 M\$) représentaient 60,3 M\$ des 64,7 M\$ approuvés.

Dans la catégorie Immeubles et informatique, un projet immobilier a été approuvé au cours de l'exercice 2017 au montant de 3,0 M\$, alors qu'aucun projet informatique n'a été approuvé au cours de ce même exercice. Lors de l'exercice 2016, deux projets informatiques ont été approuvés pour un total de 19,8 M\$.

6.3.4.2. Nombre de dossiers réglementaires hors Québec pour lesquels Énergir est intervenante

	2016	2017
Office national de l'énergie		5
Ontario Energy Board		0
Total	8	5

Énergir intervient dans les dossiers visant les services de transport hors du territoire qu'elle dessert pour défendre et protéger les intérêts de la clientèle et s'assurer que les tarifs de transport exigés par le transporteur (TCPL et Union Gas) sont justes et raisonnables.

Le nombre de dossiers réglementaires hors Québec pour lesquels Énergir est inscrite comme intervenante est passé de huit à cinq pour l'exercice 2017, dont trois étaient déjà en cours lors de l'exercice précédent. Ceci s'explique par la finalisation de dossiers dont celui devant l'Ontario Energy Board et quatre devant l'Office national de l'énergie (ONÉ). Énergir s'est inscrite devant l'Office national de l'énergie comme intervenante dans deux nouveaux dossiers traitant du service de transport à prix fixe longue durée.

6.3.5. GRI 103-1,2,3 - Éthique des affaires

Énergir est une entreprise moderne dont la culture est imprégnée d'un souci éthique.

Énergir s'est d'ailleurs dotée d'un code d'éthique en 2002. Celui-ci s'adresse au personnel et aux administrateurs d'Énergir. Un processus d'adhésion est effectué sous diverses formes lors de l'entrée en fonction au sein d'Énergir, ainsi que chaque fois que le code est modifié de façon importante.

Chaque jour, de nombreuses considérations fondamentales s'entrecroisent dans le cadre des activités d'Énergir, du développement économique à la protection de l'environnement, de la satisfaction de la clientèle à celle des investisseurs, en passant par les relations avec les communautés et les pouvoirs publics. Le code d'éthique constitue un outil pour aider correctement chaque membre du personnel à agir avec intégrité dans ses actions quotidiennes.

Le code d'éthique d'Énergir a été révisé en avril 2015 et reconduit des éléments fondamentaux en :

- s'appuyant sur des valeurs fondamentales de responsabilité, de performance et de respect;
- favorisant des relations de qualité avec les parties prenantes;
- présentant des engagements, des principes et des règles devant être appliqués par l'ensemble du personnel d'Énergir et des personnes qui représentent l'entreprise;
- s'adressant à tous les membres du personnel et aux administrateurs d'Énergir.

Les quatre engagements qui figurent dans le code d'éthique d'Énergir sont:

- Agir avec intégrité;
- Favoriser un milieu de travail respectueux et sécuritaire;
- Protéger les intérêts d'Énergir;
- Respecter l'environnement et s'impliquer en son nom.

Énergir a instauré une culture d'éthique et a outillé le personnel pour développer les bons réflexes. Les actions suivantes ont été déployées au cours des dernières années en matière d'éthique:

- Une formation des gestionnaires sur le leadership éthique;
- Une révision du code d'éthique, fondée sur les valeurs d'Énergir avec des mises en situations concrètes pour mieux illustrer les propos, et identifier des personnes ressources et les outils qui peuvent aider le personnel au besoin;
- Une ligne éthique mise à la disposition du personnel qui peut ainsi soumettre de façon anonyme, une préoccupation, une plainte, ou signaler une situation jugée, de bonne foi, contraire aux dispositions du code d'éthique (suivi fait trimestriellement au conseil d'administration pour les appels et les cas ainsi rapportés).

Il importe pour Énergir de s'assurer du maintien des acquis en matière de culture éthique. En guise de suivi, un bilan annuel des réalisations en matière d'éthique est présenté au comité RHRE (relevant du conseil d'administration).

Code de conduite régissant les transactions entre apparentées

Les transactions entre Énergir et ses filiales, de même que celles entre ses activités réglementées de distribution gazière au Québec et ses autres activités, sont encadrées par le Code de conduite régissant les transactions entre apparentées. Ce Code de conduite vise essentiellement à éviter que les activités commerciales des entités apparentées ou des activités non réglementées d'Énergir soient interfinancées par les clients de l'activité réglementée de distribution gazière au Québec d'Énergir et à s'assurer que les décisions prises par Énergir à l'égard de ses activités non réglementées ou de ses sociétés apparentées se feront en tenant compte de l'intérêt de la clientèle de son activité réglementée.

Chaque trimestre, les cadres de direction d'Énergir doivent attester que ce Code de conduite a été respecté et qu'aucune contravention à ce Code de conduite n'a été portée à leur connaissance. De plus, une formation portant sur le contenu du Code de conduite est donnée aux gestionnaires concernés. Cette formation présente des cas pratiques et identifie les personnes ressources à contacter au besoin. Le Code de conduite est accessible sur l'intranet d'Énergir. Il a été approuvé par le conseil d'administration d'Énergir inc. et par la Régie.

Code de conduite des fournisseurs

Il y a aussi un code de conduite des fournisseurs :

- qui énonce les attentes d'Énergir à l'égard de ses fournisseurs en matière de développement durable et de pratiques d'affaires responsables;
- qui doit être consulté par chaque fournisseur qui s'inscrit sur le site de Gestion des fournisseurs d'Énergir
- et qui est intégré dans les conditions générales d'achat de biens et de services d'Énergir ainsi que dans ses appels d'offres.

6.3.6. Indicateurs de performance - Éthique

6.3.6.1. GRI 102-16 - Valeurs, principes, standards et normes de conduite

Énergir a maintenu les moyens mis de l'avant depuis la révision de son code d'éthique en 2015 afin de permettre aux personnes concernées, soit le personnel, les administrateurs d'Énergir et ses mandataires d'agir selon les principes directeurs énoncés au Code d'éthique.

Pour ce faire, Énergir a continué à miser sur les moyens suivants :

- La formation en ligne (incluant une vidéo de la présidente) :
 - qui a été suivie par 1 323 personnes depuis sa mise en ligne en avril 2015 et par 109 personnes durant l'exercice 2017;
 - que tout nouvel employé doit suivre obligatoirement dans les 30 jours suivants son arrivée, et qui est intégrée dans le programme d'accueil du nouveau personnel;
 - et qui est aussi accessible à tous pour des besoins de rafraichissement.
- La page Éthique sur l'intranet :
 - qui regroupe tous les outils et informations déployés pour connaître les engagements éthiques et adopter les comportements appropriés ;
- La ligne Éthique :
 - qui permet à un employé, au besoin, de soumettre confidentiellement une préoccupation ou une plainte;
 - qui est accessible, 24 h par jour, 7 jours par semaine.

- Un processus de gestion des écarts, en collaboration avec les services-conseils des ressources humaines qui investiguent les plaintes de harcèlement, le cas échéant, en lien avec le code d'éthique.
- Un processus d'attestation trimestrielle dans laquelle les cadres de direction d'Énergir et des filiales américaines (GMP, NNEEC, VGS et SSI) doivent signaler toute contravention au code d'éthique de leur organisation respective.
- Un processus d'attestation par contrôle interne annuel, qui exige que les chargés de projets majeurs doivent signer une attestation et qui exige une adhésion verbale pour les techniciens de projets (syndiqués).
- plus spécifiquement, sur le plan de la cybersécurité, en lien avec un des quatre engagements du code d'éthique (protéger les intérêts d'Énergir) :
 - une page intranet cybersécurité visitée 641 fois depuis sa mise en ligne en mai 2016;
 - une formation en ligne sur la cybersécurité complétée par 1 401 personnes depuis son lancement en mai 2016;
 - quatre communications déployées pour sensibiliser le personnel aux enjeux lors de l'exercice 2017.

En résumé, Énergir veille à préserver le maintien des acquis en matière de culture éthique, notamment en dispensant une formation obligatoire en éthique à tout nouvel employé et en présentant un bilan annuel au comité RHRE (relevant du conseil d'administration) sur les réalisations en matière d'éthique et le maintien des mesures mises en place.

6.4. Efficacité énergétique et innovation technologique

Programmes et initiatives visant à permettre aux clients de réduire leur consommation de gaz naturel. Recherche de nouvelles applications du gaz naturel et d'autres solutions énergétiques.

6.4.1. Approche de gestion – Efficacité énergétique et innovation technologique

Énergir fait la promotion de l'efficacité énergétique auprès de sa clientèle depuis le tournant des années 2000 et a su démontrer, au cours des années, qu'elle est en mesure de livrer ses programmes d'efficacité énergétique de façon très efficiente. D'ailleurs, Énergir a été le seul distributeur d'énergie à avoir largement dépassé la cible de la Politique énergétique 2015 du gouvernement du Québec.

Énergir est un acteur clé dans la transition énergétique au Québec, et ce, en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes. D'ailleurs, Énergir souhaite tirer profit de la relation étroite qu'elle entretient avec ses clients et ses partenaires afin, entre autres, d'intensifier

ses interventions en matière d'efficacité énergétique. Énergir entend donc demeurer un joueur de premier plan sur la scène de l'efficacité énergétique en aidant ses clients à consommer moins et mieux l'énergie qu'elle distribue.

C'est dans ce contexte qu'Énergir déploie plusieurs programmes et initiatives visant à permettre à ses clients de réduire leur consommation de gaz naturel et est en recherche constante de nouvelles innovations pour développer de nouvelles applications du gaz naturel ou de nouvelles solutions énergétiques.

Depuis 2001, Énergir a contribué à la réalisation de plus de 120 500 projets d'efficacité énergétique, ainsi permettant ainsi à ses clients de réaliser des économies de 497 millions de mètres cubes de gaz naturel, ce qui correspond à des réductions de près d'un million de tonnes de GES.

Afin de déployer ces projets auprès d'un maximum de participants, Énergir peut compter non seulement sur son personnel, mais également sur un réseau de plus de 200 partenaires externes, et ce, sans coût additionnel.

Énergir s'assure de développer un cadre de gestion des programmes qui permet de retourner le maximum aux clients participants sous forme d'aides financières, soit environ 85 % des budgets autorisés par la Régie en 2017. Ces aides financières versées dans le cadre de ses programmes permettent de couvrir une partie importante des surcoûts liés aux technologies plus efficaces et réduisent la période de retour sur investissement. Les clients d'Énergir peuvent donc profiter d'une rentabilité accrue de leur investissement et réduire leurs émissions de GES par rapport à l'utilisation de technologies standards.

Énergir s'assure également de maximiser les gains au meilleur coût possible. Avec une moyenne de 15,1 \$ par tonne de GES évitée, le portefeuille de programmes d'Énergir présente des solutions très rentables pour ses clients.

L'entreprise mesure systématiquement la satisfaction des participants à ses programmes d'efficacité énergétique dans le cadre de son processus d'évaluation. Le taux moyen de satisfaction des participants aux programmes était de 89% lors de l'exercice 2017. Énergir sonde également ses clients lors de la conception de nouveaux programmes afin de s'assurer que l'offre répond adéquatement à leurs besoins.

Énergir mesure également de façon régulière la satisfaction des ingénieurs qui accompagnent leurs clients dans les projets d'efficacité énergétique. Notamment, les ingénieurs consultés à l'hiver 2017 confirment que la simplicité de l'offre de programmes, la qualité du service offert, la flexibilité administrative et la rapidité à répondre aux questions sont des forces innées pour Énergir, et ont accordé des notes moyennes variant entre 8,5 et 9,0/10 pour les programmes dans lesquels ils sont impliqués.

Les programmes d'efficacité énergétique d'Énergir sont soumis régulièrement à un processus rigoureux d'évaluation par des consultants externes qui permet de mettre à jour les paramètres fondamentaux des programmes et d'identifier des pistes d'amélioration qui sont ensuite intégrées aux programmes et à leurs processus afin d'en maximiser les résultats.

La Régie qui approuve les budgets d'Énergir dédiés aux programmes en efficacité énergétique et joue un rôle important de vigie sur l'évolution du portefeuille de programmes et de ses impacts économiques et environnementaux.

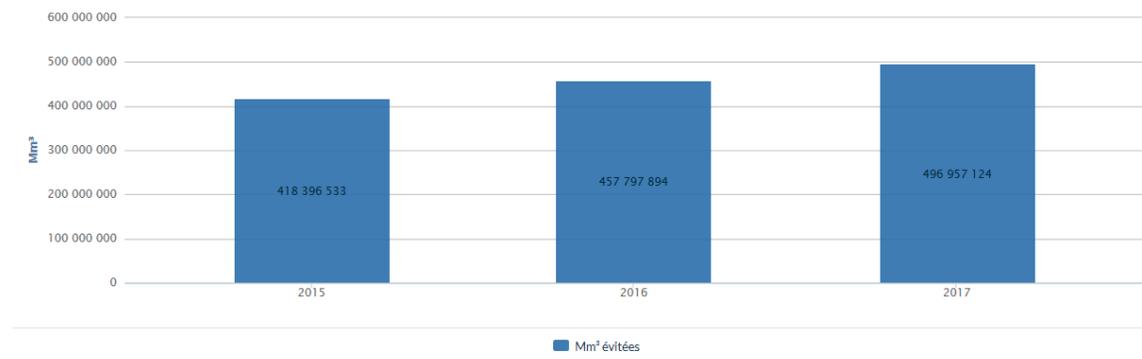
Technologies au gaz naturel : Un plan d'intelligence technologique pour soutenir le développement des solutions de plus en plus performantes pour utiliser le gaz naturel sous toutes ses formes

Grâce à son expertise interne et à des collaborations étroites avec les acteurs pertinents du marché, tels que le Centre des technologies du gaz naturel (CTGN), des distributeurs et installateurs d'appareils fonctionnant au gaz naturel, des firmes d'ingénieurs et des distributeurs gaziers nord-américains, Énergir s'est dotée d'une approche structurée pour innover en :

- aidant les manufacturiers à proposer des produits adaptés aux besoins spécifiques du marché québécois;
- appuyant le développement de nouvelles technologies pour proposer des solutions énergétiques performantes qui répondent aux nouveaux besoins des différents marchés d'utilisation du gaz naturel (bâtiment, industrie, transport), qu'il soit gazeux (GN), comprimé (GNC) ou liquide (GNL) et qu'il soit utilisé seul ou, de plus en plus, en combinaison avec des énergies renouvelables.

6.4.2. Indicateurs de performance – Efficacité énergétique et innovation technologique

6.4.2.1. GRI 302-5 - Réduction des besoins énergétiques des produits et services (clientèle)



Ce tableau présente les gains cumulatifs de millions de mètres cubes évités depuis 2001. Les résultats des programmes d'efficacité énergétique d'Énergir ont atteint des économies de 39,1 millions de mètres cubes (39 159 230 m³), un résultat similaire à celui de l'exercice 2016, où 39,4 millions de mètres cubes ont été économisés.

Les résultats pour l'exercice 2017 ont été possibles grâce à des aides financières de plus de 15 millions de dollars qui ont permis aux clients de réaliser 4 665 projets d'efficacité énergétique.

6.4.2.2. Faits saillants en recherche et développement - 2017

Énergir cherche constamment à trouver des façons d'optimiser l'utilisation du gaz naturel chez ses clients et d'améliorer sa gestion du réseau gazier.

C'est pour cette raison qu'Énergir est un des membres d'un organisme de développement technologique, le CTGN.

Fondé en 1992, le CTGN est un organisme à but non lucratif, dont la mission est de développer, en partenariat avec une clientèle diversifiée, des technologies contribuant à une utilisation intelligente de l'énergie. Le CTGN réalise notamment des activités :

- de développement technologique,
- d'évaluation des performances énergétiques,
- de transfert technologique, et
- de veille technologique;

dans les domaines :

- du gaz naturel traditionnel,
- des énergies renouvelables jumelées avec le gaz naturel, et
- de la production de gaz naturel renouvelable.

De plus, Énergir mise sur le Groupe DATECH, un groupe d'ingénieurs spécialisés à l'emploi d'Énergir qui travaillent en étroite collaboration avec les représentants commerciaux, afin de proposer à sa clientèle les solutions technologiques les plus efficaces et les mieux adaptées à ses besoins.

En 2017, plusieurs projets ont été réalisés pour optimiser l'utilisation du gaz naturel dans les secteurs de l'habitation, du bâtiment, de l'industrie, des transports et des énergies nouvelles. En guise d'exemples, voici des projets démontrant l'étroite collaboration entre le Groupe DATECH d'Énergir et le CTGN :

1. Mesurage sur site des performances en conditions réelles des chaudières à condensation : Ce projet a permis de valider, entre autres, auprès de la Régie, que les données utilisées par Énergir pour ses différents programmes sont représentatives de la réalité;
2. Projets de conversion de moteurs diesel en moteurs « diesel-blend », moteurs hybrides fonctionnant au diesel et au gaz naturel. Ces projets ont permis d'identifier les technologies de conversion les plus prometteuses ainsi que les conditions les plus favorables à ce genre de conversion.

D'autres projets visent l'optimisation de l'utilisation du réseau gazier d'Énergir, principalement sur les axes de l'intégrité du réseau, la réduction des dépenses et la santé et la sécurité de nos opérations. En guise d'exemple, voici deux projets :

1. La création d'un outil : Le « changeur de valves horizontales », qui permet le remplacement sécuritaire des valves positionnées à l'horizontale sans que le gaz naturel doive être coupé;
2. Le projet « Bimodale 2 po. et moins » qui permet le changement de la résine pour les conduites de 2 po. et moins dans le but d'accroître l'intégrité du réseau.

6.5. Émissions atmosphériques

Gestion des émissions de gaz à effet de serre (GES), d'autres polluants atmosphériques (ex. NO_x, SO₂), des fuites fugitives et de l'impact des changements climatiques.

6.5.1. Approche de gestion –Émissions atmosphériques

Les changements climatiques sont principalement causés par une augmentation de la concentration des GES que sont, notamment, le dioxyde de carbone (CO₂) et le méthane (CH₄) dans l'atmosphère. Ce phénomène est attribuable à l'activité humaine dont l'utilisation d'énergies fossiles. Énergir reconnaît d'emblée cette réalité.

Compte tenu de la nature des activités de l'entreprise, les impacts sur le plan des changements climatiques sont principalement de deux types : les émissions liées aux opérations (exploitation d'un réseau gazier) et les émissions liées à la combustion du gaz naturel consommé par les clients. Les émissions associées à la phase de la production se retrouvent en dehors du périmètre des activités. Énergir tente d'influencer ses fournisseurs gaziers pour réduire leurs émissions par sa démarche d'approvisionnement gazier responsable présentée dans la section « Approvisionnement gazier ».

L'évaluation des émissions de GES chez Énergir est encadrée par une procédure du SGE, afin de répondre aux exigences légales.

Obligations en vertu de la réglementation fédérale

Comme les GES émis au cours d'une année civile dépassent le seuil fixé annuellement par l'Avis concernant la déclaration des GES pris en vertu de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement (1999)*, Énergir doit fournir une déclaration annuelle sur ses émissions de GES au ministre de l'Environnement et du Changement climatique du Canada, conformément à cet avis. Pour l'année civile 2017, ce seuil a été fixé à 10 000 tonnes éq.CO₂ ou plus.

De plus, Énergir est tenue de produire annuellement au ministre de l'Environnement et du Changement climatique du Canada une déclaration relativement à certaines substances si elle répond aux conditions prévues à l'Avis concernant certaines substances de l'inventaire national des rejets de polluants émis en vertu de la *Loi canadienne sur la*

protection de l'environnement (1999). Cet avis est publié de manière annuelle ou biennale. Énergir est également tenue de transmettre une copie de cette déclaration au ministre du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques du Québec.

Obligations en vertu de la réglementation québécoise

Énergir doit, depuis le 1^{er} janvier 2015, compenser les émissions de GES i) attribuables à son réseau; et ii) celles attribuables à l'utilisation du gaz naturel qu'elle a distribué à une partie de sa clientèle, et ce, en vertu du *Règlement concernant le système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre* pris en vertu de la *Loi sur la qualité de l'environnement*. Également, en vertu du *Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère* (RDO), Énergir doit aussi déclarer annuellement ces émissions (de GES et de certains contaminants atmosphériques) au ministre du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques.

Obligations en vertu de la réglementation municipale

Une déclaration des émissions atmosphériques de l'usine LSR est produite annuellement à la Ville de Montréal. De plus, Énergir est un partenaire du Plan Montréal durable et met en œuvre, de manière volontaire, des initiatives pour contribuer aux objectifs de ce plan. De plus, Énergir est membre de l'équipe de mobilisation Montréal, sobre en carbone qui a pour objectif de réduire les émissions de GES de la collectivité montréalaise, notamment dans le secteur du transport.

Système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre (SPEDE)

Tel qu'il a été précédemment mentionné, Énergir doit couvrir ses propres émissions de GES ainsi que celles de ses clients attribuables à l'utilisation du gaz naturel qu'Énergir a distribué pour consommation au Québec conformément au SPEDE (à l'exception des émissions attribuables aux établissements assujettis au SPEDE, tel que certains clients grandes entreprises, par exemple). Par conséquent, Énergir a introduit dans ses tarifs depuis le 1^{er} janvier 2015, un nouveau service SPEDE afin de récupérer, auprès des clients concernés, les coûts liés à l'achat de droits d'émission pour couvrir ces émissions.

Énergir peut participer au marché du carbone en prenant part à des ventes aux enchères conjointes du Québec, de l'Ontario et de la Californie ou en effectuant des transactions de gré à gré d'unités d'émission et de crédits compensatoires. Énergir a acheté des crédits compensatoires qui se sont traduits par un investissement de plus de 7,5 millions de dollars émanant de huit projets situés au Québec, ce qui lui a permis d'encourager des entreprises québécoises qui travaillent à réduire les émissions de GES. Ces projets ont permis des réductions permanentes d'émissions de GES de plus de 500 000 tonnes métriques en équivalent CO₂, grâce à l'élimination de GES contenus dans des vieux appareils réfrigérants et des biogaz provenant de sites d'enfouissement. Énergir a le souci de prioriser l'achat de crédits compensatoires provenant de projets novateurs qui contribuent à la lutte aux changements climatiques et stimulent l'économie verte du

Québec et désormais celle de l'Ontario. Énergir poursuit également ses efforts pour réduire ses émissions de GES et celles de sa clientèle, par ses initiatives en matière d'efficacité énergétique et l'intégration à son réseau de sources d'approvisionnement en gaz naturel renouvelable (GNR).

Comme entreprise réglementée, Énergir soumet chaque année des dossiers à la Régie de l'énergie afin d'obtenir, entre autres, l'approbation de ses stratégies de couverture pour chacune des périodes de conformité prévues à la réglementation concernant le SPEDE et l'intégration à ses tarifs des coûts qui en résultent.

Le système de gestion environnementale (SGE)

Le SGE d'Énergir encadre la gestion de ses émissions de GES, notamment dans sa Politique environnementale. Dans cette politique, Énergir s'engage à réduire ses propres émissions de GES au-delà des objectifs fixés dans les engagements du Québec. Ainsi, Énergir a l'objectif de réduire les émissions de GES issues de ses activités de 20 % par rapport au niveau de 1990 d'ici 2020. Plusieurs actions ont été entreprises au fil des ans afin d'atteindre cet objectif. De plus, la Régie de l'énergie avait approuvé, dans le cadre du mécanisme incitatif à l'amélioration de la performance, un plan de gestion des émissions de GES d'Énergir qui prévoyait des réductions annuelles de ses émissions de 350 tonnes éq. CO₂ pendant cinq ans (de 2008 à 2012), soit un total de 1 750 tonnes éq. CO₂, par la mise en place de projets ou de programmes à caractère récurrent. Bien que ce mécanisme ait cessé de s'appliquer, Énergir a décidé de continuer à appliquer ce plan de gestion au cours des exercices suivants.

Il est à noter que la prochaine cible de réduction des émissions de GES d'Énergir devra tenir compte de la cible de réduction de 37,5 % à l'horizon 2030, par rapport aux niveaux de 1990, fixée par le gouvernement du Québec en 2015.

Également, une procédure opérationnelle porte spécifiquement sur la quantification des émissions de GES d'Énergir. Par l'entremise du SGE, les émissions de GES ont été identifiées dans les aspects et risques significatifs ainsi que dans les risques et opportunités. L'entreprise doit donc se doter de cibles à atteindre pour atténuer ces impacts.

Consultez l'approche de gestion portant sur la gestion environnementale du réseau (GRI 103-1, 2, 3) pour plus de détails sur le SGE.

L'évaluation en matière d'émissions de GES se fait par l'entremise du SGE. La Politique environnementale, quant à elle est mise à jour, notamment si la portée des activités change. Aussi, l'analyse des risques et d'opportunités et celle des objectifs et cibles sont révisées annuellement. Finalement, la vérification de l'efficacité du SGE se mesure lors des audits annuels (internes et externes). Ainsi, le cycle complet du SGE s'effectue sur une période de trois ans et se complète lors de la certification du SGE par un registraire indépendant.

6.5.2. Indicateurs de performance

6.5.2.1. GRI 305-1 - Émission directes de gaz à effet de serre (Scope 1)

Émissions – GRI 305-1 - Émission directes de gaz à effet de serre (Scope 1)

	2014	2015	2016
Combustion (postes de livraisons et Usine LSR, exclut les bureaux administratifs)	8 820,8	9 264,5	10 029,7
Purges	7 976,0	4 266,2	7 644,7
Fuites fugitives	17 968,5	28 746,9	16 242,5
Torches	9,1	91,8	30,9
Bris par les tiers (émissions dans l'atmosphère)	7 400,9	8 157,3	8 039,2
Total émissions assujetties au RDO (t éq. CO ₂)	42 175,3	50 526,7	41 987,0

Les données relatives à l'indicateur **GRI 305-1 - Émission directes de gaz à effet de serre (Scope 1)** incluent les émissions devant être déclarées en vertu du *Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère* (RDO). Pour être conformes au RDO, les déclarations de GES sont basées sur l'année civile.

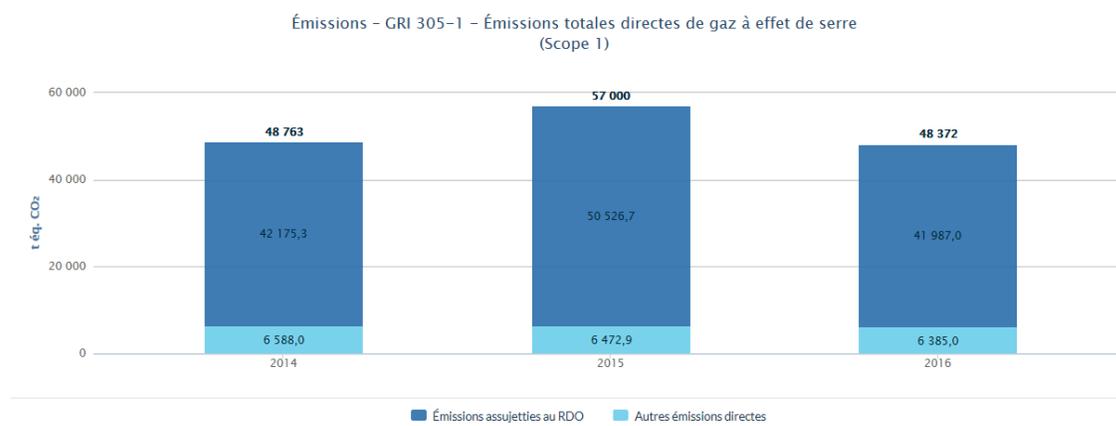
Pour l'année civile 2016, les émissions fugitives de GES ont été calculées notamment à l'aide de facteurs d'émission basés sur le nombre de fuites avec la méthode de référence généralement utilisée par l'industrie gazière, laquelle est décrite dans le *Methodology Manual: Estimation of Air Emissions from the Canadian Natural Gas Transmission, Storage and Distribution System* publié par Clearstone Engineering Ltd.; cette méthode est maintenant reconnue par le *Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère*. Par contre, pour l'année civile 2015, ces émissions avaient été calculées selon la méthodologie de calcul basée sur les composantes (telles que le nombre de kilomètres de réseau et le nombre de branchements d'immeubles) alors prévue au *Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère*. Selon les estimés internes d'Énergir, si la méthode publiée dans le manuel de Clearstone Engineering Ltd. avait été utilisée pour l'année civile 2015, les résultats auraient été similaires à ceux de l'année civile 2016.

6.5.2.2. GRI 305-1 - Autres émissions directes (t éq. CO₂)

	2015	2016
Combustion parc de véhicules	5 170,6	5 122,4
Combustion bâtiments	1 302,3	1 262,6
Total	6 472,9	6 385,0

Comme il n'est pas requis d'inclure les émissions du parc de véhicules et des bâtiments d'Énergir dans la déclaration des émissions de GES d'Énergir transmise au ministre du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques en vertu du *Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère* (RDO), ces données sont présentées à part.

6.5.2.3. GRI 305-1 - Émissions totales directes de gaz à effet de serre (Scope 1)



Aucune émission de dioxyde de carbone biogénique n'est à déclarer dans le cas d'Énergir.

Les données relatives à l'indicateur **GRI 305-1 - Émissions totales directes de gaz à effet de serre (Scope 1)** incluent les émissions à être déclarées au ministre du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques en vertu du *Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère* (RDO), ainsi que les émissions résultant du parc de véhicules et des bâtiments d'Énergir.

Pour être conformes au RDO, les déclarations de GES sont basées sur l'année civile.

6.5.2.4. GRI 305-2 - Émission indirectes de gaz à effet de serre (Scope 2)

	2015	2016
Consommation d'électricité (t eq. CO ₂)	49,2	22,2
Total des émissions indirectes de GES (t eq. CO ₂)	49,2	22,2

Les émissions indirectes sont issues de la production d'électricité, de chaleur ou de froid. Pour Énergir, les émissions indirectes sont liées à la consommation d'électricité (Scope 2).

La réduction des émissions de GES liées à la consommation d'électricité s'explique par la baisse du facteur d'émission fourni par Hydro-Québec, qui est passé de 1,0 kg eq. CO₂/MWh à 0,4 kg eq. CO₂/MWh.

6.5.2.5. GRI 305-3 Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (Scope 3)

	2015	2016
Émissions de GES assujetties au SPEDE (t éq. CO ₂)	6 490 691,0	6 379 146,0

La plupart des émissions de GES assujetties au SPEDE correspondent à la catégorie « utilisation des produits vendus » conformément au Scope 3 du GHG Protocol.

L'indicateur GRI 305-3 Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (Scope 3) présente les émissions annuelles attribuables à l'utilisation des carburants et des combustibles distribués aux clients pour consommation au Québec, en excluant les carburants et les combustibles (autres que les essences automobiles ou le carburant diesel) pour fins de transport utilisés par un émetteur pour ses établissements visés par la réglementation relative au SPEDE et qui est tenu de couvrir ses émissions de GES en vertu de ce règlement. Les émissions des émetteurs assujettis au SPEDE sont exclues de cet indicateur.

L'écart entre les données de 2015 et de 2016 n'est pas significatif et est lié directement à la variation de la consommation de gaz naturel des clients visés.

6.5.2.6. GRI 305-1 & GRI305-2 - Émissions totales directes et indirectes de GES

Émissions - GRI 305-1 & GRI305-2 - Émissions totales directes et indirectes de GES

	2014	2015	2016
Émissions assujetties au RDO (Scope 1)	42 175,3	50 526,7	41 987,0
Autres émissions directes (Scope 1)	6 588,0	6 472,9	6 385,0
Émissions indirectes (Scope 2)	85,0	49,2	22,2
Total	48 848,3	57 048,8	48 394,2

Au cours de l'année civile 2016, Énergir a émis 48 394 tonnes éq. CO₂.

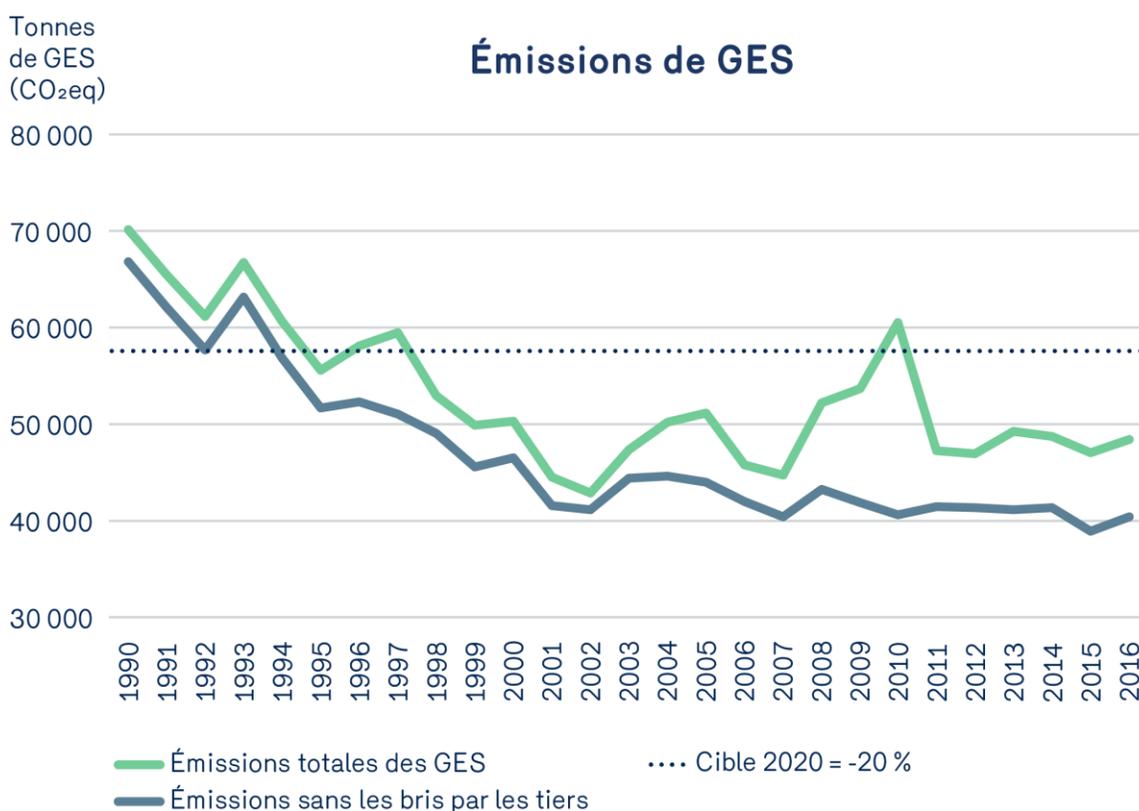
6.5.2.7. GRI 305-4 - Intensité des émissions de GES - 2017

	2012	2013	2014	2015	2016
Volume de gaz naturel livré (Mm³)	5 417	5 550	5 701	5 629	5 712
Intensité des émissions de GES (t éq. CO₂ / Mm³)	8,68	9,05	8,57	10,14	8,47
Variation de l'intensité des émissions par rapport à 1990 (%)	-34,6	-31,8	-35,4	-23,5	-36,1

Les données sont basées sur l'année civile.

L'intensité des émissions permet d'illustrer les GES émis pour chaque million de mètres cubes de gaz naturel distribué.

6.5.2.8. GRI 305-5 - Réduction des émissions de GES - 2017



Note : Les émissions de GES pour l'année civile 2015 ont été corrigées en fonction de la méthodologie décrite dans le Methodology Manual : Estimation of Air Emissions from the Canadian Natural Gas Transmission, Storage and Distribution System publié par Clearstone Engineering Ltd. et désormais reconnue dans le Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère. À méthodologie

constante, il n'y a donc pas de différence significative entre les quantités de GES émises au cours de l'année civile 2016 et de l'année civile 2015.

Énergir est en voie de dépasser l'objectif de réduction des émissions de GES de sa politique environnementale, soit de réduire les émissions de GES issues de ses activités de 20 % par rapport au niveau de 1990 d'ici 2020. Comme il en est pour toutes les entreprises qui travaillent à réduire leurs propres émissions de GES depuis plusieurs années, les projets additionnels de réduction chez Énergir deviennent de plus en plus complexes et nécessitent une plus grande collaboration entre les différents secteurs de l'entreprise.

En 2016, Énergir a réalisé un projet permettant de réduire ses émissions de GES de 450 tonnes, sur une période de un an, par le remplacement d'une chaudière située au poste de livraison de Jonquière.

6.5.2.9. GRI 305-7 - NOx, SOx et autres émissions atmosphériques substantielles

	2015	2016
Monoxyde de carbone (CO)	6,700	7,200
Dioxyde de soufre (SO₂)	0,060	0,045
Oxydes d'azote exprimés sous forme de NO₂ (NOx)	8,000	8,600
Composés organiques volatils (COV)	0,440	0,470
Particules totales (TPM)	0,050	0,055
Particules totales dont le diamètre est égal ou inférieur à 10 microns (PM₁₀)	0,050	0,055
Particules totales dont le diamètre est égal ou inférieur à 2,5 microns (PM_{2.5})	0,050	0,055
Total des rejets (en tonnes)	15,350	16,480

Les émissions sont calculées sur la base de l'année civile.

6.6. Gestion de l'impact environnemental du développement du réseau gazier

Pratiques et systèmes de gestion mis en place pour atténuer les risques et les impacts environnementaux liés aux activités d'extension du réseau gazier et de distribution du gaz naturel. Inclut les pratiques de gestion et de prise en compte de la biodiversité.

6.6.1. Approche de gestion – Gestion environnementale

Énergir accorde une grande importance à la préservation de l'environnement. En vertu de sa Politique environnementale, telle qu'elle a été modifiée en août 2017, elle s'engage à faire preuve de leadership, de rigueur et de détermination dans la poursuite de ses actions environnementales, dans le cadre de ses activités liées autant au réseau de distribution de gaz naturel au Québec par canalisation qu'à l'usine de liquéfaction, de stockage et de regazéification de gaz naturel. Elle s'engage à faire de même auprès de sa clientèle et du public et ce, dans une perspective de développement durable.

Énergir s'engage à mettre en œuvre diverses actions dans trois sphères : i) la prévention de la pollution et la protection de l'environnement; ii) la promotion de l'efficacité énergétique et la réduction de la pollution; et iii) la collaboration et la consultation des parties prenantes.

En vertu du cadre législatif et réglementaire en vigueur au Québec et au Canada, Énergir applique le principe de précaution de façon implicite dans plusieurs activités, que ce soit par son SGE certifié ISO 14001, ou ses programmes de gestion des actifs et d'amélioration de la performance. Énergir se doit de mieux informer le public des risques associés au transport et à la distribution du gaz naturel.

Par ailleurs, par l'entremise de son processus de gestion des risques et des actifs, Énergir établit et suit en continu les enjeux et les risques qu'elle considère importants pour ensuite mieux les prévenir et les atténuer si jamais ils se concrétisent.

Système de gestion environnementale

Pour atténuer ou réduire les risques environnementaux, Énergir a été le premier distributeur de gaz naturel au Canada à obtenir en 2001, un SGE certifié ISO 14001. Depuis, la certification a été renouvelée tous les trois ans et vérifiée entretemps par des audits de maintien de la certification. Le maintien du SGE permet notamment de déterminer de façon cohérente les orientations stratégiques en matière d'environnement, de fixer des objectifs et des cibles environnementaux et d'assurer le suivi des résultats atteints. Énergir a adopté et a mis en œuvre une stratégie d'implantation de la version 2015 de cette norme qui a été effectuée au printemps 2018.

Le SGE certifié couvre :

- les activités liées au réseau de distribution du gaz naturel au Québec par canalisation d'Énergir, dont les activités spécifiques suivantes : l'exploitation, l'entretien et le développement;
- la planification, la répartition et le déploiement de mesures d'urgence;

- l'exploitation et l'entretien d'une flotte de véhicules et de postes de ravitaillement en carburants
- la gestion environnementale des immeubles, des ateliers et des actifs.

L'ensemble de ces activités peut avoir des conséquences sur les communautés locales. Les risques significatifs sont généralement liés aux domaines suivants :

- La gestion des matières dangereuses;
- La gestion de l'eau et des sols contaminés;
- Les émissions dans l'atmosphère;
- Le respect des obligations légales et réglementaires.

Ainsi, le SGE permet d'assurer un suivi quant au respect des lois et vise à ce que la performance d'Énergir s'améliore continuellement. De ce fait, les risques sont atténués, notamment par la mise en place de procédures opérationnelles et de gestion, de programmes de sensibilisation et de formation à l'intention du personnel, des fournisseurs et des sous-traitants, ainsi que des audits internes de surveillance.

Les rôles et responsabilités concernant la gestion des enjeux environnementaux sont partagés entre plusieurs acteurs :

- Le conseil de gestion a le rôle de s'assurer que des ressources suffisantes sont allouées pour la mise en œuvre et l'amélioration continue du SGE. De plus, il assure le suivi de la performance environnementale, l'approbation de la politique environnementale et les points stratégiques en lien avec la gestion environnementale.
- Les gestionnaires s'assurent de l'application des différentes exigences du SGE dans leurs unités et doivent porter tous les enjeux ou changements à l'attention du coordonnateur du SGE.
- Les membres du conseil de gestion et du comité SST-Env (relevant du conseil d'administration) approuvent les redditions de comptes environnementales trimestrielles et annuelles qui leur sont soumises.
- Finalement, tous le personnel reçoit une formation d'initiation relative à l'environnement, qui consiste, entre autres, en une présentation du contenu de la Politique environnementale d'Énergir.

Évaluation de la démarche

La Politique environnementale doit être mise à jour notamment si la portée des activités d'Énergir change, et les risques et opportunités ainsi que les objectifs et cibles doivent être révisés annuellement. L'efficacité du SGE se mesure sur un cycle de trois ans par des audits internes et externes annuels. Pour la première année du cycle, l'audit externe en est un de recertification et pour les deux années subséquentes, les audits externes sont de maintien.

6.6.2. Indicateurs de performance -Biodiversité

6.6.2.1. GRI 304-1 - Emprises situées dans des aires protégées et zones riches en biodiversité - 2017

Des études de caractérisation environnementale sont réalisées chaque année sur les terrains des emprises d'Énergir. Ces emprises sont les bandes de terrain où sont enfouies les conduites de gaz naturel et, de manière générale, seules les emprises de transmission et les projets majeurs sont couverts par le présent indicateur.

En 2017, 208,5 hectares ont ainsi été caractérisés, portant le total à 1 379,2 hectares caractérisés depuis 2012, soit depuis la mise en place de cet indicateur. Ces caractérisations environnementales ont permis de déterminer que pour l'exercice 2017, 14,4 hectares des emprises d'Énergir étaient situés dans des aires protégées ou des zones riches en biodiversité.

Quelques caractérisations ont été réalisés lors de l'exercice 2017 en vue de la planification de projets majeurs, soit les projets Thetford 2 et Saint-Marc-des-Carrières plus amplement décrits à la section « Le gaz naturel et la transition énergétique – Extensions du réseau gazier ». De plus, l'inventaire des éléments sensibles dans les emprises de transmission a été réalisé en vue des travaux de gestion de la végétation, en particulier les régions de Québec, Montréal, les Laurentides et Lanaudière. Enfin, des caractérisations de plus petite superficie ont été réalisées en vue de la préparation de plusieurs projets d'entretien de conduites.

Cet indicateur est partiel puisque l'identification et l'évaluation des impacts se font dans le cas de projets spécifiques, l'information n'étant pas disponible pour l'ensemble des sites opérationnels.

6.6.2.2. GRI 304-2 - Impacts substantiels des activités, des produits et des services sur la biodiversité - 2017

Gestion de l'impact environnemental des activités d'Énergir

Énergir cherche constamment à réduire les impacts environnementaux des activités de construction et d'exploitation de son réseau gazier afin de minimiser son empreinte écologique.

Faisant partie de son Système de gestion environnementale certifié ISO 14001, la procédure « Identification et évaluation des aspects environnementaux » permet de guider la démarche d'identification des aspects et des impacts environnementaux significatifs découlant des principales activités de l'entreprise. Les aspects et impacts sont analysés et priorisés selon cinq facteurs : la conformité réglementaire, l'opinion publique, les coûts-bénéfices, la fréquence et la gravité du risque environnemental. Des mesures d'atténuation telles que des objectifs, des cibles environnementales, des programmes de formation ou des procédures sont alors mises en place afin de maîtriser le risque des activités principales d'Énergir.

Certaines des activités principales réalisées par Énergir peuvent avoir des impacts environnementaux; cependant, lors de l'évaluation des principales activités réalisées par Énergir et dans le but de mettre à jour cet indicateur, aucun nouvel impact substantiel n'a été relevé en lien avec la perturbation du milieu naturel, incluant la biodiversité des aires protégées ou les zones riches en biodiversité.

Par ailleurs, dans le cas de projets spécifiques, notamment ceux se déroulant à l'intérieur d'aires protégées ou en zones riches en biodiversité, en bordure des cours d'eau ou dans les milieux humides qui sont encadrés par un certificat d'autorisation, une analyse de la zone des travaux spécifique à ce projet permet de caractériser en détail les habitats et les espèces présentes ou pouvant être présentes et ainsi d'appliquer, le cas échéant, les mesures de protection appropriées afin de réduire au minimum les effets des activités de construction et d'exploitation sur la biodiversité.

6.6.2.3. GRI 304-4 - Nombre d'espèces sensibles dans les emprises d'Énergir- 2017

Des études de caractérisation environnementale sont réalisées chaque année sur les terrains des emprises d'Énergir. Ces emprises sont les bandes de terrain où sont enfouies les conduites de gaz naturel et, de manière générale, seules les emprises de transmission et les projets majeurs sont couverts par le présent indicateur.

En 2017, 208,5 hectares ont ainsi été caractérisés, portant le total à 1 379,2 hectares caractérisés depuis 2012, soit depuis la mise en place de cet indicateur. Ces inventaires biologiques ont permis de déterminer que pour l'exercice 2017, 23 espèces sensibles sont potentiellement présentes à l'intérieur de l'emprise des conduites d'Énergir.

L'exercice 2017 a vu quelques caractérisations réalisés en vue de la planification de projets majeurs, soit les projets Thetford 2 et Saint-Marc-des-Carières. De plus, l'inventaire des éléments sensibles dans les emprises de transmission a été réalisé en vue des travaux de gestion de la végétation, en particulier dans les régions de Québec, de Montréal, des Laurentides et de Lanaudière. Enfin, des caractérisations de plus petite superficie ont été réalisées en vue de la préparation de plusieurs projets d'entretien de conduites.

L'information n'étant pas disponible pour l'ensemble des sites opérationnels, cet indicateur est partiel puisque l'identification et l'évaluation des impacts se font dans le cas de projets spécifiques,

La connaissance de l'emplacement des espèces sensibles et des zones riches en biodiversité obtenue lors des caractérisations permet de tenir compte de la présence de ces espèces lors de la planification et de la réalisation de nos travaux. Par exemple, la période à laquelle des travaux seront réalisés peut être choisie afin d'éviter les périodes sensibles dans le cycle de reproduction d'une espèce, comme celui du chevalier cuirvé. De plus, des méthodes de travail sont adaptées, par exemple pour éviter d'affecter des individus comme la tortue des bois. Enfin, l'aire des travaux peut être adaptée ou limitée afin d'éviter de piétiner des individus de la plante Matteuccie fougère-à-l'autruche.

6.7. Le gaz naturel et la transition énergétique

Le rôle du gaz naturel dans une économie plus sobre en carbone ainsi que les solutions énergétiques novatrices et renouvelables (gaz naturel liquéfié et gaz naturel renouvelable).

6.7.1. Approche de gestion – le gaz naturel et la transition énergétique

Énergir croit que le gaz naturel peut jouer un rôle clé dans la transition énergétique vers une économie plus sobre en carbone.

Et la pierre angulaire de la démarche au Québec consiste en une orientation en trois temps :

1- Efficacité énergétique

D'abord, Énergir s'engage activement dans le domaine de **l'efficacité énergétique**. Pour la simple raison que la seule énergie véritablement verte est celle dont on réussit à se passer. En plus de créer des gains environnementaux, des économies importantes sont générées pour la clientèle. Les programmes que nous avons mis en place depuis 2001 ont entraîné des économies annuelles de 170 millions de dollars pour les clients. En matière d'émissions de gaz à effet de serre (GES), l'impact cumulé des quelque 120 500 initiatives en matière d'efficacité énergétique soutenues par Énergir représente près d'un million de tonnes de GES évitées pour la clientèle. Pour plus d'information sur la démarche en matière d'efficacité énergétique, consultez la section « [Efficacité énergétique et innovation technologique](#) ».

2- Gaz naturel renouvelable

Énergir travaille aussi à verdir ses approvisionnements gaziers par le développement du GNR. Énergir, par son équipe dédiée au développement du GNR, s'active pour maximiser la disponibilité du gaz renouvelable, une énergie propre produite localement, auprès de ses clients par le réseau gazier en place. Les infrastructures gazières existantes contribuent ainsi au développement de la filière.

Ce gaz naturel renouvelable peut provenir principalement de deux filières, soit celle de la valorisation des matières organiques et celle de la biomasse forestière résiduelle.

Par exemple, la Ville de Saint-Hyacinthe est la première ville au Québec à produire de l'énergie grâce à la biométhanisation et à l'injecter dans le réseau d'Énergir, faisant ainsi un pas de plus vers l'autoconsommation énergétique. Déployée en partenariat avec Énergir, cette initiative permet de chauffer les bâtiments et de propulser des véhicules de la Ville, tout en réduisant les émissions de GES. Les réductions projetées des émissions de GES associées à la substitution d'énergie sont de l'ordre de 25 000 tonnes par année.

Énergir a présenté à la Régie, au mois de juillet 2017, un ensemble de mesures qui permettrait d'augmenter encore davantage la compétitivité du GNR et le développement de projets de biométhanisation au Québec.

Par ailleurs, un plan d'action a été établi selon trois axes :

- 1) Participer aux réflexions pouvant mener à l'établissement d'un contenu minimal en GNR dans le gaz naturel de réseau;
- 2) Commercialiser et promouvoir l'achat volontaire de GNR;
- 3) Soutenir activement le développement technologique de la production de GNR (biomasse forestière).

3- Gaz naturel en remplacement du charbon et des produits pétroliers

Finalement, Énergir croit que le gaz naturel peut jouer un rôle dans la transition énergétique en remplacement du charbon et des produits pétroliers, plus émissifs sur le plan des GES et des polluants, pour certains usages. Cela s'inscrit en droite ligne avec les objectifs des politiques publiques.

Lorsqu'on utilise du gaz naturel au lieu des produits pétroliers, on réduit les émissions de GES jusqu'à 32 % en remplacement du mazout et jusqu'à 25 % en remplacement du diesel dans le secteur du transport.

On contribue aussi de manière importante à l'amélioration de la qualité de l'air puisque la combustion du gaz naturel, contrairement aux produits pétroliers, ne produit pratiquement pas de particules fines notamment responsables des épisodes de smog.

Le gaz naturel peut ainsi faire une différence en déplaçant ces sources plus émissives dans le cas :

1. Des sites industriels ou miniers qui doivent entre autres générer de l'électricité à partir de produits pétroliers;
2. Des régions qui sont limitrophes au réseau mais qui ne sont pas encore alimentées en gaz naturel et qui utilisent du mazout et du propane;
3. Des transports routiers et maritimes qui dépendent largement des produits pétroliers.

Le gaz naturel dans les régions éloignées

Le réseau de distribution de gaz naturel n'approvisionne malheureusement pas toutes les régions du Québec. Dans plusieurs secteurs d'activités industrielles, le GNL représente une solution de choix pour remplacer le diesel ou le mazout.

Énergir, par sa filiale Gaz Métro GNL (GMGNL), commercialise déjà depuis quelques années une partie du GNL produit à son usine de Montréal. Afin de répondre à ses objectifs et d'approvisionner en GNL plusieurs de ces différentes régions et autres marchés, GMGNL a ajouté une nouvelle unité de liquéfaction à l'usine actuelle d'Énergir à Montréal, permettant ainsi de tripler la capacité de production annuelle des installations pour atteindre plus de 9 Bcf. Les travaux ont par ailleurs été complétés au printemps 2017 et depuis, plusieurs clients en bénéficient.

Extensions de réseau

De nombreux secteurs et régions limitrophes au réseau gazier souhaitent avoir accès au gaz naturel pour l'ensemble des bénéfices que celui-ci procure, autant économiques qu'environnementaux. L'accès au gaz naturel pour des régions, comme celle de Bellechasse, dont la mise en gaz a été effectuée en décembre 2016, est un élément clé pour assurer la vitalité de l'économie locale.

À l'été 2017, deux nouveaux grands projets d'extension du réseau gazier ont été annoncés :

- Saint-Marc-des-Carières,
- MRC des Appalaches et de Beauce-Sartigan.

À terme, ces deux projets permettront d'améliorer la compétitivité des entreprises de ces régions, mais aussi de diminuer leur empreinte carbone.

Le gaz naturel comme carburant maritime

Comme dans le secteur du transport de marchandises et des personnes, le GNL en tant que carburant dans le secteur du transport maritime est une solution économiquement compétitive, disponible dès maintenant, et permettant de réduire les émissions polluantes comparativement aux sources habituelles de carburant des navires. En plus d'approvisionner en GNL le traversier F.-A.-Gauthier de la STQ depuis l'été 2015, Énergir par sa filiale GMGNL, a mis en place au printemps 2017 une solution d'avitaillement en GNL au Port de Montréal. Des démarches sont par ailleurs en cours avec le Port de Québec pour l'implantation d'une solution similaire. Le Groupe Desgagnés profite déjà de la disponibilité du GNL sur le fleuve Saint-Laurent depuis l'été 2017.

Soit par le déploiement de nouvelles infrastructures d'approvisionnement en GNL ou en rendant d'autres ports prêts à accueillir le GNL, Énergir continuera à travailler à développer et à renforcer la chaîne d'approvisionnement et l'expertise liées à l'utilisation du GNL dans le secteur maritime afin de soutenir le développement de ce carburant moins émissif que les carburants couramment utilisés dans ce secteur.

Le gaz naturel comme carburant pour le transport routier

Dans le secteur des transports lourds, le gaz naturel est une solution qui est disponible dès maintenant. Un camion qui roule au gaz naturel liquéfié ou comprimé émet jusqu'à 25 % moins de GES qu'au diesel.

L'usage du gaz naturel pour le transport de marchandises permet également d'enrayer presque totalement, soit jusqu'à 99 %, les émissions de polluants atmosphériques responsables de différents problèmes de santé.

De plus en plus de transporteurs se tournent vers le gaz naturel comme carburant. C'est le cas notamment de C.A.T., un transporteur national et transfrontalier de marchandises en Amérique du Nord, qui possède maintenant 100 véhicules à gaz naturel, soit le tiers

de son parc de véhicules. Services Ricova, entreprise spécialisée dans la gestion intégrée du recyclage, vient également de se procurer 21 nouveaux camions au gaz naturel.

À l'heure actuelle, la Route bleue au Québec et en Ontario compte 10 stations publiques et il y a, en plus de la Route Bleue 17 stations privées de ravitaillement en gaz naturel.

6.7.2. Indicateurs de performance – le gaz naturel et la transition énergétique

6.7.2.1. Extensions du réseau gazier

Deux projets d'extension du réseau gazier ont été annoncés au cours de l'exercice 2017 :

1- Projet d'extension de réseau dans les MRC des Appalaches et de Beauce-Sartigan

Le projet, d'une longueur d'environ 52 km, est situé dans la municipalité régionale de comté (MRC) des Appalaches et la MRC de Beauce-Sartigan. Dans la MRC des Appalaches, le projet vise à construire et à mettre en service un gazoduc qui desservira les municipalités de Sainte-Clotilde-de-Beauce et d'Adstock ainsi que les secteurs de l'aéroport de Thetford Mines et de Black Lake. Dans la MRC de Beauce-Sartigan, le projet vise à construire et à mettre en service un gazoduc qui desservira la municipalité de Saint-Éphrem-de-Beauce. Quarante-cinq clients sont initialement ciblés pour une consommation de 3,26 millions de mètres cubes de gaz naturel.

Le projet, dans son ensemble, aura des répercussions positives sur le plan environnemental puisqu'il permettra d'éviter jusqu'à 1 383 tonnes d'émissions annuelles de GES⁷. En effet, de nombreux clients commerciaux et industriels pourront passer au gaz naturel au cours des prochaines années et ainsi diminuer leurs émissions de GES et de polluants atmosphériques.

2- Projet Saint-Marc-des-Carières

Le projet est situé dans la région administrative de la MRC de Portneuf (secteur ouest) et vise à construire et à mettre en service un gazoduc d'une longueur d'environ 14,5 km qui desservira la municipalité de Saint-Marc-des-Carières.

Le projet, dans son ensemble, aura des répercussions positives sur le plan environnemental puisqu'il permettra d'éviter jusqu'à 385 tonnes d'émissions annuelles de GES⁸. Trente-trois clients sont initialement ciblés pour une consommation estimée de 1,86 millions de mètres cubes de gaz naturel.

⁷ Les calculs de réductions d'émissions de gaz à effet de serre sont basés sur les données de référence proposées par Transition énergétique Québec : http://www.transitionenergetique.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Facteurs_emissions.pdf

⁸ Idem

6.7.2.2. Gaz naturel comme carburant pour le transport routier

Au cours de l'exercice 2017, Énergir desservait 35 clients qui utilisent le gaz naturel comme carburant.

Les 10 stations publiques et les 17 stations privées de ravitaillement au Québec et près de 760 véhicules qui fonctionnent au gaz naturel ont permis, pour l'exercice 2017, une réduction de 12 255 tonnes d'équivalent CO₂ de gaz à effet de serre⁹.

6.7.2.3. Gaz naturel dans les régions éloignées et comme carburant maritime

Pour l'exercice 2016, Énergir, par le biais de sa filiale GMGNL, a commercialisé l'équivalent de 7,7 millions de mètres cubes de gaz naturel liquéfié pour deux clients des régions éloignées et un du secteur maritime, ce qui a pu engendrer des réductions approximatives de 7 600 tonnes d'équivalent CO₂ de gaz à effet de serre¹⁰ comparativement avec l'utilisation des sources d'énergie habituelles de ces clients.

En 2017, ce volume a atteint 24,6 millions de mètres cubes de gaz naturel, en nette augmentation par rapport à 2016, grâce notamment aux travaux effectués pour tripler la capacité de liquéfaction de l'usine LSR complétés en avril 2017. L'économie de GES pour les trois clients mentionnés au paragraphe précédent est estimée à plus de 22 300 tonnes d'équivalent CO₂ de gaz à effet de serre¹¹.

6.8. Santé et sécurité au travail

Programmes de sensibilisation et systèmes de gestion permettant de favoriser un environnement de travail sain et sécuritaire pour les membres du personnel d'Énergir, les partenaires et les fournisseurs de l'entreprise. Incluent la gestion des accidents de travail et l'absentéisme.

6.8.1. Approche de gestion - GRI 103-1,2,3 - Santé et sécurité au travail

La santé et la sécurité du personnel et également celle du public, des entrepreneurs, des fournisseurs et des clients d'Énergir est au cœur de la planification stratégique et des activités quotidiennes de l'entreprise.

Depuis quelques années, des progrès importants ont été réalisés en matière de santé et sécurité au travail (SST) chez Énergir, plus particulièrement dans la qualité des enquêtes d'accidents et de passés proches, des programmes de prévention et des spécifications techniques, dans le respect des règles établies, dans l'importance de développer une culture forte en SST et dans la structure élaborée et dynamique des comités SST mis en place dans les différents bureaux d'affaires. L'École de technologie gazière joue un rôle important dans le déploiement des contenus de formation et dans le développement du

⁹ Les calculs de réductions d'émissions de gaz à effet de serre sont basés sur les données de référence proposées par Transition énergétique Québec :

http://www.transitionenergetique.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Facteurs_emissions.pdf

¹⁰ Idem

¹¹ Idem

plein potentiel du personnel. De plus, le partenariat syndical est au centre des échanges sur les priorités et les actions requises en SST.

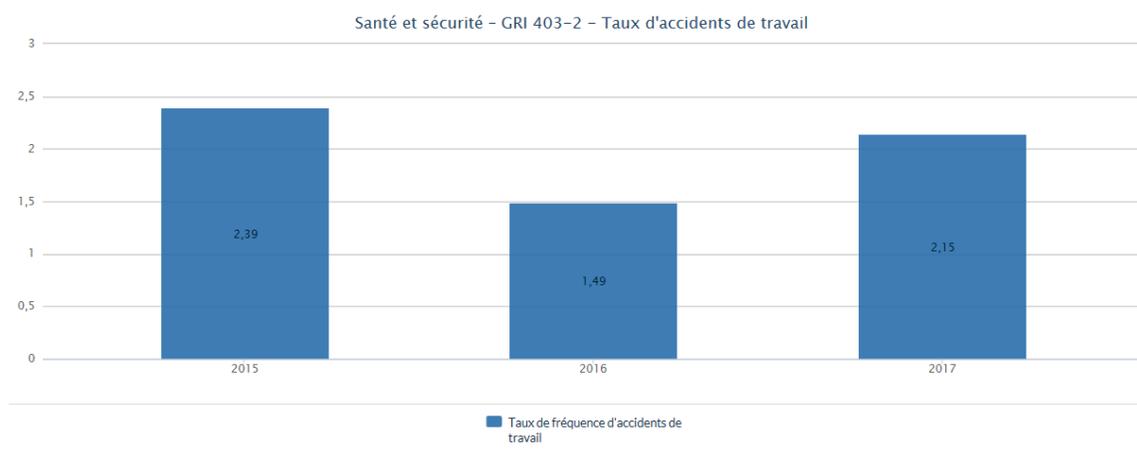
En 2017, une réflexion approfondie en lien avec les programmes et la performance d'Énergir en SST s'est amorcée. Une carte SST 2018-2020 a été élaborée et au terme du plan de trois ans, le but est d'avoir une meilleure maîtrise de l'ensemble des risques critiques, une prise en charge de la prévention à tous les niveaux de l'entreprise, un renforcement des compétences et des bons comportements qui contribueront à une meilleure performance en SST et à l'amélioration de tous les programmes de gestion de la santé et du mieux-être du personnel.

Plusieurs indicateurs de performance sont en place pour assurer un suivi des processus et des actions. Les indicateurs traditionnels, soient la fréquence, la fréquence totale et la gravité, sont aussi documentés.

L'efficacité du système de gestion en matière de SST se mesure par des audits internes annuels, des audits spécifiques de conformité de programmes et la reddition de comptes de la performance en SST, tant au conseil de gestion qu'au comité santé, sécurité et environnement (SST-Env) (relevant du conseil d'administration).

6.8.2. Indicateurs de performance – Santé et sécurité au travail

6.8.2.1. GRI 403-2 - Taux d'accidents de travail

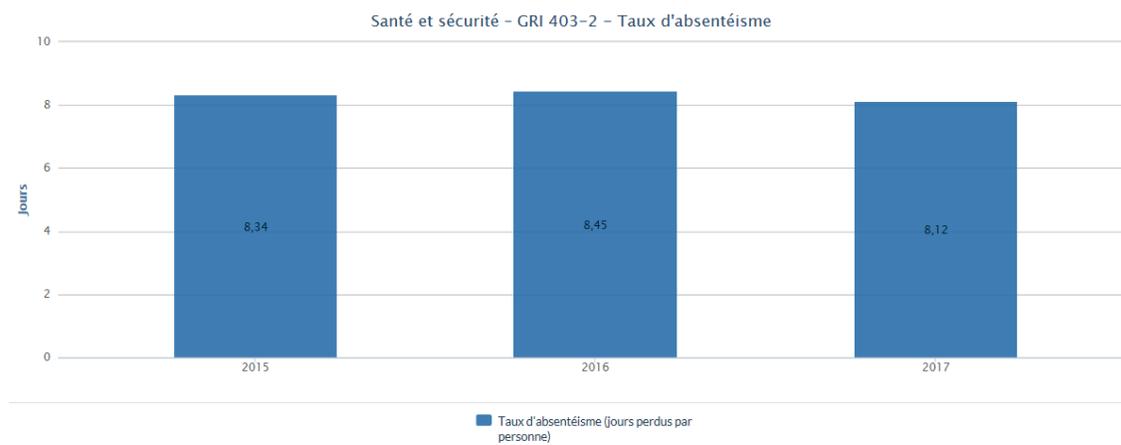


La formule est basée sur le nombre d'accidents de travail avec perte de temps (au-delà de la journée de l'événement), multiplié par 200 000, divisé par le nombre total d'heures travaillées.

Pour l'exercice 2017, nous avons eu 25 événements avec perte de temps, comparativement à 16 en 2016. Le taux de fréquence cumulé est de 2,15 comparativement à 1,49 en 2016. Une partie de l'augmentation des événements est en lien avec des chutes sur des surfaces glacées ou autres surfaces. Depuis la nouvelle saison 2017-2018, le port est obligatoire de la talonnette ou de la semelle antidérapante

à crampons en présence de glace. De plus, lors du premier trimestre de l'exercice 2018, la haute direction d'Énergir s'est positionnée par rapport à cinq axes en matière de prévention. Les différentes orientations identifiées à la carte SST ont pour objectif « zéro blessure, zéro regret ». Plusieurs initiatives sont en cours afin de poursuivre les efforts en prévention et, par le fait même, d'améliorer sa performance.

6.8.2.2. GRI 403-2 - Taux d'absentéisme

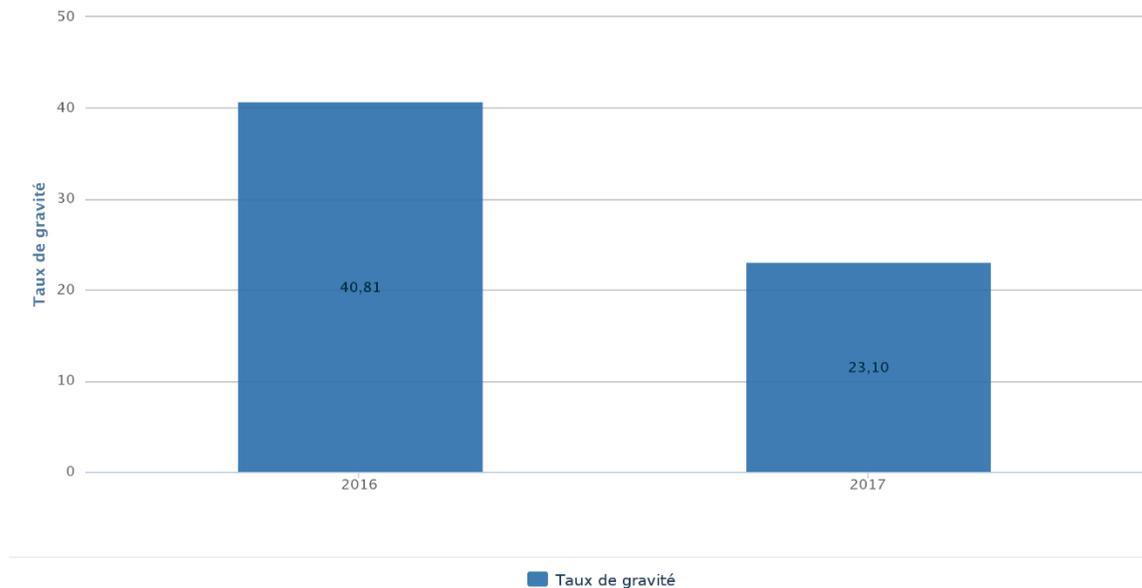


Pour l'exercice 2017, le nombre de jours d'absence par personne était de 8,12, comparativement à 8,45 en 2016. Malgré que ce résultat ait légèrement diminué, il est relativement stable par rapport aux augmentations des années antérieures. Les cas d'orthopédie (41 %) et de psychologie (24 %) représentent près de 65 % des absences en invalidité. Par ailleurs, le nombre de dossiers d'absences a quant à lui augmenté, passant de 229 dossiers pour l'exercice 2016 à 253 pour l'exercice 2017.

En juin dernier, nous avons remis sur pied la formation à l'intention des gestionnaires sur la gestion de la présence au travail. Cet exercice nous permettra d'uniformiser nos pratiques en matière de gestion des absences autant en maladie personnelle que lors d'accidents de travail.

Le taux d'absentéisme est calculé à partir du nombre de jours perdus en moyenne par membre du personnel.

6.8.2.3. Taux de gravité des accidents de travail



Le nombre de jours perdus entre le 1^{er} octobre 2016 et le 30 septembre 2017 est de 268, comparativement à 466 pour la même période de l'exercice précédent. La gravité cumulative au 30 septembre 2017 est donc de 23,10, comparativement à 40,81 en 2016, ce qui constitue une diminution de près de 17 points, diminution considérable compte tenu du nombre important d'événements avec perte de temps.

Le taux de gravité est demeuré bas tout au long de l'exercice financier. Des mesures ont été prises afin que les employés puissent réintégrer leur poste le plus rapidement possible. Quant aux accidents à faible taux de gravité, le retour au travail s'est fait de manière rapide et sécuritaire.

6.8.2.4. GRI 403-4 - Thèmes de santé et de sécurité couverts par des accords formels avec les syndicats - 2017

Plusieurs aspects de la santé et sécurité au travail sont couverts dans les trois conventions collectives régissant les relations de travail chez Énergir. Ainsi, toutes les conventions ont des dispositions portant sur la santé et sécurité, tels que les activités de comités santé et sécurité, les équipements de protection individuelle ou l'indemnisation lors d'un accident.

Le tout s'effectue dans le contexte du partenariat établi avec les syndicats : les questions touchant la prévention en milieu de travail sont discutées avec les syndicats dans le cadre de différentes rencontres de comités conjoints santé et sécurité.

Deux comités conjoints avec la CSN et le Syndicat des employées et employés professionnels et de bureau (SEPB, syndicat affilié à la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)) ont le mandat de donner leurs avis sur les grandes

orientations en matière de gestion de la santé et de la sécurité au travail. Ces comités se réunissent plusieurs fois par année, et l'évolution de leurs travaux est documentée.

La convention collective des employées et des employés représentés par la CSN aborde notamment la rémunération en cas d'accidents de travail et les dispositions concernant les vêtements, les chaussures et les appareils de sécurité prescrits. Le choix de l'équipement et des vêtements est fait après consultation avec le syndicat.

En fonction des différents sites et activités, Énergir compte aussi vingt comités sectoriels qui se réunissent au moins quatre fois par année. Un compte rendu de chaque rencontre permet de suivre l'évolution des travaux. L'objectif principal est la mise en place des meilleures pratiques en matière de prévention et de contrôle des risques propres à chaque milieu de travail.

6.9. Satisfaction de la clientèle

Suivi de la qualité du service offert à la clientèle, de la gestion des plaintes et de la rapidité du service.

6.9.1. Approche de gestion – Satisfaction de la clientèle

Énergir accorde une pleine considération aux intérêts et aux attentes de sa clientèle et vise à être une entreprise d'avant-garde dans le domaine de l'énergie.

Expérience client et satisfaction de la clientèle

Attentive à l'entière satisfaction de sa clientèle et soucieuse de maintenir une qualité de service, Énergir a établi des objectifs de satisfaction de la clientèle. Celle-ci est mesurée par le biais de deux sondages, à savoir le sondage Indicatif client et le sondage auprès de la clientèle grandes entreprises. Ces deux sondages, sous leur forme actuelle, sont effectués de manière systématique et annuelle depuis plus de dix ans dans l'entreprise. Ils permettent de suivre l'évolution dans le temps de la satisfaction et des besoins des clients. Ces objectifs sont également entérinés par la Régie qui souhaite également s'assurer qu'Énergir maintienne un haut niveau de qualité de service pour l'ensemble de la clientèle.

Également, en 2017, s'ensuit une initiative de la planification stratégique d'Énergir afin de mettre en valeur l'expérience clients. Plus précisément, elle visait à s'assurer que le client soit bel et bien au cœur des préoccupations du personnel et, dans cet esprit, certaines belles histoires de collaboration avec les clients ont été diffusées au sein de l'entreprise. L'entreprise compte sur les membres du personnel pour qu'ils s'acquittent de leur rôle d'ambassadeur et s'assure qu'ils soient bien outillés afin de répondre aux questions des clients.

D'autre part, Énergir a entamé en 2017 des actions permettant d'approfondir la connaissance de ses clients afin de développer des produits, services et communications adaptées et d'augmenter ainsi leur satisfaction. Par l'entremise de son plan de commercialisation, l'entreprise suit l'évolution des attentes des clients et s'assure de faire évoluer ses offres commerciales. Toujours pour répondre au besoin de sa clientèle, le secteur des ventes a réorganisé ses équipes en vue d'accroître la proximité régionale et d'adapter son offre selon les enjeux régionaux du marché.

Politique de réponse à la clientèle

Afin d'offrir la meilleure qualité de service à sa clientèle, Énergir a établi des seuils de délai de réponse téléphonique pour ses divers segments de clientèle et secteurs d'activité. L'indicateur du taux de respect de la politique de réponse à la clientèle mesure le pourcentage d'appels qui a été traité dans les délais prescrits.

Comme la responsabilité d'Énergir est d'assurer la sécurité de ses clients et du public, les appels d'urgence sur l'ensemble de son territoire sont traités prioritairement 24 heures sur 24.

Gestion des plaintes

En 2003, Énergir se dotait d'une directive de gestion intégrée des plaintes de sa clientèle et créait un Bureau du coordonnateur aux plaintes. Cette directive témoigne de

l'engagement d'Énergir qui veut s'assurer que les plaintes sont traitées de façon à préserver les relations commerciales avec sa clientèle. La Direction des services à la clientèle est responsable de cette directive. Les gestionnaires de l'entreprise doivent assurer l'application de cette directive auprès de leur personnel. Les collaborateurs internes des différents services représentent l'entreprise auprès de la clientèle et sont responsables du traitement et du règlement des plaintes dans leur service respectif. Des rapports mensuels, trimestriels et annuels sont préparés et présentés à la direction d'Énergir.

Une plainte permet de mesurer l'efficacité et l'efficience des processus d'affaires, et l'impact des comportements et des façons de faire. Dans une perspective d'amélioration continue, Énergir utilise son système de gestion intégrée pour faire le suivi des plaintes et apporter les mesures correctives le cas échéant.

Autres mesures

Énergir a un programme de mesure de satisfaction de la clientèle, comportant plusieurs indicateurs clés de performance, qui inclut un sondage et qui lui permet d'être à l'écoute de sa clientèle qu'elle a desservi récemment (contact avec le service à la clientèle ou les services techniques, nouveau branchement au gaz naturel).

Ces indicateurs sont suivis tous les trimestres afin de s'assurer de l'atteinte des objectifs fixés par la Régie. De plus, ces indicateurs ont aussi un impact sur la bonification annuelle du personnel.

Dans le cadre du sondage de satisfaction à la clientèle, un processus « boucler-la-boucle » a été mis en place en 2014 et a été intégré au système de gestion des plaintes. Il consiste à faire un suivi auprès des clients ayant exprimé leur insatisfaction, soit en ayant accordé une note de 5 sur 10 ou moins à un des indicateurs de satisfaction et qui souhaitent qu'Énergir révise leur dossier. Le traitement est identique à celui des plaintes standards, hormis le délai de prise en charge.

Le suivi de ces indicateurs ainsi que le processus boucler-la-boucle permettent de trouver des pistes de solution afin d'assurer une expérience optimale aux clients.

6.9.2. Indicateurs de performance – Satisfaction de la clientèle

6.9.2.1. Résultats des enquêtes de satisfaction de la clientèle

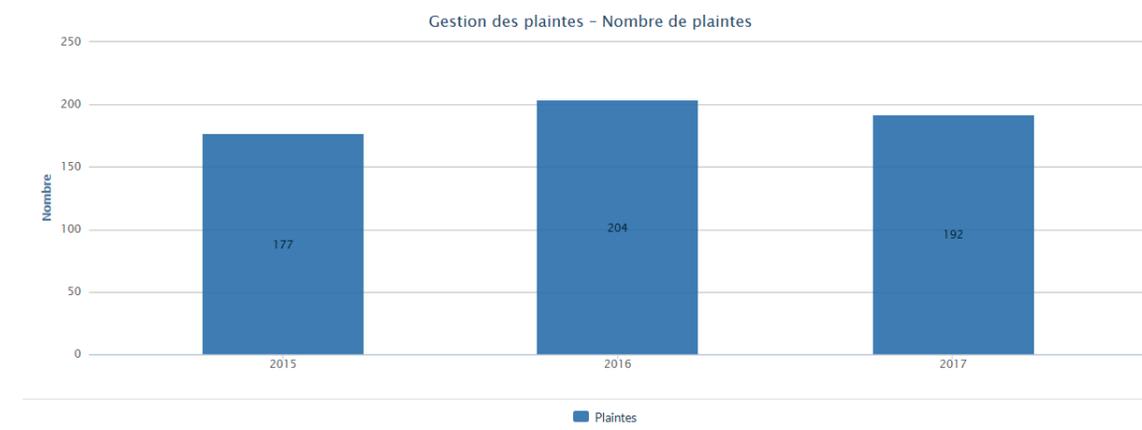
	2015	2016	2017
Satisfaction de la clientèle	93,8	93,2	95,1
Satisfaction des nouveaux clients	91,7	-	-
Satisfaction de la clientèle du marché grandes entreprises	90,0	84,0	94,0

Énergir souhaite prioriser des indicateurs de satisfaction pour l'ensemble de sa clientèle. Comme ceux-ci incluent le segment des nouveaux clients, la satisfaction des nouveaux clients ne sera plus analysée séparément et ne sera plus présentée dans ce rapport, ce qui explique l'absence de données pour l'exercice 2016 et 2017.

Les résultats de l'exercice 2017 pour cet indice sont excellents. En fait, il s'agit du plus haut sommet atteint pour cet indicateur. Le pourcentage des clients sondés qui sont satisfaits surpasse le cap des 90%, atteignant 95,1% pour l'exercice 2017, comparativement à 93,2% lors de l'exercice 2016. Cette réussite s'explique par une bonne performance de l'ensemble des intervenants, notamment le service à la clientèle.

Le niveau de satisfaction de la clientèle grandes entreprises envers Énergir est statistiquement plus élevé par rapport au résultat de l'année précédente; 94% pour l'exercice 2017 comparativement à 84% lors de l'exercice 2016. Il s'agit d'un excellent résultat, bien au-dessus de l'objectif de 80%, qui est le résultat de l'effort corporatif. En effet, les actions posées au cours de la dernière année pour informer sa clientèle et faire preuve de davantage de transparence ont été remarquées et appréciées.

6.9.2.2. Nombre de plaintes



On compte 192 plaintes en 2017 par rapport à 204 en 2016, soit une diminution de 12 plaintes (- 5,9 %).

6.9.2.3. Taux de respect du délai de prise en charge des plaintes et délais de règlement

Gestion des plaintes – Taux de respect du délai de prise en charge des plaintes et délais de règlement

	Nombre de plaintes	Plaintes prises en charge dans les délais (%)	Plaintes réglées dans les délais (%)
2015	177	97,70	97,80
2016	204	100,00	100,00
2017	192	100,00	100,00

La prise en charge signifie qu'une entente a été convenue avec le client sur les moyens et les délais requis pour régler sa plainte. Le délai de deux jours ouvrables commence le jour suivant la réception de la plainte (objectif : 95 %).

Le délai de règlement des plaintes est le délai entre la date de réception de la plainte et la date de fermeture du dossier, selon le type de plainte (objectif : 92 %).

6.9.2.4. Service information clientèle (SIC) – Taux de respect de la politique de réponse à la clientèle

	Résultats (%)
2015	95,71
2016	97,74
2017	94,66

Malgré la diminution du taux de respect de la politique de réponse à la clientèle pour l'exercice 2017, le résultat surpasse les objectifs de la Régie de l'énergie. Les résultats de l'exercice 2016 étaient exceptionnels, et la performance de 2017 a diminué légèrement mais se compare aux résultats des années précédentes.

Afin de faire le suivi de la qualité du service offert à sa clientèle, Énergir a établi des seuils de qualité de service relatifs au délai de réponse téléphonique pour ses divers segments de clientèle et secteurs d'activité. Que ce soit pour répondre à des appels d'urgence ou de sa clientèle, le délai de réponse se situe entre 20 et 180 secondes. L'indicateur du taux de respect de la politique de réponse à la clientèle mesure le pourcentage d'appels auxquels on a répondu à l'intérieur des délais prescrits.

6.10. Sécurité du réseau gazier

Initiatives de sensibilisation et de communication des risques, programmes d'entretien préventif et politiques de gestion des mesures d'urgence, de continuité des opérations et du rétablissement du réseau (délai d'intervention d'urgence, système de gestion).

6.10.1. Approches de gestion – Sécurité du réseau gazier

6.10.1.1. GRI 103-1,2,3 – Exploitation du réseau gazier

Exploitation du réseau gazier

L'objectif premier d'Énergir quant à l'exploitation de son réseau demeure l'approvisionnement continu en gaz naturel de façon sécuritaire pour son personnel, sa clientèle, le public et dans le respect de l'environnement. Pour ce faire, elle déploie constamment des mesures afin d'assurer la protection de la population et des installations par l'application de programmes rigoureux d'entretien et d'amélioration du réseau.

La démarche d'Énergir en matière de sécurité du réseau repose en priorité sur l'entretien préventif, l'entretien correctif et une gestion des actifs basée sur le niveau de risques et les valeurs d'affaires. L'engagement d'Énergir en matière de gestion de la sécurité du

réseau se traduit également par l'adoption de divers programmes et politiques, notamment :

- la Politique de santé et sécurité au travail d'Énergir;
- les programmes de gestion de l'intégrité des réseaux de distribution et de transmission intégrés dans la stratégie de gestion des actifs mise en place il y a plusieurs années;
- le programme de gestion des mesures d'urgence;
- le programme de la continuité et du rétablissement des opérations.

Démarche intégrée

Énergir a développé un système de gestion intégré (SGI) qui couvre les trois systèmes de gestion certifiés :

- SGE certifié en vertu de norme ISO 14001;
- Système qualité de l'atelier de préfabrication du Service technique réseau certifiée en vertu de la norme ISO 9001;
- Système qualité du Service de mesurage certifié en vertu de la norme S-A-01-2006 de Mesures Canada.

Le SGI couvre également le Système de gestion de la sécurité et des pertes élaboré et mis en œuvre en vertu de la norme CAN/CSA-Z662, pour lequel Énergir a obtenu une attestation. Énergir doit se conformer à la norme CAN/CSA Z662 « Réseaux de canalisation de pétrole et de gaz » aux fins de la conception, de la construction, de l'exploitation, de l'entretien et de l'amélioration de ses réseaux de canalisation de gaz naturel au Québec.

Le SGI a permis de mettre en commun des procédures et des façons de faire pour ces systèmes. D'autres systèmes de gestion sont également intégrés au SGI, tels que:

- le système qualité des projets majeurs basé sur la norme ISO 9001;
- le programme de gestion de la sûreté (CSA Z246.1);
- le programme de gestion des mesures d'urgence;
- le programme de gestion de la continuité et du rétablissement des opérations;
- le système de la santé et sécurité au travail.

Des objectifs et un échéancier de réalisation sont établis annuellement et suivis périodiquement, de façon à assurer la performance des systèmes de gestion. Ces objectifs sont mis à jour lors de la revue de direction intégrée qui permet aux dirigeants d'Énergir d'apprécier la pertinence, l'efficacité et les améliorations potentielles de ces systèmes.

Atténuation des risques - Programme de gestion des actifs

Énergir s'est dotée d'une stratégie de la gestion des actifs du réseau basée sur les meilleures pratiques en vigueur. La stratégie de la gestion des actifs est une démarche centrée sur les risques. Elle vise en fait à gérer l'équilibre entre les risques, les coûts et la performance.

L'opérationnalisation de la stratégie de gestion des actifs permet à Énergir d'établir les prévisions des investissements nécessaires pour les prochaines années.

Prévention des bris par les tiers

Énergir encourage les entrepreneurs à adopter les meilleures pratiques de l'industrie afin de réduire les risques de dommages à ses actifs. Un programme de prévention des bris par des tiers, réalisé en collaboration avec Info-Excavation, la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) et la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, permet de sensibiliser les principaux intervenants, notamment les municipalités et les entrepreneurs en excavation.

Énergir participe également activement aux travaux d'Info-Excavation qui fait la promotion des meilleures pratiques dans ce domaine. D'ailleurs, Énergir contribue aux démarches pour l'adoption d'un projet de loi par le gouvernement du Québec sur la prévention des bris par les tiers (comme en Ontario), aux côtés d'Info-Excavation. Au niveau fédéral, et par l'entremise d'Info-Excavation et de la Canadian Common Ground Alliance, Énergir travaille aussi à l'adoption de la loi S-229 visant au respect de la sécurité des infrastructures souterraines.

Programme de gestion de l'intégrité du réseau de distribution et de transmission

Le réseau d'Énergir est sous la juridiction de la Régie du bâtiment du Québec et il est conçu, exploité et entretenu selon les exigences de cet organisme. Cela dit, dans plusieurs cas, les spécifications techniques chez Énergir sont plus exigeantes que les normes prévues dans la Loi sur le bâtiment et ses règlements. De plus, en conformité avec la norme CSA « Réseaux de canalisations de pétrole » Z662, Énergir a développé un programme de gestion de l'intégrité de ses réseaux de distribution (PGID) et de transmission (PGIT). Ces programmes de gestion de l'intégrité portent sur toute la durée de vie du réseau et vise essentiellement à documenter l'ensemble des méthodes de collecte, d'investigation et d'analyse de l'information concernant l'intégrité du réseau, dont les programmes d'entretien préventif. Ces programmes comprennent des activités spécifiques liées à l'entretien de l'ensemble des actifs d'Énergir tels que la détection de fuites de l'ensemble des conduites principales, des branchements d'immeubles et des équipements, la vérification des systèmes de protection cathodique des réseaux en acier, la vérification des postes de mesurage et de détente ainsi que la vérification de l'odorisation du gaz. Sur les quelques 55 000 activités prévues chaque année, Énergir a pour objectif de réaliser la totalité de celles-ci. Un indicateur de performance permet de suivre la réalisation de ces activités. Les résultats de certaines activités ciblées sont aussi présentés à la Régie de l'énergie lors de la production du rapport annuel d'Énergir.

Programme de sensibilisation des cédants

Le principal objectif de ce programme est de rappeler aux propriétaires fonciers qui ont consenti une servitude à Énergir, les consignes quant à l'usage qui peut être fait de leur terrain. Pour atteindre ce but, les actions suivantes sont réalisées:

- Envoi postal annuel d'un dépliant d'information sur la servitude à tous les cédants. Tous les trois ans, cet envoi postal est remplacé par une rencontre en personne entre chacun des cédants et un représentant d'Énergir (plus amplement décrite ci-après);
- Mise à jour des coordonnées des cédants à l'aide notamment des retours postaux erronés, des appels des cédants et des données des rôles d'évaluations des municipalités du Québec provenant du MAMOT;
- Mise à jour de la base des données PREXIM, effectuée par l'équipe des expertises immobilières et arpentage;
- Tournée des cédants effectuée sur un cycle de trois ans pour les informer de façon plus détaillée sur les usages permis, les usages permis avec autorisation écrite d'Énergir ou encore sur les usages interdits. Un rappel est également fait quant à la nécessité d'obtenir l'autorisation écrite d'Énergir avant d'entreprendre toute activité notamment de construction, de forage, de creusage ou de nivellement sur le terrain concerné par la servitude (tel que, par exemple, un remuement du sol ou une circulation). En l'absence du cédant, l'information est laissée dans la boîte aux lettres;
- Transmission du numéro de téléphone du service des expertises immobilières et arpentage dans les dépliants postés ou remis aux cédants afin de répondre, si nécessaire, à leurs questions. Les lignes téléphoniques du service à la clientèle sont également disponibles, et les appels sont transférés alors aux expertises immobilières et arpentage.

Programme de divulgation des risques aux municipalités

Ce programme a pour objectif principal de sensibiliser les élus et les intervenants des municipalités à la sécurité et à la prévention sur le réseau gazier et de les aider dans leurs efforts de planification des mesures d'urgence.

Énergir veille à rencontrer les municipalités qu'elle dessert pour les sensibiliser sur divers éléments de sécurité qui doivent être considérés lorsqu'il y a cohabitation à proximité d'un réseau gazier.

Les intervenants invités à participer aux rencontres sont les suivants :

- Maire ou maire suppléant;
- Directeur général;
- Élus municipaux;
- Directeur et/ou adjoint du Service de sécurité incendie;
- Directeur et/ou adjoint du Service de police (si applicable);
- Directeur et/ou adjoint de la Sûreté du Québec (si applicable);

- Directeur et/ou adjoint de la Direction des travaux publics;
- Agent de développement économique;
- Directeur et/ou adjoint du Service de l'urbanisme;
- Directeur régional et/ou représentant de la santé publique;
- Coordonnateur municipal et/ou représentant de la sécurité civile.

Les principaux sujets abordés pendant les rencontres sont les suivants:

- Le réseau d'Énergir et ses activités;
- La description des activités préventives et correctives pour assurer la sécurité et l'intégrité du réseau;
- Le scénario de planification des mesures d'urgence pour les conduites de transmission;
- La présentation des mesures des programmes de prévention;

Le programme est géré par l'équipe du Développement durable, des affaires publiques et gouvernementales. Il est prévu qu'une rencontre avec chaque municipalité soit organisée tous les trois ans. Ces rencontres se poursuivront.

6.10.1.2. GRI 103-1,2,3 - Gestion des mesures d'urgence

Gestion des mesures d'urgence

Énergir dispose d'un programme de gestion des mesures d'urgence et de continuité des opérations qui s'applique dans le cas d'événements d'origine autant naturelle que technologique ou qui résultent d'une intervention humaine.

Énergir doit se conformer au Code de construction et au Code de sécurité adoptés en vertu de la Loi sur le bâtiment, aux fins de la conception, de la construction, de l'exploitation, de l'entretien et de l'amélioration de ses réseaux de canalisation de gaz naturel au Québec. Par ailleurs, la norme CAN/CSA Z662 à laquelle réfèrent ces codes crée une obligation d'élaborer, de mettre en œuvre et de tenir à jour un système documenté de gestion de la sécurité et des pertes applicable aux réseaux de canalisation afin d'assurer la sécurité des personnes et de protéger l'environnement et les biens.

Délai d'intervention d'urgence

Énergir vise à répondre à toute situation d'urgence dans un délai de 35 minutes depuis la réception d'un appel d'urgence. Un indicateur de performance mesure donc le pourcentage mensuel du respect du délai d'intervention d'urgence pour l'ensemble du territoire desservi.

Responsabilités

La formation du personnel d'Énergir à l'intervention d'urgence est encadrée par un plan d'urgence fonctionnel et adapté aux risques qui touchent l'entreprise. Énergir organise annuellement des formations et des exercices de simulation par secteur, par besoin et par région, afin que son personnel reçoive la meilleure formation pour répondre aux urgences.

Évaluation de la démarche

Des objectifs et un échéancier de réalisation sont établis annuellement et suivis hebdomadairement de façon à assurer la performance de nos équipes. Ces objectifs sont mis à jour lors de la revue de direction intégrée qui permet aux dirigeants d'Énergir d'apprécier la pertinence, l'efficacité et les améliorations potentielles de ces systèmes.

Un objectif de 92 % de taux de respect du délai d'intervention d'urgence est visé. Cet indicateur est présenté annuellement à la Régie de l'énergie.

6.10.2. Indicateurs de performance – Sécurité du réseau gazier

6.10.2.1. Sécurité du réseau gazier – Programmes d'entretien préventif

	2015	2016	2017
Nombre d'activités réalisées	55 030,0	56 772,0	56 961,0
Taux de réalisation des activités d'entretien préventif par rapport aux activités prévues en début d'année (en %)	98,2	99,8	99,7

Énergir vise à assurer la sécurité de son réseau de distribution en réalisant des programmes d'entretien préventif. Ces programmes comprennent des activités spécifiques liées à l'entretien de l'ensemble de ses actifs.

6.10.2.2. Sécurité du réseau gazier – Taux de respect du délai d'intervention d'urgence

Résultats (%)	
2015	95,0
2016	94,4
2017	94,3

Énergir vise à répondre à toute situation d'urgence dans un délai de 35 minutes depuis la réception de l'appel. L'indicateur mesure donc le pourcentage mensuel du respect du délai d'intervention d'urgence pour l'ensemble du territoire desservi.

7. Index du contenu GRI

Index du contenu GRI

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2017

GRI 102-55

Énergir déclare que le présent rapport a été préparé en conformité avec les normes de la Global Reporting Initiative (GRI) : option de conformité essentielle. Ce rapport n'a pas fait l'objet d'un audit externe.



Norme GRI	Éléments généraux d'information (critères de conformité «essentiels»)	Page et hyperliens	Vérification externe
GRI 101 : Fondation 2016			
Éléments généraux d'information			
GRI 102: Éléments généraux d'information 2016	Profil de l'organisation		
	GRI 102-1 Nom de l'organisation	Page 11, Métrio	NV
	GRI 102-2 Activités, marques, produits et services	Page 14, Métrio	NV
	GRI 102-3 Lieu géographique du siège	Page 12, Métrio	NV
	GRI 102-4 Lieu géographique des sites d'activité	Page 11, Métrio	NV
	GRI 102-5 Capital et forme juridique	Page 11, Métrio	NV
	GRI 102-6 Marchés desservis	Page 16, Métrio	NV
	GRI 102-7 Taille de l'organisation	Page 17, Métrio	NV
	GRI 102-8 Informations concernant les employés et les autres travailleurs	Page 18, Métrio	NV

GRI 102-9 Chaîne d'approvisionnement	<i>Pages 47 à 50, Métrio</i>	NV
GRI 102-10 Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	<i>Page 51, Métrio</i>	NV
GRI 102-11 Principe de précaution ou approche préventive	<i>Page 74</i>	NV
GRI 102-12 Initiatives externes	<i>Page 15, Métrio</i>	NV
GRI 102-13 Adhésion à des associations	<i>Page 14, Métrio</i>	NV
Stratégie		
GRI 102-14 Déclaration de la présidente	<i>Pages 4 à 10, Métrio</i>	NV
Éthique et intégrité		
GRI 102-16 Valeurs, principes, standards et normes de conduite	<i>Page 60, Métrio</i>	NV
Gouvernance		
GRI 102-18 Structure de gouvernance	<i>Pages 19-24, Métrio</i>	NV
Implication des parties prenantes		
GRI 102-40 Liste des groupes de parties prenantes	<i>Page 28, Métrio</i>	NV
GRI 102-41 Accords de négociation collective	<i>Métrio</i>	NV
GRI 102-42 Identification et sélection des parties prenantes	<i>Page 29, Métrio</i>	NV
GRI 102-43 Approche de l'implication des parties prenantes	<i>Page 29, Métrio</i>	NV
GRI 102-44 Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	<i>Pages 29-30, Métrio</i>	NV
Pratique de reporting		
GRI 102-45 Entités incluses dans les états financiers consolidés de l'organisation	<i>Page 16, Métrio</i>	NV
GRI 102-46 Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	<i>Pages 11, 24-27, Métrio</i>	NV

	GRI 102-47 Liste des enjeux pertinents	<i>Pages 32-33, Métrio</i>	NV
	GRI 102-48 Réaffirmation des informations	<i>Page 11, Métrio</i>	NV
	GRI 102-49 Modifications relatives au reporting	<i>Pages 27-28, Métrio</i>	
	GRI 102-50 Période de reporting	<i>Page 11, Métrio</i>	NV
	GRI 102-51 Date du rapport le plus récent	<i>Page 11, Métrio</i>	NV
	GRI 102-52 Cycle de reporting	<i>Page 11, Métrio</i>	NV
	GRI 102-53 Personne contact	<i>Page 12, Métrio</i>	NV
	GRI 102-54 Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	<i>Page 11, Métrio</i>	NV
	GRI 102-55 Index du contenu GRI	<i>Pages 11 et 99-107, Métrio</i>	
	GRI 102-56 Vérification externe	<i>Page 11, Métrio</i>	NV

Norme GRI	Approche de gestion et éléments d'informations spécifiques	Page	Non-publication	Vérif. externe
Acceptabilité sociale				
● GRI 103 : Approche de gestion	● 103-1 Explication de la pertinence de l'enjeu et son périmètre	<i>36-37, Métrio</i>		NV
	● 103-2 L'approche de gestion et ses composantes	<i>36-37, Métrio</i>	Il manque quelques composantes de l'approche de gestion comme les cibles et les services responsables	NV

Norme GRI	Approche de gestion et éléments d'informations spécifiques	Page	Non-publication	Vérif. externe
	<ul style="list-style-type: none"> 103-3 Évaluation de l'approche de gestion 	37-38, <u>Métrio</u>	Les mécanismes permettant d'évaluer l'approche managériale, les résultats de l'évaluation et les ajustements ne sont pas divulgués.	NV
<ul style="list-style-type: none"> GRI 413 : Communautés locales 2016 	GRI 413-2 Activités ayant d'importantes conséquences néfastes, réelles et potentielles sur les communautés locales	43-44, <u>Métrio</u>	Les impacts économiques, sociaux et culturels potentiels ne sont pas abordés dans l'analyse de risques actuellement faite par l'entreprise. Seuls les impacts environnementaux sont considérés.	NV
Pratiques d'achat				
<ul style="list-style-type: none"> GRI 103 : Approche de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> 103-1 Explication de la pertinence de l'enjeu et son périmètre 	45, <u>Métrio</u>		NV
	<ul style="list-style-type: none"> 103-2 L'approche de gestion et ses composantes 	45-46, <u>Métrio</u>	Il manque quelques composantes de l'approche de gestion comme les cibles et les objectifs.	NV
	<ul style="list-style-type: none"> 103-3 Évaluation de l'approche de gestion 	45, <u>Métrio</u>	Les mécanismes permettant d'évaluer l'approche managériale, les résultats de l'évaluation et les ajustements ne sont pas divulgués.	NV
<ul style="list-style-type: none"> GRI 204 : Pratiques d'achat 2016 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 204-1 Part des dépenses réalisées auprès de fournisseurs locaux 	51, <u>Métrio</u>	Dans ce rapport nous présentons uniquement les données pour les fournisseurs gaziers. Toutefois, les données portant sur les fournisseurs biens et services sont présentés sur notre plateforme <u>Métrio</u> .	NV

Norme GRI	Approche de gestion et éléments d'informations spécifiques	Page	Non-publication	Vérif. externe
Conformité légale et éthique des affaires				
● GRI 103 : Approche de gestion	● 103-1 Explication de la pertinence de l'enjeu et son périmètre	53 et 56, <u>Métrio</u>		NV
	● 103-2 L'approche de gestion et ses composantes	53-et 56-57, <u>Métrio</u>	Il manque quelques composantes de l'approche de gestion comme les engagements, politique, cibles et objectifs.	NV
	● 103-3 Évaluation de l'approche de gestion	53 et 56 <u>Métrio</u>		NV
● GRI 307 : Conformité environnementale 2016	● GRI 307-1 Non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement	54, <u>Métrio</u>		NV
● GRI 416 : Santé et sécurité du consommateur 2016	● GRI 416-2 Non-respect des réglementations concernant les impacts sur la santé et la sécurité des produits et des services	54, <u>Métrio</u>		
● GRI 417 : Étiquetage des produits et services 2016	● GRI 417-3 - Non-respect des lois, des réglementations et codes volontaires relatifs à la communication marketing	55, <u>Métrio</u>		
● GRI 419 : Conformité socio-économique 2016	● GRI 419-1 - Non-respect des lois et des réglementations en matières sociales et économiques	55, <u>Métrio</u>		
● GRI 103 : Approche de gestion Éthique des affaires	● 103-1 Explication de la pertinence de l'enjeu et son périmètre	58, <u>Métrio</u>		NV
	● 103-2 L'approche de gestion et ses composantes	59-60, <u>Métrio</u> , <u>Site web</u>		NV

Norme GRI	Approche de gestion et éléments d'informations spécifiques	Page	Non-publication	Vérif. externe
	<ul style="list-style-type: none"> 103-3 Évaluation de l'approche de gestion 	61, <u>Métrio</u>		NV
Efficacité énergétique et innovation technologique				
<ul style="list-style-type: none"> GRI 103 : Approche de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> 103-1 Explication de la pertinence de l'enjeu et son périmètre 	61, <u>Métrio</u>		NV
	<ul style="list-style-type: none"> 103-2 L'approche de gestion et ses composantes 	62-63, <u>Métrio</u>		NV
	<ul style="list-style-type: none"> 103-3 Évaluation de l'approche de gestion 	62-63, <u>Métrio</u>		NV
<ul style="list-style-type: none"> GRI 302 : Énergie 2016 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 302-1 – Consommation énergétique au sein de l'organisation 	<u>Métrio</u>		NV
	<ul style="list-style-type: none"> GRI 302-3 – Intensité énergétique 	<u>Métrio</u>		NV
	<ul style="list-style-type: none"> GRI 302-4 – Réduction de la consommation d'énergie 	<u>Métrio</u>		NV
	<ul style="list-style-type: none"> GRI 302-5 - Réduction des besoins énergétiques des produits et services 	63, <u>Métrio</u>		NV
Émissions atmosphériques				
<ul style="list-style-type: none"> GRI 103 : Approche de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> 103-1 Explication de la pertinence de l'enjeu et son périmètre 	65-66, <u>Métrio</u>		NV
	<ul style="list-style-type: none"> 103-2 L'approche de gestion et ses composantes 	66-67, <u>Métrio</u>		NV
	<ul style="list-style-type: none"> 103-3 Évaluation de l'approche de gestion 	67, <u>Métrio</u>		NV
<ul style="list-style-type: none"> GRI 305 : Émissions 2016 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 305-1 - Émission directes de gaz à effet de serre (Scope 1) 	68-69, <u>Métrio</u>		NV

Norme GRI		Approche de gestion et éléments d'informations spécifiques		Page		Non-publication		Vérif. externe
		<ul style="list-style-type: none"> GRI 305-2 - Émission indirectes de gaz à effet de serre (Scope 2) 		69, <u>Métrio</u>				NV
		<ul style="list-style-type: none"> GRI 305-3 Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (Scope 3) 		70, <u>Métrio</u>				NV
		<ul style="list-style-type: none"> GRI 305-4 - Intensité des émissions de GES 		71, <u>Métrio</u>				NV
		<ul style="list-style-type: none"> GRI 305-5 - Réduction des émissions de GES 		71-72, <u>Métrio</u>				NV
		<ul style="list-style-type: none"> GRI 305-7 - NOx, SOx et autres émissions atmosphériques substantielles 		73, <u>Métrio</u>				NV
Gestion de l'impact environnemental du développement du réseau gazier								
<ul style="list-style-type: none"> GRI 103 : Approche de gestion 		<ul style="list-style-type: none"> 103-1 Explication de la pertinence de l'enjeu et son périmètre 		74, <u>Métrio</u>				NV
		<ul style="list-style-type: none"> 103-2 L'approche de gestion et ses composantes 		74-75, <u>Métrio</u>				NV
		<ul style="list-style-type: none"> 103-3 Évaluation de l'approche de gestion 		75, <u>Métrio</u>				NV
<ul style="list-style-type: none"> GRI 304 : Biodiversité 2016 		<ul style="list-style-type: none"> GRI 304-1 - Emprises situées dans des aires protégées et zones riches en biodiversité 		76, <u>Métrio</u>				NV
		<ul style="list-style-type: none"> GRI 304-2 - Impacts substantiels des activités, des produits et des services sur la biodiversité 		77, <u>Métrio</u>				NV
		<ul style="list-style-type: none"> GRI 304-4 - Nombre d'espèces sensibles dans les emprises d'Énergir 		78, <u>Métrio</u>				NV

Norme GRI		Approche de gestion et éléments d'informations spécifiques		Page		Non-publication	Vérif. externe
● GRI 306 : Effluents et déchets		● GRI 306-2 – Poids total des déchets, par types et par mode de traitement		<u>Métrio</u>			NV
		● GRI 306-3 – Déversements substantiels		<u>Métrio</u>			NV
● GRI 303 : Eau		● GRI 303-1 – Volume d'eau consommé		<u>Métrio</u>			NV
Le gaz naturel et la transition énergétique							
● GRI 103 : Approche de gestion		● 103-1 Explication de la pertinence de l'enjeu et son périmètre		79-80, <u>Métrio</u>			NV
		● 103-2 L'approche de gestion et ses composantes		79-82, <u>Métrio</u>		Il manque quelques composantes de l'approche de gestion comme les cibles et les objectifs.	NV
		● 103-3 Évaluation de l'approche de gestion		79, <u>Métrio</u>			NV
Santé et sécurité au travail							
● GRI 103 : Approche de gestion		● 103-1 Explication de la pertinence de l'enjeu et son périmètre		83, <u>Métrio</u>			NV
		● 103-2 L'approche de gestion et ses composantes		83-84, <u>Métrio</u>			NV
		● 103-3 Évaluation de l'approche de gestion		84, <u>Métrio</u>			NV
● GRI 403 : Santé et sécurité au travail 2016		● GRI 403-2 - Taux et types d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, proportion de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail, par zones géographiques et sexes		84-85, <u>Métrio</u>		Plusieurs informations n'ont pas pu être recueillies, notamment pour ventiler les données par sexes et pour les prestataires d'Énergir et préciser les types d'accidents du travail. L'information est actuellement indisponible	NV

Norme GRI		Approche de gestion et éléments d'informations spécifiques		Page		Non-publication		Vérif. externe
		<ul style="list-style-type: none"> GRI 403-4 - Thèmes de santé et de sécurité couverts par des accords formels avec les syndicats 		86-87, <u>Métrio</u>				NV
Satisfaction de la clientèle								
<ul style="list-style-type: none"> GRI 103 : Approche de gestion 		<ul style="list-style-type: none"> 103-1 Explication de la pertinence de l'enjeu et son périmètre 		88-89, <u>Métrio</u>				NV
		<ul style="list-style-type: none"> 103-2 L'approche de gestion et ses composantes 		88-89, <u>Métrio</u>				NV
		<ul style="list-style-type: none"> 103-3 Évaluation de l'approche de gestion 		88-89, <u>Métrio</u>				NV
Sécurité du réseau gazier								
<ul style="list-style-type: none"> GRI 103 : Approche de gestion Sécurité du réseau gazier 		<ul style="list-style-type: none"> 103-1 Explication de la pertinence de l'enjeu et son périmètre 		92-93 et 97, <u>Métrio</u>				NV
		<ul style="list-style-type: none"> 103-2 L'approche de gestion et ses composantes 		93-96 et 97, <u>Métrio</u>				NV
		<ul style="list-style-type: none"> 103-3 Évaluation de l'approche de gestion 		93-95 et 97, <u>Métrio</u>				NV

8. Glossaire

Unités de mesure et termes généraux

Bcf	Facteur de bioconcentration
BSCO	Bassin sédimentaire de l'Ouest canadien
CH ₄	Méthane
CO ₂	Dioxyde de carbone
CSA	Réseaux de canalisation de pétrole
CSA-Z246	Certification du système de gestion de la sûreté
CSA-Z662	Certification du système de gestion de la sécurité et des pertes
DaQ	Distribution au Québec
Éq.	Équivalent
GES	Gaz à effet de serre
GHG Protocol	Greenhouse Gas Protocol
GN	Gazeux
GNC	Gaz naturel comprimé
GNL	Gaz naturel liquéfié
GNR	Gaz naturel renouvelable
kg	Kilogramme
Km	Kilomètre
ISO 9001	Certification du système de gestion de la qualité
ISO 14001	Certification du système de gestion environnementale
m ³	Mètre cube
MW	Mégawatt
MWh	Mégawattheure
NO _x	Oxydes d'azote
PGID	Programme de gestion de l'intégrité de ses réseaux de distribution
PGIT	Programme de gestion de l'intégrité de ses réseaux de transmissions
PJ	Pétajoule
Po	Pouces
RHRE	Comité Régie d'entreprise et ressources humaines
RDO	Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère
Scope 1	Somme des émissions directes induites par la combustion d'énergies fossiles de ressources possédées ou contrôlées par l'entreprise
Scope 2	Somme des émissions indirectes induites par l'achat ou la production d'électricité
Scope 3	Périmètre le plus large de calcul des émissions de gaz à effet de serre
SGE	Système de gestion environnementale certifié ISO 14001 : 2008
SGI	Système de gestion intégré
SO ₂	Dioxyde de soufre
SO _x	Oxydes de soufre
SPEDE	Règlement concernant le système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre
SST	Santé, sécurité et travail
SST-Env	Santé, sécurité au travail et environnement
T.	Tonnes

Organisations et entités

AGA	American gaz association
CESIM	Conseil d'économie sociale de l'île de Montréal
CGA	Association canadienne du gaz
CSN	Confédération des syndicats nationaux
CTGN	Centre de technologie du gaz naturel
DATECH	Ingénieurs spécialisés d'Énergir
ECPAR	Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable
FTQ	Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec
GMGNL	Gaz Métro gaz naturel liquéfié
GMP	Green Mountain Power
GRI	Global Reporting Initiative
ISO	Organisation internationale de normalisation
MAMOT	Ministère des Affaires municipales et de l'occupation du territoire
MRC	Municipalité régionale de comté
MTQ	Ministère des Transports du Québec
NEEC	Northern New England Energy Corporation
OMI	Organisation maritime internationale
ONÉ	Office national de l'énergie
PCGN	Partenaire certifié en gaz naturel
Régie	Régie de l'énergie du Québec
RBQ	Régie du bâtiment du Québec
SEPB	Syndicat des employées et employés professionnel et de bureau
SSI	Standar Solar
STQ	Société des traversiers du Québec
SWITCH	L'Alliance pour une économie verte du Québec
TCPL	Trans Canada Pipe Lines Limited
TQM	Gazoduc Trans Québec Maritimes inc.
UMQ	Union des municipalités du Québec
Union Gas	Union Gas Limited
Usine LSR	Usine de liquéfaction, stockage et regazéification de gaz naturel
Valener	Valener Inc.
VGS	Vermont Gas Systems

9. Remerciements

Énergir tient à remercier les parties prenantes externes qui ont contribué à la démarche de reddition de comptes en développement durable, en étant généreuses, au niveau de leurs idées et suggestions pour nous aider à améliorer nos façons de faire.

Nous souhaitons également remercier les collaborateurs internes de la démarche de développement durable d'Énergir, le comité stratégique de développement durable et environnement ainsi que le comité de divulgation pour leur engagement et leur implication dans ce projet. Nous n'en serions pas là sans eux, car il s'agit réellement d'un travail collectif.

Dépôt légal, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

Dépôt légal, Bibliothèque et Archives Canada, 2018

ISSN 2561-8121